

IPS
BIOSANARY LTDA.

Prevenir Nuestra Especialidad

NIT900170251-5

**APLICACIÓN DEL MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA IPS
BIOSANARY**

**YOLANDA LORENA ALVAREZ RIVERA
MANUEL ANDRÉS REINA ORTEGA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2008**

**APLICACIÓN DE UN MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA IPS
BIOSANARY**

**YOLANDA LORENA ALVAREZ RIVERA
MANUEL ANDRÉS REINA ORTEGA**

**Trabajo final del diplomado gerencia estratégica del talento humano
presentado como requisito para optar el título de Administrador de
Empresas**

**Asesor
GUILLERMO NARVAEZ
Doctor**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2008**

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado, son responsabilidad de sus autores”

Artículo 1º del Acuerdo No. 324 de Octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Jurado

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, Julio de 2008

RESUMEN

Nuestro objetivo primordial es contribuir a través del Modelo Gerencial de Inteligencia Emocional a el desarrollo del Talento Humano y sus capacidades emocionales y su incidencia en el desempeño de actividades profesionales y organizacionales, ya que este Modelo nos permite reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás de motivarnos, de saber manejar las emociones en nosotros mismos y en nuestras diferentes relaciones, descubrir nuevas habilidades cognitivas mediante instrumentos de medición del cociente intelectual.

La Inteligencia Emocional, comprende la capacidad de monitorear los sentimientos propios y ajenos puesto que las emociones son las ordenadoras de pensamientos y de acción.

Brinda a las Empresas una comprensión de lo valioso que es el Talento Humano con sus habilidades y capacidades como: el compromiso, la autoconfianza, la lealtad, la iniciativa, el optimismo, la formación de equipos, la flexibilidad, la creatividad, la innovación, etc. Llevando al Talento Humano a sentirse motivado y satisfecho consigo mismo y con los que lo rodean dándose como consecuencia un crecimiento personal y organizacional.

Según resultados obtenidos en el diagnostico, la IPS Biosanary se encuentra en una posición favorable, para utilizar sus fortalezas y aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado, en el momento son lideres en la prestación de servicio de salud en densitometría ósea, brindando un servicio con calidad que contribuye a que la IPS logre mayor participación y competitividad en el mercado en todo el país.

Desde el modelo de inteligencia emocional se pretende entender que ser auténticos, tener credibilidad y ampliar las capacidades humanas permite fomentar entusiasmo, armonía en la cultura empresarial y elasticidad en las relaciones de unos con otros, permitiendo de esa manera que exista un excelente ambiente laboral.

A nivel empresarial permite tener un sentido en el liderazgo reconociendo el talento humano su adaptación al cambio e innovación. Reconocer nuestras habilidades y a aprender a manejar nuestras limitaciones y debilidades con el propósito de generar conciencia y compromiso emocional con un sentido de integridad en nuestra vida diaria y en la de la organización.

ABSTRAC

Our primordial objective is to contribute through the Managerial Pattern of Emotional Intelligence to the development of the Human Talent and its emotional capacities and its incidence in the acting of professional and organizational activities, since this Model allows us to recognize our own feelings and those of the other ones of motivating us, of knowing how to manage the emotions in ourselves and in our different relationships, to discover new abilities cognitive by means of instruments of measurement of the intellectual quotient.

The Emotional Intelligence, understands to the control capacity the own and other people's feelings since the emotions are the arrange of thoughts and of action.

It offers to the Companies a compression of the valuable thing that is the Human Talent with their abilities and capacities like: the commitment, the selftrust, the loyalty, the initiative, the optimism, the formation of teams, the flexibility, the creativity, the innovation, etc. Taking to the Human Talent to be motivated and satisfied I get same and with those that surround it giving you as consequence a personal and organizational growth.

According to results obtained in the I diagnose, the IPS Biosanary is in a favorable position, to use its strengths and to take advantage of the opportunities that he/she offers the market, in the moment they are you lead in the benefit of service of health in bony densitometry, offering a service with quality that contributes to that the IPS achieves bigger participation and competitiveness in the market in the whole country.

From the pattern of emotional intelligence he/she seeks to understand each other that to be authentic, to have credibility and to enlarge the human capacities allows to foment enthusiasm, harmony in the managerial culture and elasticity in the relationships of some with other, allowing in that way that an excellent labor atmosphere exists.

At managerial level he/she allows to make a sense in the leadership recognizing the human talent their adaptation to the change and innovation. To recognize our abilities and to learn how to manage our limitations and weaknesses with the purpose of generating conscience and emotional commitment with a sense of integrity in our daily life and in that of the organization.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. EL PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
2. OBJETIVOS	15
2.1 OBJETIVO GENERAL	15
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
3. JUSTIFICACIÓN	16
4. ASPECTOS METODOLÓGICOS	17
4.1 ESTUDIO DESCRIPTIVO	17
4.2 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.	17
4.2.1 Fuentes Primarias	17
4.2.2 Fuentes Secundarias	20
5. MARCO DE REFERENCIA	22
5.1 MARCO TEÓRICO	22
5.1.1 La inteligencia emocional	22
5.1.2 La Emoción	24
5.2 MARCO CONTEXTUAL	29
5.3 MARCO LEGAL	33
6. DIAGNOSTICO	34
6.1 CAPACIDADES DE LA EMPRESA	34
6.1.1 Capacidad Directiva	34
6.1.2 Capacidad Competitiva	34
6.1.3 Capacidad Financiera	39
6.1.4 Capacidad Tecnológica	42
7. APLIACIÓN DEL MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA IPS BIOSANAY	44

CONCLUSIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	69

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama IPS Biosanary	30

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Ventana De Johari (Luft E Ingham)	19
Cuadro 2. Dificultad de transferencia de los niveles de conocimiento (Lidia Cámara 2004)	20
Cuadro 3. Aplicación del modelo a la IPS Biosanary	44

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. CUESTIONARIO COEFICIENTE EMOCIONAL	70
ANEXO B. APLICACIÓN DE LA VENTANA DE JOHARI EN LA EMPRESA IPS BIOSANARY LTDA.	93
ANEXO C. FOTOGRAFIAS	99

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las exigencias del Ser Humano implican establecer y proponer cambios en su entorno que permitan reconocer y valorar las capacidades y habilidades de las personas. La atención de sus necesidades de desarrollo, conciencia emocional de sí mismo, conciencia emocional de los demás, la manera de explorar el conocimiento, la capacidad de su instinto creador y de percibir la realidad conforma su vida.

El potencial humano en las organizaciones se transforma en un proceso dinámico e interactivo e inherente al crecimiento de las personas y de la organización.

Toda organización tiene sus propósitos, su filosofía su razón de ser. Sin embargo día a día se enfrenta a un entorno cambiante que debe desafiar, siendo proactiva en lugar de ser reactiva en la proyección de su futuro.

El conocimiento y el acercamiento a las personas es una de las herramientas fundamentales que requiere el talento humano para alcanzar sus metas. Por naturaleza humana, el hombre reclama atención, información, necesidad de comunicarse y de interactuar con el otro y formar parte de una organización.

Se reconoce que la conducta humana se enmarca en un proceso permanente de evolución. Que requiere fortalecer y complementar recíprocamente, las capacidades emocionales, brindando la posibilidad de mejorar la productividad la comunicación abierta y la creatividad en la organización, enfocando su potencial en el logro de los objetivos individuales y de la organización.

El modelo de inteligencia emocional ofrece una comprensión profunda y complementaria en cuanto a la capacidad de sentir y entender las emociones que nos rodean para identificar pautas individuales e interpersonales para el éxito en la organización.

El propósito final se desarrolla en la implementación de un modelo de inteligencia emocional congruente con las expectativas de la empresa y de sus colaboradores, que conlleve a una transformación significativa de la organización.

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la IPS BIOSANARY no dispone de un modelo gerencial que reconozca y valore el potencial del talento humano y la comprensión del comportamiento humano para el logro y beneficio en su organización.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De qué manera puede afectar la falta de un modelo gerencial que permita reconocer y valorar el potencial del talento humano para el logro y beneficio de la empresa IPS BIOSANARY?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a través del MODELO GERENCIAL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL en el desarrollo del talento humano y sus capacidades emocionales y su incidencia en el desempeño de las actividades profesionales y los resultados organizacionales de la IPS BIOSANARY

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un diagnostico de la situación actual de la IPS BIOSANARY con el fin de conocer las fortalezas y oportunidades que tiene como empresa.

Análisis e interpretación de resultados en contratados a partir del diagnostico.

Establecer características del Modelo De Inteligencia Emocional que contribuyan fortalezcan las capacidades emocionales de los colaboradores de la organización IPS BIOSANARY.

3. JUSTIFICACIÓN

En este momento encontramos que las organizaciones se ven enfrentadas a una serie de cambios en todos los aspectos tales como económicos, tecnológicos, sociales y organizacionales. Estos sucesos han generado en los colaboradores de las organizaciones a enfrentarse al desafío de adaptarse a cambios repentinos y a reaccionar de manera fría y desconectada con la parte comportamental y emocional.

El talento humano se considera como el mayor activo con que cuenta una organización para elevar su desempeño, orientándose hacia la calidad y en alcanzar sus objetivos. Las complejas necesidades de los colaboradores requieren de una atención y de una intervención en el desarrollo de sus habilidades y capacidades emocionales puesto que permite la posibilidad de dar soluciones creativas y asertivas en el contexto organizacional.

Se pretende con esto que los colaboradores demuestren sus atributos conocidos como el liderazgo honradez, dedicación integridad imaginación, sensibilidad, propósito, influencia, motivación, empatía, conciencia comunicación, entre otros, y una atención permanente a las necesidades de la organización y los intereses personales.

Afortunadamente en nuestros tiempos se ha comenzado a tener en cuenta a las personas como la esencia fundamental de toda organización, sin embargo aun nos falta aprender a convivir y a provechar nuestra Inteligencia Emocional como una pieza importante que complementa el interactuar y la sensibilización en las personas.

El propósito de este trabajo es plantear algunas consideraciones importantes respecto a la inteligencia emocional permitiendo rescatar las habilidades del ser humano como un sistema vivo dinámico creador interactivo capaz de aprender, crecer y tener sinergia. Para conseguir los objetivos de competitividad y mejora de la producción o la prestación de un servicio para este caso, las empresas han de movilizar su talento humanos renovando las técnicas de dirección y de gestión.

A menudo se piensa que las emociones pueden ser desventaja para una organización y son poco valoradas y reconocidas. Los estudios revelan que las emociones son indispensables para fortalecer los valores éticos que generan además la capacidad de motivación, capacidad de liderazgo puesto que las emociones son poderosas organizadoras del pensamiento y la acción.

Cuando las emociones son reconocidas y se guían en forma constructiva conducen a un rendimiento intelectual y dan a las personas la posibilidad de sentirse satisfechas y ser eficientes en su vida.

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1 ESTUDIO DESCRIPTIVO

La investigación a realizar es de estudio descriptivo, puesto que permite describir la situación administrativa y organizacional y además permite realizar el análisis del comportamiento actual de los colaboradores de la empresa IPS BIOSANARY y permite realizar alternativas de mejoramiento.

La metodología es descriptiva porque esta investigación pretende obtener información respecto al comportamiento y situación actual de un problema o fenómeno, en este caso la IPS BIOSANARY.

4.2 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Fuentes de investigación: Para establecer el diagnóstico de la situación administrativa y organizacional de la empresa IPS BIOSANARY, se aplicaran las siguientes fuentes:

4.2.1 Fuentes Primarias.

Observación Directa. Nos permite reconocer la realidad del funcionamiento actual de la empresa IPS BIOSANARY para determinar los procesos en la gestión del talento humano.

Cuestionarios. Como instrumento probado y estadísticamente confiable para medir la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa IPS BIOSANARY.

Aplicación de la ventana de Johari. Como una herramienta que facilita el autoconocimiento y la reflexión sobre sí mismo así como la interacción, comunicación y retroalimentación con lo demás.

Ventana de Johari: Modelo de autoconciencia, es un diagrama de relación entre quienes somos y lo que permitimos ver a los demás sobre nosotros (Luft 1984).

El modelo divide la autoconciencia en cuatro áreas o cuadrantes

Cuadrante público. Representa todo aquello que tu y los demás conocen de ti se presentan algunas características como la apariencia física o la forma de interacción que generalmente requiere tiempo y esfuerzo para comprender y compartir con otros las partes más complejas y significativas de ti mismo.

Cuadrante oculto. Representa aquellas cosas que conoces de ti mismo pero que son desconocidas para los demás. Estos son atributos que has logrado mantener ocultos ante ellos, en lo que a menudo se denomina auto revelación.

Cuadrante ciego. Representa aquellas partes de ti mismo que los otros ven, pero tú no, algunas de estas características pueden ser conductas inconscientes, que son evidentes para los demás

Cuadrante desconocido. Representa las cualidades que ni tú ni los demás saben que existen, se trata de atributos que yacen en una parte muy profunda de tu inconsciente, o bien, son capacidades potenciales que aun no has descubierto.

Cuadro 1. Ventana De Johari (Luft E Ingham)

INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS	INFORMACIÓN CONOCIDA POR UNO MISMO	INFORMACIÓN DESCONOCIDA POR UNO MISMO
	I Libre o Publico	II Ciega
INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS INCONSIENTE	III Oculta	IV Desconocida

Cuadro 2. Dificultad de transferencia de los niveles de conocimiento (Lidia Cámara 2004)

	COGNITIVO	EMOCIONAL
CONSIENTE	Fácil	difícil
INCONSIENTE	Difícil	Muy fácil

4.2.2 Fuentes Secundarias

Documentos y fuentes escritas.

- La Inteligencia Emocional Aplicada Al Liderazgo Y A Las Organizaciones, - ROBERT K. COOPER, ph. AYMAN SAWAF. (1998) Colombia editorial norma.

- *La Inteligencia Emocional En El Trabajo*. Dr. Hendrie Weisinger.
- *La Inteligencia Emocional* GOLEMAN, DANIEL (1998) Colombia Javier Vergara Editores.
- *La inteligencia emocional en la empresa* GOLEMAN, DANIEL (1998) Buenos Aires Javier Vergara Editor S.A. primera edición.
- *Comportamiento En Las Organizaciones*, Hodgett, Altman (1987) México. Edit. Interamericana.
- *Trabaje Con Su Inteligencia Emocional, los factores emocionales al servicio de la gestión empresarial y el liderazgo efectivo*. Ryback David (1998) Madrid. Editorial EDAF S.A. primera edición.
- *Inteligencia Emocional En La Empresa*. Valls Riog, Antonio (1999). Ediciones Gestión 2000 S.A. primera edición.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1 La inteligencia emocional. En el mundo organizacional ha generado una serie de aportes y fundamentos importantes los cuales indican que las personas perciben más hábil, fácil y rápidamente la resolución de conflictos y favoreciendo a la organización en lograr el éxito.

Las organizaciones que valoran y reconocen las habilidades y capacidades emocionales son más competitivas y traen beneficios. La ciencia de la inteligencia emocional crece y evoluciona y enseña cómo mejorar la capacidad de raciocinio y, como utilizar mejor la energía de nuestras emociones.

Se requiere aprender a reconocer y valorar en las personas su inteligencia emocional, aprender de la información y energía de las emociones en la vida diaria y en el contexto organizacional. Según Robert K. Cooper y Ayman Sawaf. Define la inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, conexión e influencia.

Según Daniel Goleman (Harvard Business Review), define la inteligencia emocional como La inteligencia emocional es dos veces más importante que las destrezas técnicas o el coeficiente intelectual para determinar el desempeño de la alta gerencia.

En 1990 dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar. Ese término es inteligencia emocional. Hoy, a casi diez años de esa presentación en sociedad, pocas personas de los ambientes culturales, académicos o Empresariales ignoran el término o su significado. Y esto se debe, fundamentalmente, al trabajo de Daniel Goleman.

En los años ochenta, un modelo precursor de la inteligencia emocional (aún sin ese nombre tan explícito) había sido propuesto por Reuven Bar-On, psicólogo israelí. Y en años recientes, otros teóricos han desarrollado variaciones de la misma teoría, por ejemplo, el Dr. Hendrie Weisinger, con su interesante obra *La inteligencia emocional en el trabajo*.

Pero fue Daniel Goleman, investigador y periodista del *New York Times*, quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo, a través de sus obras '*La inteligencia emocional*' (1995) y '*La inteligencia emocional en la empresa*' (1999).

El nuevo concepto, investigado a fondo en estas obras, irrumpe con inusitado vigor y hace tambalear las categorías establecidas a propósito de interpretar la conducta humana (y por ende de las ciencias) que durante siglos se han dedicado a desentrañarla: llámense psicología, educación, sociología, antropología, u otras.

Inteligencia. Capacidad de comprender, evocar, movilizar e integrar constructivamente lo que se ha aprendido y de utilizarlo para enfrentarse a nuevas situaciones.

Capacidad del ser humano para adaptarse a un ambiente o a varios, para realizar abstracciones, pensar racionalmente, solucionar problemas, aprender nuevas estrategias por medio de la experiencia o llevar un comportamiento dirigidos a metas.

Se refiere también a un conjunto de aptitudes, relacionadas con el procesamiento de información, que nos permite desenvolvemos con éxito en un determinado ambiente.

Considerada también como la facultad que comprende varios tipos de capacidades y aptitudes, y que pueden tomar diversas formas en diferentes culturas.

De acuerdo a la cultura la inteligencia representa unos valores distintos adecuados a cada contexto, que pueden presentar ciertos factores en común con otras.

La inteligencia permite anticipar las consecuencia de una situación actual facilita la construcción y ordena los datos de las experiencias, estableciendo relaciones con diversas informaciones en los diferentes espacios y tiempo.

La inteligencia tiene una relación directa con personalidad intereses, valores, motivaciones. Dependiendo además de factores genéticos y ambientales.

Este concepto se remota a tiempos de Platón y de Aristóteles. La concepción de Platón de Inteligencia es guía y dirige. Aristóteles la define como la capacidad intelectual o cognoscitiva, donde abarca la emoción y voluntad. Cicerón aporta definiendo a la Inteligencia como la capacidad cognoscitiva e intelectual de inteligencia.

Emociones. El origen de las emociones ha sido muy cuestionada se ha tratado de investigar la relación que tiene nuestras emociones con nuestros pensamientos. Esto ha generado diferentes controversias y múltiples teorías.

A principios del siglo XX dos investigadores un americano y un danés llegaron a conclusiones de manera independiente conocida la teoría como Teoría de James-

Range. Quienes afirman que las emociones se inician con una percepción del estado del organismo. Ej. Cuando escuchamos un grito el organismo se pone en alerta generando un ritmo cardiaco, adrenalina, incremento de tensión muscular. Es decir las emociones son fruto de nuestra percepción sobre los cambios corporales producidos por un estímulo externo.

Inteligencia emocional. Es una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirnos satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad.

Otras habilidades que caracterizan a la inteligencia emocional son: suficiente motivación y persistencia en los proyectos, resistencia a las frustraciones, control de los impulsos, regulación del humor, desarrollo de la empatía y Manejo del estrés.

Es notable lo que se ha avanzado, en sólo diez años, en cuanto a la investigación de la inteligencia emocional en distintos ámbitos del quehacer humano: educación, salud, familia y empresa. Pero antes de detenernos en la esfera de esta última, conviene que, para comprender mejor la importancia del tema, echemos un vistazo al extraordinario mundo –biológico y psicológico– de las emociones.

5.1.2 La Emoción. Es definida como un estado de ánimo que se caracteriza por una conmoción orgánica, producto de sentimientos, ideas o recuerdos, y que puede traducirse en gestos, actitudes, risa, llanto, etc.

La palabra emoción proviene del latín *motere* (moverse). Es lo que hace que nos acerquemos o nos alejemos a una determinada persona o circunstancia. Por lo tanto, la emoción es una tendencia a actuar, y se activa con frecuencia por alguna de nuestras impresiones grabadas en el cerebro, o por medio de los pensamientos cognoscitivos, lo que provoca un determinado estado fisiológico en el cuerpo humano.

Charles Darwin fue el primer científico en señalar que las emociones se han desarrollado, en su origen, para preparar a los animales para la acción, en especial en una situación de emergencia.

Cada emoción está vinculada a elementos fisiológicos precisos: tanto la respiración como el tono muscular, el pulso cardíaco, la presión arterial, la postura, los movimientos y las expresiones faciales.

Las pautas fisiológicas o musculares habituales comienzan a determinar por sí mismas los estados anímicos.

Elementos de una emoción

Una situación, que genera sentimientos, ideas o recuerdos

El estado de ánimo consiguiente

La conmoción orgánica expresada en gestos, actitudes, risa, llanto...

Cuando usted dice: Fulano me sacó de quicio, supone que la emoción es el resultado directo de un hecho externo: lo que alguien hizo. Usted toma conciencia de la emoción, pero no de la interpretación automática de lo sucedido.

No es posible reaccionar directamente a un hecho determinado, salvo en circunstancias de peligro; con esta excepción, antes de reaccionar ante un hecho tenemos que interpretarlo. Los sentimientos no surgen hasta tanto la mente no haya captado lo que sucedió, y decidido su significado. Esa tarea es realizada por la mente empírica, y la lleva a cabo tan automáticamente que no nos percatamos de que la mente está funcionando. Todo lo que sabemos es que reaccionamos emotivamente a algo que sucedió.

Los terapeutas cognoscitivos, como Aaron Beck, Albert Ellis y Donald Meichenbaum, insisten, por eso, que en muchas circunstancias son los pensamientos los que determinan los sentimientos.

Pero también es cierto que las respuestas emocionales, en su mayoría, se generan inconscientemente. Freud tenía razón cuando describió la conciencia como la punta del iceberg mental.

Los sucesos sin carga emocional, como los pensamientos, no desplazan tan fácilmente a las emociones (por lo general, no basta con desear que la ansiedad y la depresión desaparezcan para que así suceda).

Las emociones según Solovey. Salovey acuña sobre la definición de Gardner de la inteligencia personal sus conceptos sobre lo que sería para él la inteligencia emocional en cinco esferas:

- Conocer las propias emociones: La conciencia de uno mismo, es la capacidad de controlar sentimientos de un momento a otro, es fundamental para la penetración psicológica y la comprensión de uno mismo. En este punto los autores coinciden manejado este punto por los demás como auto-conocimiento.
- Manejar las emociones: E la capacidad de manejar sentimientos para que sean adecuados, es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo. Este punto se maneja como lo veremos cómo Auto- control, tal vez medular de esta Inteligencia que como vimos depende también de cuestiones fisiológicas.

- La propia motivación: capacidad de ordenar las emociones al servicio de un objetivo esencial. Llamado también Auto-motivación que es buscar los motivos por los que hago las cosas.
- Reconocer las emociones de los demás: la empatía es autoconciencia de las emociones de los otros. Punto en el que se busca en parte social del manejo de las emociones, saber que siente el otro, me da la pauta para empezar a pensar en los demás.
- Manejar las relaciones: La capacidad de manejar las emociones de los demás. Es la adecuación a nuestro ser social, parte esencial del desarrollo con los demás.

Las emociones según Mayer. Mayer expone diferentes estilos característicos para responder ante las emociones:

- Consiente de sí mismo: Los que su cuidado los ayuda a manejar sus emociones. Son las personas que buscan cambiar.
- Sumergido: se trata de personas que a menudo se sienten abrumados y emocionalmente descontrolado. Es una persona que se da cuenta de lo que sucede pero no sabe por qué por lo tanto no puede cambiar.
- Aceptador: personas que suelen ser claras en lo que sienten, pero no hacen nada para cambiar. Persona que se da cuenta de lo que le sucede, pero que llega a pensar que así es y que no lo puede cambiar.

En el estilo de respuesta está el tipo de trabajo que se puede comenzar hacer con cada persona.

Las emociones según Goleman. En base en las investigaciones realizadas por los dos investigadores anteriores y comparándole con las Inteligencias Múltiples, Goleman afirmó en su última conferencia en Madrid, que la inteligencia emocional, este término incluye dos tipos:

La Inteligencia Personal: Está compuesta a su vez por una serie de competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos. Esta inteligencia comprende tres componentes cuando se aplica en el trabajo:

- Conciencia en uno mismo: Es la capacidad de reconocer y entender en uno mismo las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre el trabajo. Esta competencia se manifiesta en personas con habilidades para juzgarse a sí

mismas de forma realista, que son conscientes de sus propias limitaciones y admiten con sinceridad sus errores, que son sensibles al aprendizaje y que poseen un alto grado de auto-confianza.

- **Autorregulación o control de sí mismo:** Es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros. Las personas que poseen esta competencia son sinceras e íntegras, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios o las nuevas ideas.
- **Auto-motivación:** Es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones. Esta competencia se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso, y con gran capacidad optimista en la consecución de sus objetivos.

5.1.3 Pilares fundamentales de la inteligencia emocional. Para la investigación se tendrá en cuenta cuatro pilares de la inteligencia emocional.

CONOCIMIENTO EMOCIONAL: Es el primer pilar es conocido como, el cual permite identificar y perseguir nuestro potencial, reconoce respeta y valora la sabiduría inherente a las sensaciones. Este pilar comprende aspectos fundamentales:

- **Honestidad emocional:** Requiere escuchar los sentimientos de la verdad interna, la intuición está íntimamente relacionada con la inteligencia emocional y significa un gran valor para el éxito y satisfacción profesional y personal.
- **Energía Emocional:** Permite una interacción creativa que beneficia y sirve para aclarar y fortalecer la inteligencia emocional.
- **Retroinformación emocional:** Permite tener una claridad de las cosas aprender y ampliar las capacidades, actuar o adoptar una posición.
- **Intuición práctica:** Considerada como una percepción más allá de las sensaciones físicas, descubrir posibilidades escondidas se vincula íntimamente con la inteligencia emocional y sirve a la creatividad.

APTITUD EMOCIONAL: Crea cualidades y pone en práctica las destrezas del conocimiento emocional permitiendo una mayor autenticidad y credibilidad.

- **Presencia Auténtica.** Es considerada como el poder personal que nos exige a desarrollar un campo de poder a través del cual lleva uno más de lo mejor de sí mismo a escuchar y dialogar y prepara un ambiente de confianza, apertura al cambio y al riesgo creativo.
- **Radio de confianza.** Es considerada como algo más que una buena idea o actitud.
- **Descontento constructivo.** Estimular a la gente para aceptar que el desacuerdo y el descontento son inevitables y la importancia para aprender nuevas maneras de tener energías creadoras.
- **Elasticidad y renovación.** Nos permite superar las crisis y comprender que los cambios son voluntarios, flexibles y oportunos.

PROFUNDIDAD EMOCIONAL. Se refiere a crear carácter e influencia y activar el potencial, integridad y propósito.

- **Potencial único y propósito.** Permiten remediar y entender lo que afecta, conocernos, conocer nuestros retos y saber dónde estamos y a dónde vamos. Asegurar el éxito con el mínimo daño y el mínimo costo.
- **Compromiso.** Se refiere a que cualquiera que sea el fin que uno persiga y cualesquiera sus aptitudes, con una gran motivación para llevarlos a la práctica y con compromiso emocional se consigue lo propuesto.
- **Integridad aplicada.** Aceptar plena responsabilidad, comunicarse clara y abiertamente, cumplir lo que se promete, evitar cosas ocultas y entender el valor de dirigirse a sí mismo y dirigir su grupo o su empresa con honor.
- **Influencia sin autoridad.** La inteligencia emocional ejerce su influencia sin manipulación ni autoridad, es estar en sintonía con la información intuitiva y la resonancia.

ALQUIMIA EMOCIONAL. Se refiere a presentir las oportunidades y crear el futuro produce innovación intuitiva una transformación situacional e inteligencia fluida.

- **Flujo intuitivo.** Es necesario activar permanentemente la intuición para que fluya. Es la manera como el corazón reacciona ante toda experiencia y circunstancia.
- **Desplazamiento reflexivo en el tiempo.** Es la capacidad de experimentar a fondo un momento específico y captar intuitivamente las conexiones y los sentimientos evocados en ese momento.

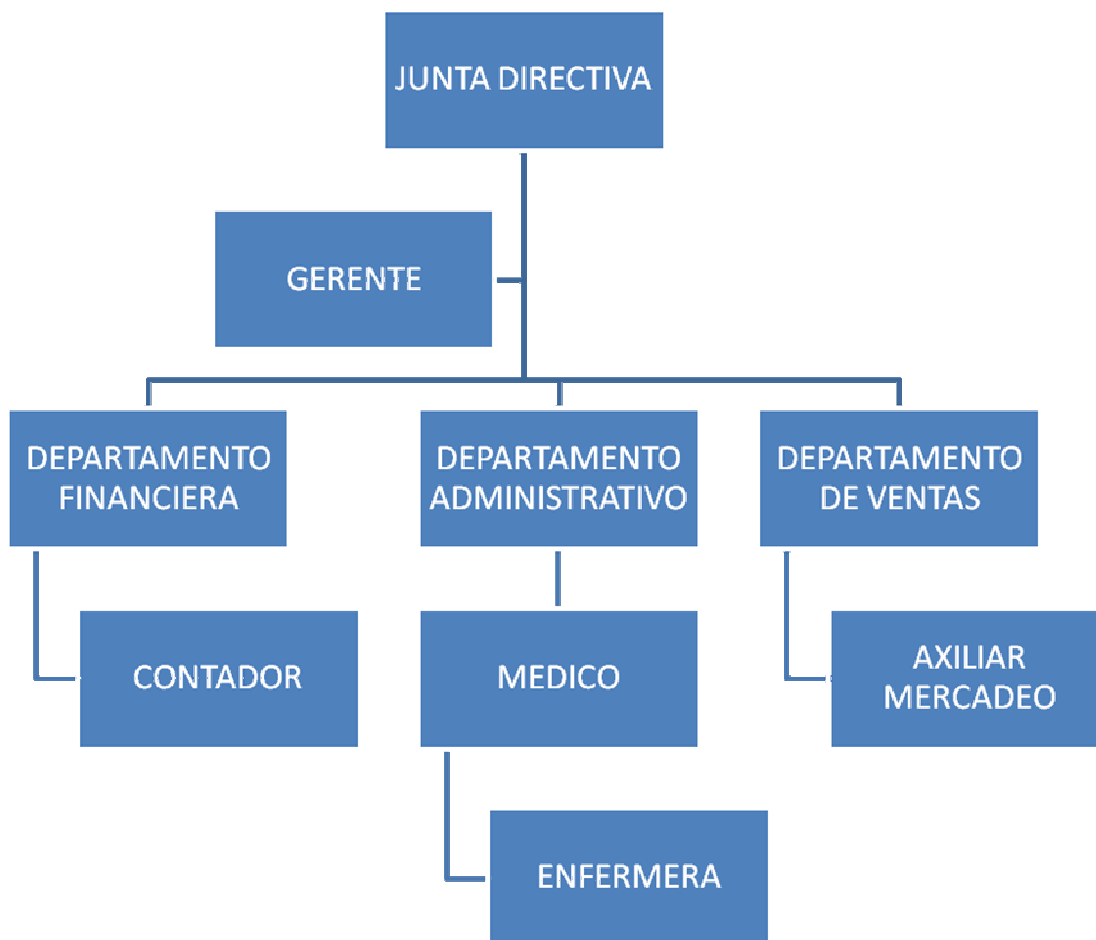
5.2 MARCO CONTEXTUAL

PRESENTACION DE LA EMPRESA
IPS BIOSANARY LTDA
NIT .900170251-5

MISIÓN. La IPS BIOSANARY es una institución privada que presta servicios de salud a nivel extramural, con calidad y costos al alcance de la comunidad brindando procedimientos y actividades que promueven la salud y previenen la enfermedad para esto cuenta con talento humano idóneo comprometido con la salud.

VISIÓN. Ser una institución prestadora de servicios de salud acreditada para el año 2010 y con reconocimiento a nivel nacional.

Figura 1. Organigrama IPS Biosanary



Valores Corporativos

CALIDAD: La IPS BIOSANARY velara por la satisfacción tanto del cliente externo como del cliente interno para así poder lograr la excelencia en la prestación de sus servicios

RESPETO: Los usuarios de la IPS BIOSANARY recibirán durante la prestación del servicio un trato digno, con calidad humana sin discriminar a nadie

TRABAJO EN EQUIPO: La IPS BIOSANARY cuenta con un equipo multidisciplinario el cual hará un trabajo unificado para brindar al usuario un servicio con calidad.

RESPONSABILIDAD: La IPS BIOSANARY cumplirá en la prestación de servicios a sus usuarios.

LEALTAD: Se fomenta el empoderamiento del recurso humano hacia el trabajo que realiza en la IPS BIOSANARY.

TRANSPARENCIA: Es pensar y sentir con claridad sin ocultar nada.

TALENTO HUMANO

- Medico
- Enfermera profesional
- Asesor
- Conductor
- Auxiliar de publicidad y mercadeo

RECURSO LOGISTICO

- Densitometría ósea (dexa)
- Automóvil
- Glucómetro
- Pesa
- Tallimetro
- Tensiometro
- Nutri-bon
- Portátil
- Impresora
- Papelería.

SERVICIOS

La IPS BIOSANARY prestara sus servicios a través del equipo extramural a nivel nacional.

➤ **DENSITOMETRÍA ÓSEA**

La osteoporosis es una enfermedad ósea metabólica en la cual la cantidad de hueso se reduce hasta un nivel en el que se producen fracturas sin que haya necesariamente un traumatismo previo.

La densitometría ósea es una técnica avanzada al servicio de la medicina preventiva, el diagnostico precoz y el estudio de la osteoporosis.

Las características técnicas de este método se destacan la baja dosis de irradiación y rapidez, por lo que el paciente tiene un tiempo de exposición a la radiación reducida. Otra es la precisión, entendida como el porcentaje de error con respecto a un estándar de referencia de contenido de mineral del hueso.

Este servicio será prestado por la IPS BIOSANARY a toda la comunidad en forma gratuita, considerando que la osteoporosis y los dolores producidos por las enfermedades reumáticas son procesos con una elevada demanda.

El resultado del examen de densitometría ósea y las recomendaciones terapéuticas son emitidas por el médico general del grupo extramural.

➤ TOMA DE GLUCOMETRÍAS

Para determinar la glicemia la IPS BIOSANARY utiliza glucómetro y tirilla reactivas a la población de riesgo y pacientes ya diagnosticados con diabetes mellitus. La sangre se obtiene por punción del pulpejo de alguno de los dedos. El resultado de glicemia obtenido por esta vía se denomina en nuestro medio glucometría. El resultado de la glucometría y las recomendaciones terapéuticas son emitidas por el médico general del grupo extramural.

➤ CONTROL DE PRESION ARTERIAL Y PESO

Mientras la sangre circula por el cuerpo a través de las arterias, ejerce una presión sobre las paredes de estas. La fuerza de esta presión es lo que se mide cuando se toma la presión sanguínea, la IPS BIOSANARY realiza esta medición con tensiómetro digital. El resultado y las recomendaciones terapéuticas son emitidas por el médico general del grupo extramural.

La toma de peso se realiza con balanza digital con la persona descalza y la menor cantidad de ropa posible, posterior a la toma del peso se realizará la medición en centímetros y ambos resultados serán registrados en la historia clínica.

➤ EDUCACIÓN AL USUARIO

El proceso de educación que realiza LA IPS BIOSANARY LTDA se realiza con el objetivo de fomentar en los usuarios la cultura de prevención de la enfermedad, es por esto que en consulta médica se brindará un asesoramiento individual o grupal para que el usuario realice un mejor seguimiento de su enfermedad en este caso de acuerdo al resultado de la densitometría ósea.

5.3 MARCO LEGAL

La seguridad social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, en la forma que determine la ley.

ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD E.P.S.

Artículo 117. Definición Las Entidades Promotoras de Salud son las responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones. Se rigiera por las disposiciones contenidas en los Artículos 178, 179, 180, y 181 de la presente Ley.

EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO ESE.

Artículo 194- Naturaleza. Prestación de servicios de salud en forma directa por la nación, se hará principalmente a través de las empresas sociales del estado que se constituye como una entidad pública descentralizada, con personería jurídica patrimonio propio y autonomía administrativa creadas por asambleas o consejos sometidas al régimen jurídico.

ART185. INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIO DE SALUD.

Sus funciones de las instituciones prestadoras de servicio de salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente ley.

Las instituciones prestadoras de servicio de salud deberán tener como principios básicos la calidad y la eficiencia, y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Además propenderán por la libre concurrencia en sus acciones, propendiendo información oportuna, suficiente y veraz a los usuarios, y evitando el abuso de posición dominante en el sistema. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIO DE SALUD, entre ASOCIACIONES Y SOCIEDADES CIENTÍFICAS, y DE PROFESIONALES AUXILIARES DEL SECTOR SALUD, o al interior de cualquiera de los anteriores, que tenga por objeto o efecto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia.

6. DIAGNOSTICO

6.1 CAPACIDADES DE LA EMPRESA

6.1.1 Capacidad Directiva.

La planeación. En la IPS es considerada fundamental para las funciones administrativas puesto que permite organizar, ejecutar, y controlar con éxito y obtener resultados con alta probabilidad de satisfacción. Una vez conocidos los objetivos de la empresa sus actividades pueden ser planificadas antes de que estas comiencen. Dicha planificación preliminar es el resultado de un análisis y estudio cuidadoso que determina la manera más adecuada de alcanzar los objetivos.

Respecto a sus funciones. La IPS BIOSANARY no presenta un manual de funciones donde se especifique las responsabilidades y actividades de cada colaborador, sin embargo el personal conoce bien su función a desempeñar, realizando de manera eficiente sus diferentes procesos.

Dirección. La gerencia de la IPS BIOSANARY utiliza un estilo flexible y autónomo con alto compromiso en los resultados y un parcial compromiso en el crecimiento y desarrollo humano de sus colaboradores.

6.1.2 Capacidad Competitiva

La ventaja competitiva de la IPS BIOSANARY se fortalece en brindar un servicio de salud enfocado a la prevención de la enfermedad proyectándose a la comunidad con una filosofía de PREVENIR NUESTRA ESPECIALIDAD comprometidos con la calidad en el servicio, cuenta con un talento humano idóneo, además tiene un equipo médico científico de alta tecnología cumpliendo con la normatividad vigente. Presenta un valor agregado el cual es un producto de calcio fabricado por la misma entidad llamado NUTRI-BON-D, acreditado por el INVIMA.

Nutribon-D. La osteoporosis es una enfermedad que ha adquirido importancia a nivel mundial en los últimos años, de tal forma que la población en general ha tomado conciencia de la necesidad acerca de la prevención de la misma.

Es pilar fundamental para el tratamiento preventivo, el conocimiento de la enfermedad por parte del paciente, con el objeto que éste, se involucre dentro del proceso clínico de la misma, las posibles causas, manifestaciones, áreas afectadas, tratamiento y manejo alimenticio para evitar su presencia, si se tiene en cuenta que es una enfermedad silenciosa.

Dentro de los parámetros de la prevención, es importante que la persona inicialmente haga una adecuada selección de alimentos que le mantenga de manera natural el calcio contenido en el cuerpo, cuya deficiencia es la responsable de la presencia de la enfermedad, esto debe hacerlo desde la adolescencia hasta la menopausia e incluso después. La alimentación rica en calcio juega un papel muy importante, para la formación, estructuración y fortalecimiento de nuestro sistema esquelético, (99% del calcio corporal), además de contribuir a los procesos de contracción muscular, coagulación sanguínea y neurotransmisión (1% calcio restante en sangre); si no se ingiere la cantidad suficiente de calcio, su organismo se ve forzado a extraerlo de los huesos para suministrarlo a la sangre y a los tejidos adiposos.

Existen solo dos maneras de conseguir este 1% de calcio circulante esencial, de un lado el calcio en la dieta y de otro el calcio presente en los huesos, el primero es esencial para proteger el segundo.

Además de cumplir una función estructural, los huesos son el suministro de emergencia de calcio. En el cuerpo en todo momento hay un proceso de destrucción y reconstitución de los huesos, a fin de que haya calcio disponible para las demás funciones del organismo. Si al extraer calcio de los huesos, el cuerpo no lo restituye al mismo tiempo, estos se debilitan quebrándose con facilidad, es lo que se conoce como osteoporosis; si a lo anterior le sumamos los factores de riesgo como son género femenino, edad avanzada, raza caucásica, baja talla, historia personal y/o familiar de fracturas u osteoporosis, menopausia, irregularidades del ciclo menstrual, trastornos alimenticios, presencia de enfermedades como artritis, asma, tiroides entre otras, uso prolongado de medicamentos anticonvulsivantes, antiácidos, corticoesteroides y algunos antibióticos, tabaquismo, alcohol o consumo de alimentos industrializados e inactividad física, la posibilidad de presencia de la enfermedad se hace aun mayor.

Consumir la cantidad de calcio adecuada puede ser más difícil de lo que se piensa, en general una dieta habitual, proporciona de 300-400mg de calcio por día, para ello es recomendable ingerir alimentos como maíz, leche y sus derivados, sardinas y verduras de hoja verde oscura entre otros.

Se ha comprobado por estudios recientes, que los suplementos de calcio asociados con vitamina D en adultos mayores de 75 años, tiene un beneficio importante frente a la osteoporosis y el riesgo de fractura.

Al hacer una relación entre el calcio requerido en el organismo y el realmente consumido se determina la necesidad de acudir a un suplemento que eleve los niveles de reserva de este.

NUTRIBON-D Es un alimento en polvo a base de proteína de soya, avena, con calcio, vitaminas y otros minerales.

NUTRIBON-D Es un producto que no solo aporta la cantidad de calcio más que necesaria al cuerpo sino, también brinda un completo esquema nutricional con los requerimientos ideales de vitaminas y minerales esenciales en el organismo, con un aporte proteico de 32 gr./día, teniendo en cuenta un bajo aporte calórico, contribuyendo a mejorar los síntomas relacionados con la menopausia y la disminución de efectos gastro-intestinales secundarios, en primer lugar por no poseer ningún componente lácteo y en segundo lugar por un alto contenido de fibra.

- *Imagen corporativa de la empresa:* La IPS BIOSANARY cuenta con aceptación y experiencia en casi todo el país, convirtiéndose en una alternativa favorable en la búsqueda permanente de las mejores condiciones de salud de una población a través de un recurso humano científico y tecnológico.
- *Portafolio de servicios:* La IPS BIOSANARY presta sus servicios a través de un equipo extramural a nivel nacional. Se constituye básicamente en los siguientes servicios.

Densimetría Ósea. Es una técnica avanzada al servicio de la medicina preventiva, el diagnóstico precoz y el estudio de la osteoporosis. Las características técnicas de este método se destacan la baja dosis de irradiación y rapidez, la precisión entendida como el porcentaje de error con respecto a un estándar de referencia de contenido de mineral del hueso.

La osteoporosis Es la enfermedad metabólica de los huesos más frecuente. Durante las dos últimas décadas se han hecho avances muy importantes en el conocimiento de las causas de esta enfermedad, su diagnóstico y su tratamiento. Se define como un desorden del esqueleto caracterizado por un compromiso de la fortaleza ósea (disminución de la resistencia) que predispone a un aumento en el riesgo de fractura (definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS)).

Osteoporosis. La osteoporosis es una enfermedad de distribución mundial, que afecta a unos 200 millones de personas. Se caracteriza por disminución de la masa ósea y una resultante propensión a fracturas óseas por fragilidad (Conferencia de Consenso, 1993). Las fracturas y sus complicaciones son causa importante de morbilidad y mortalidad en la población de mayores de 65 años. El conocimiento de la fisiopatología y los mecanismos normales de regulación del remodelado óseo, así como las funciones de los osteoblastos y los osteoclastos son algunas de las áreas en que más se ha progresado recientemente. El diagnóstico temprano, y las estrategias de prevención son la mejor arma para enfrentar este grave problema de salud pública.

La osteoporosis es una entidad caracterizada por una disminución en la masa ósea, con resultante alteración de la micro arquitectura del hueso y disminución de

la resistencia ósea que finalmente llevan a un aumento de la fragilidad del hueso y a fracturas:

La importancia que ha adquirido en los últimos años, se debe al inmenso costo que para los sistemas de salud tienen las fracturas, así como la alta mortalidad y discapacidad que acarrearán, sin olvidar el impacto que el dolor causa a los pacientes que las padecen. Se ha calculado que en el mundo puede haber unos 200 millones de personas con osteoporosis. El costo de atención de estos pacientes se mide en miles de millones de dólares:

El interés por esta entidad ha ido ganando audiencia en los últimos años, debido en parte a que la literatura ha sido pródiga en material sobre el tema; es muy posible que no haya otra entidad clínica con tantas revistas dedicadas exclusivamente a ella. La otra gran razón para su creciente popularidad en los círculos médicos, es el notorio crecimiento de la población de ancianos, por obvias razones, los más expuestos a sus riesgos. Con la continua mejoría de los servicios de salud en todo el mundo, así como los cambios en la calidad de vida y los estándares de salud, ha aumentado la expectativa de vida de la población; por tanto, cada día hay más y más personas expuestas a las consecuencias funestas de la osteoporosis.

¿Qué es la osteoporosis? Hay varias definiciones de la osteoporosis; es posible que todas tengan en común la fragilidad ósea y las fracturas como sus principales componentes; sin embargo, se deben considerar otros elementos como p.e. no todas las fracturas ocurren por osteoporosis, la magnitud y calidad del trauma también influyen. Una definición de osteoporosis que se acepta corrientemente, es la acuñada en 1993, sin autor conocido: Enfermedad esquelética sistémica, caracterizada por baja masa ósea y deterioro microarquitectónico del tejido óseo, con aumento subsecuente en la fragilidad del hueso y en la susceptibilidad al riesgo de fracturas. El inconveniente principal de esta definición es que deja por fuera las causas localizadas de osteoporosis, como las neoplasias y la inmovilización prolongada de una parte del cuerpo. Una definición operativa, quizá tenga mayor utilidad para el clínico en su práctica diaria; en ese sentido hay un acuerdo entre varias instituciones internacionales, como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Fundación Nacional de Osteoporosis de los EE.UU. y la Fundación Europea de Osteoporosis y Enfermedad ósea, para definirla en términos de la densidad mineral ósea (DMO), según parámetros de densitometría ósea. De acuerdo con esta definición de categorías diagnósticas, válido para mujeres caucásicas adultas, la osteoporosis se considera según las siguientes definiciones:

Normal. Valor de la DMO no mayor de 1 desviación estándar (DE) por debajo del promedio para adultos jóvenes.

Masa ósea baja (osteopenia). Valor de la DMO mayor de 1 DE por debajo del promedio del adulto joven, pero no inferior a 2.5 DE por debajo del mismo.

Osteoporosis. Valor de la DMO mayor de 2.5 DE por debajo del promedio del adulto joven.

Osteoporosis severa (osteoporosis establecida). Valor de la DMO mayor de 2.5 DE por debajo del promedio para el adulto joven en presencia de una o más fracturas por fragilidad.

Es importante anotar que aún no hay acuerdo sobre el punto de corte que se debe aplicar para el diagnóstico en hombres y en mujeres de raza negra; es posible que se deba utilizar uno más alto. Como la distribución de valores de la DMO es normal en la población sana, la incidencia de osteoporosis aumenta con la edad y esto coincide con las fracturas asociadas con la osteoporosis. En ausencia de fractura, no existe un criterio absoluto en la DMO; es decir, el punto de corte, definido arbitrariamente, captura o recoge a la mayoría de pacientes con fracturas osteoporóticas, pero puede haber cierto grado de sobre posición entre enfermos y personas normales. Esta definición operativa es fácil de utilizar, porque sigue unidades de desviación estándar comparadas con el adulto joven o sea el llamado score T.

Es un servicio que se presta en forma gratuita y el resultado del examen de densimetría ósea y las recomendaciones terapéuticas son emitidas por el medico general del grupo extramural.

Toma de glumetrías. Se utiliza glucómetro y tirilla reactivas a la población de riesgo y pacientes ya diagnosticados con diabetes mellitus. La sangre se obtiene por punción del pulpejo de algunos de los dedos. El resultado o la glucometria son emitidas por el médico.

Control De Presión Arterial Y Peso. Se realiza con un tensiómetro digital. El resultado y las recomendaciones terapéuticas son emitidas por el médico.

La toma de peso se realiza con báscula digital y la medición de la persona en centímetros y ambos resultados serán registrados en la historia clínica

6.1.3 Capacidad Financiera

**BALANCE GENERAL INICIAL DE:
I.P.S. BIOSANARY
NIT. 900.170.251-5**

DINERO EN EFECTIVO			3.500.000
INVENTARIOS	UNIDAD	VALOR/UNID	
SUPLEMENTO VITAMINICO	500	7.500	3.500.000
EQUIPO DE COMPUTACION			
1. COMPUTADOR PORTATIL TOSHIBA			1.000.000
EQUIPO MEDICO CIENTÍFICO			
1. DENSITOMETRO OSEO Challengre DX200			18.000.000
FLOTA Y EQUIPO DE TRANSPORTE			
1. camioneta Toyota mod 1996 doble cabina			20.000.000
DEUDA SICIOS			
HILZAN JAVIER NARVAEZ ORTEGA			20.500.000
EVELIN JOHANA NARVAEZ ORTEGA			20.500.000
PATRIMONIO			
Aportes socio Hilzan Javier Narváez Ortega			2.500.000
Aportes socia Evelin Johana Narváez Ortega			2.500.000

EVELIN NARVAEZ ORTEGA
Representante Legal

JOSE VICENTE NARVAEZ
Contador T.P. 112079-T

I.P.S. BIOSANARY
NIT. 900.170.251-5
BALANCE GENERAL INICIAL AGOSTO 31 DE 2007

ACTIVO CORRIENTE		7.000000	
CAJA	3.500000		
INVENTARIOS	3.500000		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		39.000000	
MAQUINARIA Y EQUIPO			
Equipo De Computación Y Comunicación	1.000000		
Equipo Medico Científico	18.000000		
Flota Y Equipo De Transporte	20.000000		
TOTAL ACTIVO			46.000000
PASIVO		41.000000	
LARGO PLAZO			
Deudas Con Accionistas o Socios			
Socios	41.000000		
TOTAL PASIVO			41.000000
PATRIMONIO		5.000000	
CAPITAL SOCIAL			
Capital Suscrito y Pagado	5.000000		
TOTAL PATRIMONIO			5000000
TOTAL PASIVO PATRIMONIO			46.000000

EVELIN NARVAEZ ORTEGA
Representante Legal

JOSE VICENTE NARVAEZ
Contador T.P. 112079-T

CERTIFICADO DE SUFICIENCIA PATRIMONIAL Y FINANCIERA DE IPS BIOSANARY

De conformidad con lo dispuesto en el decreto 1011 de 2006 y el artículo 1 de la Resolución 1043 de 2006 en calidad de contador público de la Institución denominada IPS BIOSANARY con nit 900.170.251.5. Una vez revisados y analizados los estados financieros a corte agosto 31 del año 2007 y una vez aplicados los indicadores de suficiencia patrimonial, me permito certificar:

- Que su patrimonio total supera en más del 50% su capital social (según resultado de aplicar el siguiente indicador).

Patrimonio Total $5.000000 * 100 = 100\%$
Capital Social 5.000000.

- Que las obligaciones mercantiles vencidas en más de 360 días, no superan el 50% del pasivo corriente (según el resultado de aplicar el siguiente indicador)

Sumatoria de los montos de obligaciones mercantiles de más de 360 días * 100.

Pasivo Corriente $0 * 100 = 0\%$
0

- Que las obligaciones laborales vencidas en más de 360 días, no superan el 50% del pasivo corriente (según resultado de aplicar el siguiente indicador)

Sumatoria de los montos de obligaciones laborales de más de 360 días * 100

Pasivo Corriente $0 * 100 = 0\%$
0

En consecuencia me permito dar fe pública que la Suficiencia Patrimonial y Financiera de la Institución IPS BIOSANARY cumple con todos los requisitos exigidos por el Decreto 10011/06 y la Resolución 1043/06.

JOSE VICENTE NARVAEZ
Contador T.P. 112079-T

6.1.4 Capacidad Tecnológica

- **Habilidad técnica:** El personal que maneja los equipos o instrumentos de medición tiene el conocimiento científico, experiencia y la habilidad técnica para su manejo.
- **Capacidad de innovación:** La IPS está siempre en búsqueda permanente de realizar acciones encaminadas a jornadas de salud que satisfagan las necesidades de la población. Busca nuevas y mejores soluciones a situaciones de salud para la atención y prevención de la población. Posee un valor agregado que consiste en recomendar de un producto NUTRI-BON de calcio con ofertas y ventajas en adquirirlo favoreciendo la condición económica y de bienestar en el paciente.
- **Tecnología de punta:** LA IPS cuenta con un equipo de punta DENSITOMETRO OSEO.

Capacidad del Talento Humano

- **Experiencia del Talento Humano:** El personal asistencial y administrativo de la IPS BIOSANARY asumen con responsabilidad y compromiso cada una de sus acciones y se constituyen como esencia en el servicio. El tiempo que lleva la IPS presentando sus servicios es de aproximadamente un año. Este periodo de tiempo ha logrado tener aceptación y reconocimiento a nivel nacional.
- **Nivel académico:** Los colaboradores con que cuenta de la IPS son profesionales, técnicos y operativos entre los cuales están un médico, enfermera profesional, contador asesor nutricional, auxiliar de publicidad y mercadeo y un conductor.
- **Estabilidad laboral.** Los directivos de la IPS buscan contar con un equipo extramural estable y sólido que fortalezca y se comprometa con la filosofía de la empresa, por tanto cuando un colaborador entra a formar parte de la empresa se le hace un contrato a término indefinido. Fomentando la pertenencia a la empresa.
- **Capacitación del Talento Humano:** En la IPS se brinda una inducción respecto a la guía y procesos de los servicios que esta presta. Se detecta la necesidad de capacitar e incrementar la destreza o habilidad para el desempeño de las tareas y el fortalecimiento del desarrollo del talento humano.
- **Capacidad de comunicación.** En la comunicación interna de la empresa no se presenta un contacto directo entre el directivo y sus colaboradores, debido al desplazamiento constante de el grupo extramural, por tanto las condiciones de la comunicación no hace posible la participación entre los integrantes.

Reconociendo además que hay una deficiencia de un sistema propio y establecido que garantice la comunicación y atención de expectativas de los clientes.

- Capacidad de toma de decisiones. este proceso recae en dos personas la gerente y el médico supervisor quienes toman las decisiones en las diferentes áreas de la organización; ya que a pesar de que la oficina principal se encuentra en Bogotá D.C. y el grupo extramural se desplaza a nivel nacional existe una comunicación constante para atender situaciones emergentes y la solución de problemas

7. APLICACIÓN DEL MODELO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA IPS BIOSANAY

Cuadro 3. Aplicación del modelo a la IPS Biosanary

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
Conocimiento emocional	Honestidad emocional Energía emocional Retroinformación emocional Intuición practica
Aptitud emocional	Autenticidad Confianza y trabajo en equipo Crisis oportunidad Elasticidad
Profundidad emocional	Potencialidades Compromiso Integridad Persuasión-liderazgo
Transformación emocional	Alto rendimiento intuitivo Reflexión Percibir la oportunidad Creatividad e innovación

Categoría: Conocimiento Emocional
Subcategoría: Honestidad Emocional
Definición: Escuchar los sentimientos de la verdad interna, se vincula con la intuición y la conciencia y se comunica a través de gestos, tono de voz y la expresión de sentimientos reales

Análisis e interpretación	Aportes desde el modelo de int. Emo.
<p>Respecto a la situación actual de la empresa se logra identificar una dificultad que se manifiesta cotidianamente en la dinámica empresarial en cuanto a evitar expresar los sentimientos y pensamientos relacionados con el propósito individual y empresarial.</p> <p>Desde el punto de vista de la empresa se observa que hay un obstáculo en la capacidad de sostener y estructurar un proceso de flexibilidad en la toma de decisiones y la complementariedad entre los objetivos de la empresa y la de sus colaboradores.</p> <p>Se logro identificar en los colaboradores la importancia de reconocer y valorar a las personas con sus sentimientos, emociones, pensamientos y motivaciones, puesto que permite fortalecer un rol más activo y protagónico en la empresa.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>El enfoque sustenta el valor para reconocer los sentimientos, aprender y ser consientes de los pensamientos y sentimientos.</p> <p>Tener la capacidad de permanecer honesto consigo mismo.</p> <p>Proporciona un inmenso valor para el éxito personal y profesional desarrollando la capacidad de ser honestos frente a los aspectos y hechos en la toma de decisiones en la vida cotidiana y en la organización.</p> <p>La apertura y la honradez emocional son elementos vitales para obtener el mejor rendimiento de la organización COLIN MARSHAL. (Presidente de British Airways)</p> <p>Fortalecer la capacidad para reconocer y expresar las opiniones y /o pensamientos, de manera pertinente a un propósito.</p> <p>A Nivel Organizacional</p> <p>En la empresa se ve reflejada la honestidad emocional cuando se busca la complementariedad entre los objetivos de la organización y la de sus miembros; estableciendo una relación ética entre colaborador- organización, lo que hace que la esencia de la empresa no solo sean personas sino la relaciones que entre ellas establezcan.</p>

Categoría: Conocimiento Emocional
Subcategoría: Energía Emocional
Definición: Fuerza que impulsa hacia adelante, entusiasmo vigor y perseverancia

Análisis e interpretación	Aportes desde el modelo de int. Emo.
<p>Se identifico al interior de la IPS la necesidad de satisfacer necesidades en cuanto a mejorar condiciones que favorezcan su ambiente en el trabajo.</p> <p>Puesto que se identifica que durante una jornada de trabajo se realizan actividades constantes fuera de la jornada habitual, donde se da un agotamiento total y se pierde la capacidad genuina en la atención. Que es necesario recuperar para un equilibrio integral.</p> <p>Se identifica además que los colaboradores permanecen fatigados y esto afecta en el normal desempeño de sus actividades.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>Se desarrolla un liderazgo donde se fortalece el trabajo en equipo responsabilizándose de los resultados.</p> <p>Energía-tenso: estado de ánimo caracterizado por una sensación de excitación y poder.</p> <p>Energía- tranquila: (baja tensión y alta energía) estado de ánimo de serenidad y dominio de sí mismo.</p> <p>Cansancio- tenso: (alta tensión baja energía) estado de ánimo caracterizado por cansancio general.</p> <p>Cansancio- tranquilo; (baja tensión y baja energía)</p> <p>A Nivel Organizacional</p> <p>En la empresa es importante un ambiente que estimule y facilite ensayar cosas nuevas, proporcionar nuevas ideas. Fortalecer un liderazgo que exprese y utilice una dirección altamente creativa y emotiva.</p> <p>La comunicación permite la colaboración utilizando la ingeniosidad y el compromiso ofreciendo posibilidades a la empresa en cuanto a mejorar la ventaja competitiva. Establece estrategias para mejorar el rendimiento individual y organizacional.</p>

Categoría: Conocimiento Emocional
Subcategoría: Retroalimentación Emocional
Definición: Valorar y aprovechar una oportunidad para efectuar un cambio y crear e innovar. Es adoptar una posición.

Análisis e interpretación	Aportes desde el modelo de int. Emo.
<p>Se logra identificar en la IPS la necesidad de interceder en la resolución de un problema y afrontar sentimientos de culpa o represión de sentimientos, manejo de emociones (rabia, resentimiento) y la necesidad de aprender a manejar la tensión en el trabajo.</p> <p>Se identifica además la necesidad de compartir y expresar aprendizajes y experiencias en el trabajo desde un punto de vista flexible y considerando los aportes como un crecimiento a nivel individual y de la empresa.</p> <p>La IPS se fortalece en la relación con el cliente interno y externo en la medida que haya una interacción activa en el aprendizaje.</p>	<p>A Nivel Individual Permite la capacidad para reaccionar a través de una dirección constructiva. Que permite además el manejo adecuado de los impulsos con una vigilancia de los niveles de energía y tensión para afrontar acertadamente los retos y dificultades. Es decir aprender a manejar el conocimiento emocional.</p> <p>Orientación apropiada de las reacción de las emociones</p> <p>A Nivel Organizacional En la empresa la impulsividad habitual dificulta las relaciones de confianza y de rendimiento.</p> <p>Los equipos de trabajo deben aprender a establecer conexiones estrechas, a través del conocimiento mutuo, real permitiendo un cambio en el comportamiento. Esto trae consigo un apoyo permanente entre colaboradores.</p> <p>En el trabajo es importante revelar las experiencias y aprendizajes laborales; donde juega un papel importante la comunicación puesto que representa un significado que remite voluntaria o involuntariamente la identidad del emisor o colaborador.</p> <p>La posición de no controlar lo comunicado y la inconsistencia en las expresiones se convierte en un obstáculo en la comunicación.</p> <p>La capacidad de controlar la impulsividad al servicio de un propósito se basa en principios personales.</p>

Categoría: Conocimiento Emocional
Subcategoría: Intuición Práctica
Definición: Ver con el corazón. Es la percepción más allá de las percepciones físicas.

Análisis e interpretación	Aporte s desde el modelo de int. Emo.
<p>En la IPS se identifico que desde el punto de vista intuitivo a sacado adelante proyectos y decisiones importantes para el crecimiento y progreso.</p> <p>Se logra identificar que La IPS reconoce como componente fundamental la percepción en la visión de un nuevo proyecto que se estructura a medida que se concibe como una realidad.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>Permite desarrollar y descubrir posibilidades escondidas y de inspiración. La intuición práctica es una oportunidad que tienen las personas y que se percibe en una responsabilidad y permite además encontrar soluciones no tradicionales para resolver problemas.</p> <p>La concepción de la inteligencia emocional es volver al colaborador en un experto en las emociones y conductas de los demás; entendiendo sus deseos, necesidades, inquietudes, ansiedades y perspectivas.</p> <p>A Nivel Organizacional</p> <p>El concepto de intuición práctica permite en la empresa mejorar la productividad, fortalecer un trabajo creativo, mejorar las relaciones y la eficiencia en el desempeño. En la empresa es fundamental determinar los sentimientos, palabras o gestos de los participantes.</p> <p>Desde esta perspectiva se considera que la inteligencia emocional es pensar en la persona con sus conductas, sentimientos que ejerce un gran poder en la organización constituyéndose en el logro de un fin específico.</p> <p>En ese sentido se considera que la intuición en la empresa aumenta de manera favorable la precisión y eficiencia en el proceso de toma de decisiones, puesto que actúa como una señal de protección de un futuro y conduce a resultados beneficiosos.</p>

Categoría: Conocimiento Emocional
Subcategoría: Empatía
Definición: Identificación en el sentir y actuar y conectarse a nivel emocional unos con otros.

Análisis e interpretación	Aportes desde el modelo de int. Emo.
<p>En la IPS se logra identificar que los colaboradores manifiestan un temor a reaccionar de manera comprensiva y tolerante hacia el otro. Puesto que sienten una amenaza en la expresión honesta de sus emociones</p> <p>Se observa además que es necesario aceptar las limitaciones y comprender la necesidad de aprender a manifestar frecuentemente de manera apropiada las emociones y ser honestos en los propósitos.</p> <p>Los colaboradores de la IPS manifiestan ser criticados o rechazados cuando existe un vínculo afectivo entre ellos.</p> <p>En la capacidad de expresión emocional existe un descontento y un esfuerzo en ajustar la conducta a ciertas circunstancias o momentos de sensación de incompreensión y falta de valoración</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>La empatía proviene de un ambiente de confianza en la conexión de persona a persona, el contacto permanente y el aprecio y valoración por los demás.</p> <p>Usar todas las formas posibles de mantener vivo el sentido de conexión. LEWIS E. PLATT Presidente de la HEWLETT-PACKARD (HP). Las relaciones emocionales son la sabia de cualquier negocio". ROBERT PETERSON.</p> <p>A Nivel Organizacional</p> <p>Mantener un vínculo emocional, implica tener una conexión determinante entre satisfacción del cliente y negocio, es decir un vínculo que debe desarrollarse entre el consumidor y el producto o servicio.</p> <p>Yo no pienso en liderazgo como una posición ni como una destreza sino como una relación. PHIL QUIGLEY (Director Ejecutivo de Pacific Bell).</p> <p>Uno no se interesa en una persona por lo que ella hará sino por lo que le haga sentir a uno. IRWIN FEDERMAN Antiguo presidente de Monolithic Memories.</p> <p>La insensibilidad hacia los demás es considerado por el centro del liderazgo creativo como una razón que implica el fracaso de ejecutivos y líderes.</p> <p>El modelo aporta como un punto fundamental saber aprovechar en la empresa la capacidad de extender empatía, es decir entender el punto de</p>

	<p>vista ajeno.</p> <p>El liderazgo se constituye en querer entender los sentimientos y pensamientos con una gran responsabilidad y honradez en el hablar y escuchar a los colaboradores.</p> <p>La comunicación brinda la posibilidad de accesibilidad, motivación, contacto visual, trayendo consigo beneficios a la empresa en cuanto que se genera una reducción en los costos, crece la producción y permite ir a la vanguardia.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Categoría: Aptitud Emocional

Subcategoría: Autenticidad

Definición: ser claros, auténticos y tener credibilidad. Es una inspiración para ampliar nuestras capacidades fomentando entusiasmo elasticidad y relaciones de confianza

Análisis e interpretación	Aporte s desde el modelo de int. Emo.
<p>Se identifica que existe escaso conocimiento de las personas como tal, todos son identificados con un rol que deben desempeñar y actuar como tal. No se reconoce que se ejerza dentro de la empresa una actividad reflexiva que permita observarse y analizarse a si mismo y a los demás.</p> <p>La participación de los colaboradores en el equipo se limita al desempeño de una función en particular y existe una escasa conexión que articula la relación entre los colaboradores.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>La aptitud emocional permite fortalecer los valores básicos y el carácter personal.</p> <p>La aptitud emocional es dar lo mejor de si mismo crear confianza y una apertura al cambio y a la creatividad.</p> <p>A Nivel Organizacional</p> <p>La empresa debe tener un sentido real de ampliar un liderazgo.</p> <p>El relativismo de lo moral que en la actualidad viven las empresas se va constituyendo en un deseo de crear y fortalecer los valores personales y por tanto los valores y principios de una empresa.</p> <p>Se presenta una característica de auto eficacia donde se expresa una verdad emocional de quien es usted, que representa que le interesa y que cree.</p> <p>En la empresa es importante corregir malas interpretaciones y de sentimientos se deben resolver los problemas no expresados tratar a los demás en forma directa, escuchar con genuina atención con los ojos abiertos para ver la mente abierta para aprender, el corazón abierto para sentir. E decir poseer una presencia autentica.</p>

Categoría: Aptitud Emocional
Subcategoría: Confianza Emocional
Definición: hacer frente a una dificultad confiar tanto en uno mismo y en lo que los rodean. Es una fortaleza emocional que empieza con el sentimiento del propio valor y propósito que extendemos a otros

Análisis e interpretación	Aporte s desde el modelo de int. Emo.
<p>Una de las características generales encontradas es la necesidad de hacer frente a la adversidad. La falta de confianza en si mismo y en los demás desencadena situaciones de conflicto y de insatisfacción personal y laboral.</p> <p>El liderazgo identificado en la IPS es considerado como una dirección autocrática.</p> <p>En la IPS se identifica la necesidad de desarrollar la capacidad de aprender a creer y tener credibilidad en uno mismo y en los demás.</p> <p>En la empresa se considera importante el reconocimiento que se obtiene de los colaboradores y la relación con un buen desempeño en todo el sistema organizacional.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>Representa un sentimiento de confianza que llega a todos los integrantes de nuestro equipo, sentir que los demás confían en nosotros.</p> <p>Es un espacio interno para crecer, hacer nos emocionalmente aptos y ejercer, construir puentes de una idea a otra, esto nos permite aprender a manejar las criticas con ecuanimidad.</p> <p>La confianza se debe aumentar y sostenerla y estar seguros que la persona es digna de ella.</p> <p>La credibilidad significa ser escuchado y reflejar confianza.</p> <p>A Nivel Organizacional</p> <p>Es importante respaldar las declaraciones de confianza pase lo que pase. La confianza trae consigo una mayor productividad y nuevas ideas.</p> <p>Apoyo en una nueva dirección, dialogo abierto instaurar un plan de participación. La calidad y el espíritu de trabajo aumenta y la confianza nos permite valorar, mejorar las posibilidades creativas de la diversidad humana y el conflicto para avanzar.</p>

Categoría: Aptitud Emocional
Subcategoría: Crisis- Oportunidad
Definición: Captar energías creadoras que surgen el desacuerdo.

Análisis e interpretación	Aporte s desde el modelo de int. Emo.
<p>En la IPS se distingue la capacidad de adaptación y la aceptación al cambio, factor determinante para transformar y constituir una empresa de alto desempeño.</p> <p>En este sentido los colaboradores de la IPS denotan una connotación positiva a los procesos de crisis y desacuerdos en la empresa. Situación que conlleva a adquirir aprendizajes y experiencias que generan una ventaja competitiva y una capacidad para trascender y avanzar en su desarrollo.</p> <p>Los colaboradores de la IPS actúan de acuerdo a las expectativas de la empresa. Consideran la crisis como un impulso necesario para promover una cultura de “discusión constructiva” que asegura nuevas oportunidades para la empresa.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>Desde la inteligencia emocional la experiencia del cambio nos da vida. “Sin contrarios no hay progresión”. WILLIAM BLAKE.</p> <p>Enseña a los colaboradores a abandonar la idea de estar de acuerdo. Es importante sacar los conflictos y dilemas, para que colectivamente poder ser más inteligentes que individualmente.</p> <p>A Nivel Organizacional</p> <p>Motivar para que la empresa estimule el desacuerdo y el des conflicto, son inevitables para aprender nuevas formas de captar las energías creadoras.</p>

Categoría: Aptitud Emocional

Subcategoría: Elasticidad

Definición: Situaciones en que no podemos controlar lo que ocurre, pero siempre podemos modificar el modelo de reacciones a ellas.

Análisis e interpretación	Aporte s desde el modelo de int. Emo.
<p>En el caso de la IPS se identifica una alianza de aprendizaje. En el sentido que los colaboradores se adaptan al crecimiento y a las propias necesidades cambiantes.</p> <p>La flexibilidad en la empresa se ha demostrado en la medida que se construye y se genera nuevos servicios y productos como una ventaja competitiva y una innovación que se especializa para el servicio del usuario.</p> <p>Cuando existe una reestructuración en las estrategias o en la aplicación de nuevas opciones para la empresa los colaboradores se preparan para manejar y aprovechar una nueva oportunidad en el proceso de cambio.</p> <p>Se percibe en Los colaboradores de la empresa una facilidad para acceder e impulsar procesos creativos que generan alternativas competitivas para satisfacer necesidades en el sistema organizacional.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>Triunfar es ir de fracaso en fracaso sin perder el entusiasmo. WINSTON CHARCHILL.</p> <p>Liderazgo- confianza. En el futuro aprender algo de los demás.</p> <p>Persistente sentido de curiosidad, fortaleza, humildad e inteligencia. Tener flexibilidad sobre como desempeñar sus oficios.</p> <p>Reducir las relaciones formales de dependencia.</p> <p>A Nivel Organizacional</p> <p>Se reconoce que la elasticidad en ciertos momentos puede fallar, sin embargo, se debe encontrar la forma de recuperarse y renovar.</p> <p>Fortalece el espíritu y condiciona la esencia sensorial del corazón, extendiendo sentimientos de aprecio y apoyo.</p> <p>La inteligencia emocional no florece en el vacío.</p>

Categoría: Profundidad Emocional
Subcategoría: Potencial Y Propósito
Definición: Crear carácter e influencia y avivar el potencial, integridad y propósito. Propósito es un camino emocional en el trabajo y en la vida, ofrece orientación y dirección.

Análisis e interpretación	Aportes desde el modelo de int. Emo.
<p>La empresa ejerce un comportamiento de descubrir y posibilitar la identificación de espacios que promuevan y favorezcan el desarrollo del potencial humano en busca del autentico talento y la vocación.</p> <p>Se logra identificar que existe un talento administrativo el cual ha permitido crear y ofrecer productos y servicios nuevos a la comunidad.</p> <p>La empresa ha hecho esfuerzos creativos para descubrir y apalancar el potencial humano y financiero.</p> <p>Se identifica su capacidad para dirigirse y garantizar el servicio a una diversa población.</p> <p>La empresa ha permitido un importante éxito comercial que ha alcanzado con la experiencia y se ha convertido en una forma nueva de competir e identificar nuevos valores potenciales y habilidades tecnológicas para su desarrollo.</p> <p>La empresa ha descubierto que cuando existe un vacío interno en los colaboradores indirectamente hay un vacío en la empresa y cuando no existen un verdadero propósito que conlleve a satisfacer las necesidades y deseos individuales y organizacionales.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>Aprender a expandir las capacidades interiores. Asegurar la victoria con el mínimo daño y mínimo costo.</p> <p>Aprender a remediar las condiciones opresivas y entenderlas.</p> <p>Aprender a conocer nuestros retos, saber dónde estamos y a donde vamos.</p> <p>Cuando se logra atravesar la resistencia es cuando se empieza a desarrollar la inteligencia emocional.</p> <p>Valorar y aplicar nuestras capacidades y talentos mejorando nuestras habilidades y aprender a manejar nuestras limitaciones o debilidades.</p> <p>Nivel Organizacional</p> <p>Los líderes creativos y visionarios que sigues sus corazonadas han identificado su potencial único.</p> <p>En la empresa cuando se asume un compromiso con un propósito los colaboradores realizan su trabajo con más creatividad y eficiencia y cuando aman lo que hacen.</p> <p>El propósito lo define al colaborador por lo que es y le interesa, es considerado el fin fundamental de la existencia de la persona y la existencia de la empresa.</p> <p>Cuando estamos sintonizados con nuestros sentimientos tomamos mayor conciencia de las diversas partes de</p>

	<p>nosotros mismos y de lo que queremos y necesitamos.</p> <p>El liderazgo en la empresa forma carácter y forma un propósito encontrando un verdadero centro en el trabajo y en la vida.</p> <p>Requiere dedicación y reflexión.</p> <p>El propósito profundo es más grande que las necesidades y deseos.</p> <p>Dirección en las capacidades personales con una actitud creativa y significativa.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Categoría: Profundidad Emocional
Subcategoría: Compromiso Emocional Y Valor
Definición: Voluntad De Asumir Una Posición.

Análisis e interpretación	Aporte s desde el modelo de int. Emo.
<p>La empresa reconoce el sentido que conlleva asumir el compromiso como una esencia que contribuye a fortalecer capacidades de acción y responsabilidad frente al desempeño.</p> <p>Se identifica en los colaboradores que asumen compromiso emocional cuando interactúan en el contexto organizacional en la medida que contribuyen a plantear sugerencias específicas, ofrecen oportunidades proponen ideas y prácticas de cómo aprovecharlas.</p> <p>Se identifica en los colaboradores que su actuar debe ser con dignidad sostener principios y responsabilizarse para dar lo mejor de sí mismos.</p> <p>Se destaca en la IPS que el culpar a los demás y quejarse continuamente es un esfuerzo por responsabilizar al otro de lo que uno experimenta.</p>	<p>A NIVEL INDIVIDUAL</p> <p>Nada grande en este mundo se ha alcanzado jamás sin pasión. G.W.F HEGEL Filósofo alemán.</p> <p>Lo que nos mueve es el corazón no la cabeza.</p> <p>Insistir en pensar y sentir nuestros propios pensamientos y sentimientos, aún cuando no lo apoye la multitud.</p> <p>Arriesgarse a fracasar, cometer errores y confesarlos y reconocer que uno no lo sabe todo y pedir ayuda constituye un aprendizaje transformador en donde comprometemos con lo que decimos aspirar muy alto, romper rutinas y aceptar retos de crecer y sobresalir.</p> <p>A Nivel Organizacional</p> <p>El liderazgo empresarial demuestra compromiso con una sincera convicción personal anunciando abiertamente las decisiones y haciendo visible las acciones.</p> <p>Un líder que no esté apasionadamente comprometido con una causa no inspira, ni obtiene mucho compromiso de los demás Tom Peters. Estamos convencidos que si cada uno de nosotros pudiera aportar su pasión y compromiso a un producto emocional, pudiera derrotar a cualquiera” Nicholas Hayek. Presidente de SWATCH.</p> <p>Del propósito, conciencia y compromiso emocional surge en forma natural un sentido de integridad, esencial para el espeto de si mismo y credibilidad en los negocios y en la vida.</p>

Categoría: Profundidad Emocional
Subcategoría: integridad
Definición: Aceptar plenamente la responsabilidad, comunicarse clara y abiertamente cumpliendo lo que se promete.

Análisis e interpretación	Aporte s desde el modelo de int. Emo.
<p>En la empresa se logra identificar que se dificulta aplicar la integridad en las diferentes interacciones.</p> <p>Los colaboradores creen indispensable actuar de acuerdo con la conciencia y discernir lo correcto, decir claramente y entender lo que es correcto e incorrecto.</p> <p>Los colaboradores son conscientes que para alcanzar un crecimiento personal y empresarial es necesario conocer bien a las personas aprender a identificar sus conductas y desarrollar la capacidad de aprender a expresar o comunicar las equivocaciones y enfrentar con una actitud emprendedora.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>Integridad es la más alta forma de inteligencia humana, se considera una conciencia integradora y en estado profundo de procesar experiencias en la medida que comprendan la creatividad, valores capacidades intuitivas y emocionales y facultades racionales y analíticas. David Kolb. Case Westrn University.</p> <p>La integridad es interactuante y comprende el manejo de las relaciones entre un individuo y los que lo rodean en un grupo.</p> <p>A Nivel Organizacional</p> <p>El liderazgo empresarial se ve reflejado en la confianza en lo que creen y sienten mostrando una firme devoción a principios.</p> <p>Asumir compromiso voluntad de hablar sobre la verdad personal.</p> <p>Mejora las relaciones a través de un dialogo sincero con los demás. La integridad es profunda y siempre personal y tiene una genuina influencia, es una fuente indispensable de energía que da forma a sueños y realizaciones en la realidad.</p> <p>Es necesario tener influencia en forma creativa y respetuosa sin rango, privilegio o autoridad.</p>

Categoría: Profundidad Emocional
Subcategoría: Persuasión -Liderazgo

Análisis e interpretación	Aportes desde el modelo de int. Emo.
<p>Se logra identificar en la empresa que cada actitud o emoción crean una influencia que alerta continuamente la percepción de las relaciones con los demás.</p> <p>La influencia se logra sentir en el trato diario. Se acepta y aprende a guiar y tener conexiones con la experiencia propia.</p> <p>Se reconoce en los colaboradores que la manera de influir positivamente en los demás se puede lograr a través demostrar tranquilidad en las palabras, no permitir que un problema se agrande, innovar y crear elasticidad.</p> <p>Se busca lograr una inmunización a los aspectos perjudiciales de un contagio emocional.</p> <p>Se reconoce además que discutir las opciones sin atacar la posición de la otra persona, es importante para encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>Desde el enfoque se trata a las personas las ideas las organizaciones y los mercados como únicos y vivos, capaces de cambio, interacción sinergia y crecimiento.</p> <p>Se considera a las personas como transmisores y receptores de energía y valor, las emociones son corrientes de energía que nace dentro de nosotros, activan nuestros valores y dan forma a nuestra conducta, da al mundo lo mejor que tengas, lo mejor te será devuelto.</p> <p>Todo sentimiento y pensamiento influye en nuestro ser e irradia a los demás.</p> <p>A Nivel Organizacional</p> <p>El liderazgo debe ser generador de valor y receptor de inteligencia emocional.</p> <p>Líderes son todas aquellas PERSONAS que de palabra o por el ejemplo influyen notoriamente en la conducta, y sentimientos de un mundo significativo de sus congéneres Howard Gardner.</p> <p>La manera de influir positivamente en la empresa se consigue a través de los principios de cómo se lleva a cabo un negocio y la manera como se trata a los colaboradores, proveedores y clientes.</p> <p>La forma de influir sin autoridad es tener una clara comprensión de las personas (talentos intereses perspectivas) basada en lograr que los colaboradores se sientan apreciados y promover un espíritu creativo.</p>

	<p>Un aspecto importante es tener un trato equitativo garantizando en toda forma posible con dinero, tiempo. FRED SMITH. Presidente general FEDEX.</p> <p>Restaurar la equidad en las relaciones es enterarse de lo que los colaboradores necesitan y aprecian, en un intercambio donde se obtiene lo que ellos necesitan y aprecian.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Categoría: Transformación Emocional

Subcategoría: Alto Rendimiento Intuitivo

Definición: Es la manera como el corazón reacciona ante toda experiencia o circunstancia. Nos permite llegar al sitio adecuado donde se debe actuar y donde existe mayor fuerza y nuestra presencia puede ser decisiva.

Análisis e interpretación	Aportes desde el modelo de int. Emo.
<p>En la IPIS BIOSANARY se identifica que tienen la iniciativa de la búsqueda de lo desconocido.</p> <p>La IPS se comporta de acuerdo a ciertas características de algunas circunstancias que se repiten y se pueden analizar anticipadamente, dando soluciones que se pueden planear antes de que los hechos ocurran.</p> <p>La empresa considera que sus colaboradores han aprendido a desarrollar capacidades las cuales han permitido fortalecer y dominar retos a nivel personal y empresarial. Se reconoce además que dentro de la empresa existe un flujo intuitivo el cual ha permitido no mantener posiciones rígidas y prejuicios frente a ciertas circunstancias que se presentan.</p>	<p>A Nivel Individual.</p> <p>De acuerdo al modelo se puede decir que en algún momento se experimenta nuestro máximo rendimiento cuando se persiguen metas.</p> <p>Existe un flujo intuitivo que da un elevado sentido de mérito personal y satisfacción. El flujo intuitivo ocurre cuando estamos totalmente comprometidos en alguna experiencia y existe un esfuerzo por realizar algo difícil o valioso., es decir es algo que nosotros hacemos que ocurra.</p> <p>Tener una vivida imaginación intuitiva para nuevas ideas que no se generan por deducción. MAX PLANCK Padre de la teoría cuántica física.</p> <p>Es importante generar en la empresa una atmósfera de colaboración innovadora en un alto grado.</p> <p>A Nivel Organizacional.</p> <p>Es importante considerar un liderazgo que domine y se comprenda que existen circunstancias cambiantes que requieren de un análisis técnico, que requiere de inteligencia emocional y un flujo intuitivo, comprendiendo todo como un proceso natural y continuo.</p> <p>Respecto a la comunicación intuitiva puede generarse por diversos canales como : las palabras, imágenes y los sentidos. Según GAY HENDRICKS y KATE LUDEMAN . La mayoría de las intuiciones nos llegan en imágenes y corazonadas, mediante la observación se aprende a detectar cuando la intuición transmite un mensaje.</p>

Categoría: Transformación Emocional

Subcategoría: Desplazamiento Reflexivo

Definición: Es una forma de capacitarse para afrontar lo mismo que otros afrontan, pero con más instinto, se desarrolla una tolerancia por la ambigüedad.

Análisis e interpretación	Aportes desde el modelo de int. Emo.
<p>La empresa se ha interesado por expandir sus productos y servicios en el menor tiempo posible y tener una gran cobertura en varias comunidades en el país.</p> <p>Se logra identificar en la empresa la capacidad de implementar, exponer y vincular nuevas ideas para mejorar y desarrollar la capacidad de expresar sentimientos y pensamientos y captar la creatividad de sus colaboradores.</p> <p>Se identifica además que reconocen la necesidad de proyectar ideas en el mercado actual como un factor importante para encontrar buenos y mejores resultados, teniendo siempre presente flexibilidad en las ideas de sus clientes, proveedores y colaboradores para facilitar y llegar a una excelente propuesta.</p> <p>Se reconoce que por medio de un proceso de trabajo de estima pro el desempeño de cada uno es cuando cada uno de los colaboradores encaja en un proceso total de la empresa.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>Desde la perspectiva del modelo de Inteligencia Emocional la empresa se concentra en un cambio de perspectiva y se alterna en prever nuevas oportunidades futuras, y la toma de conciencia de experiencias pasadas y lecciones aprendidas y aprender a ser concientes del presente.</p> <p>A Nivel Organizacional.</p> <p>Permite a los colaboradores mantenerse abiertos e imaginativamente alcanzar resultados, como un beneficio y obtener una ventaja competitiva.</p> <p>Permite además a ejecutivos y profesionales desarrollar la capacidad de desplazarse en el tiempo y mantenerse abiertos a los impulsos creativos.</p> <p>Se recomienda utilizar un proceso de diagrama de flujo o proyección cronológica creativa, la cual facilita un dialogo permanente entre colaboradores y directivos, en busca de ideas y soluciones. Se considera importante establecer un nuevo sentido en el ritmo de trabajo, aumentado la capacidad de extender la inteligencia emocional intuitiva en el tiempo y concentrarse en una extensión de oportunidades.</p>

Categoría: Transformación Emocional

Subcategoría: Percibir La Oportunidad

Definición: Es extender cada uno su conciencia a la mayor distancia que pueda usando los cinco sentidos e incorporando su sexto sentido y sus instintos y todas las modalidades de percepción e inteligencia humana que disponga.

Análisis e interpretación	Aportes desde el modelo de int. Emo.
<p>Se considera que los colaboradores de la IPS BIOSANARY es importante que no únicamente se debe concentrarse en los problemas sino en la búsqueda de oportunidades.</p> <p>Se identifica además que en ciertas circunstancias se trabaja bajo un ritmo de rutina, por tanto se considera indispensable iniciar en la empresa un proceso de “exploración” como una manera de percibir ampliamente oportunidades de mejorar y progresar.</p> <p>En la empresa se ha generado una serie de esfuerzos creativos que ha permitido descubrir un gran valor oculto en los colaboradores facilitando la reflexión y la creatividad, convirtiéndose en una ventaja competitiva en el campo de la salud.</p> <p> </p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>Desde el modelo se pretende responder a una interacciones y a un horizonte de posibilidades en un sentido más amplio</p> <p>A Nivel Organizacional.</p> <p>Desde el modelo de Inteligencia Emocional se trata de evitar el fracaso, a través de inventar nuevas ideas, productos y servicios, permaneciendo en el mercado y perseverar en una brusquedad de la creatividad de los colaboradores.</p> <p>En la empresa se busca dar la oportunidad de desarrollar un sentido de pertenencia y generar una dirección de posibilidades que apasione a los colaboradores y a ejercer su influencia.</p> <p>Albert Einstein sostenía que él pensaba principalmente en función de imágenes visuales y sentimientos... y que la expresión verbal y matemática de su pensamiento venían después de que se había realizado el importante pensar creativo. convirtiéndose en un pensamiento productivo.</p> <p>La energía emocional es considerada como un estímulo en busca de nuevas oportunidades que se encuentran ocultas, convirtiéndose en un combustible de una verdadera imaginación creativa.</p> <p>Para aumentar la capacidad de percibir oportunidades en la empresa es importante considerar:</p>

	<p>Mantener un liderazgo fuera de la rutina, prestar atención a lo extraño, distinto, y único y aprovechar las oportunidades. Demostrar algo práctico.</p> <p>Asegurar ideas y experiencias como una continua fuente de inspiración, tener energía y elasticidad emocional.</p> <p>Realizar una inventario de oportunidades, grandes y pequeñas que estén al alcance de los colaboradores y de la empresa.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Categoría: Transformación Emocional
Subcategoría: Creatividad E Innovación
Definición: Es un cambio, un crecimiento en un proceso que unifica sentimientos, pensamientos acciones y energías en concurrencia con nuestras capacidades talentos y sueños.

Análisis e interpretación	Aporte s desde el modelo de int. Emo.
<p>En la empresa se identifica la importancia de alcanzar y mantenerse en la vanguardia.</p> <p>Se reconoce como mecanismos claves para fortalecer la creatividad y la innovación, el capital humano con todo sus componentes es decir las habilidades, conocimientos, que se encuentran inherentes a una red de alianzas estratégicas, fortaleciendo la capacidad organizacional.</p> <p>Se considera importante el desempeño de los colaboradores en cada una de sus actuaciones. Se observa que las experiencias fortalecen las capacidades para aportar y facilitar oportunidades que están sujetas a análisis y reflexión.</p> <p>La motivación es un factor indispensable para avivar el espíritu creativo y se considera importante conocer a cada colaborador e identificar sus capacidades y habilidades.</p> <p>Una herramienta fundamental en la comunicación es tener un contacto permanente con los colaboradores como una herramienta eficaz , escuchar sus propuestas, sus ideas, aportes, fortalecer la confianza.</p>	<p>A Nivel Individual</p> <p>Se recomienda desde el modelo fortalecer el capital humano con sus habilidades, conocimientos y todo el valor de su potencial, el capital organizacional que incluye activos, aprendizajes empresariales y toda la capacidad de innovación y la habilidad para crear.</p> <p>Se recomienda identificar prioridades, valorar el progreso de la empresa, establecer un reconocimiento y estima a los colaboradores por un desempeño que satisfaga las expectativas individuales y organizacionales.</p> <p>Se reconoce que se debe asegurar nuevas iniciativas que promuevan y beneficien a la empresa, facilitando mayor colaboración.</p> <p>A Nivel Organizacional.</p> <p>En la empresa debe existir una energía laboral que impulse y fortalezca la innovación y la creación, permitiendo aumentar la calidad y la capacidad de responder en forma cada vez mas rápida a las expectativas de los clientes.</p> <p>La innovación favorece a los colaboradores en todos los niveles, se ampliaría los sistemas de capacitación, las estructura organizacional se moverá en redes y equipos de trabajo y se centran en un poder en la toma de decisiones.</p>

CONCLUSIONES

Después de analizar e interpretar los resultados encontrados por los instrumentos de recolección de datos aplicados a la IPS Biosanary se llega a las siguientes conclusiones.

De acuerdo al objetivo general se evidencia que es necesario reconocer la inteligencia emocional como una capacidad indispensable para el desarrollo del talento humano y su influencia en las actividades para un buen desempeño en la empresa.

El modelo de inteligencia emocional nos permite una fácil comprensión en aprender a reconocer y a valorar las capacidades y habilidades de cada uno de los colaboradores aplicando la información y la energía de las emociones que son inteligentes, sensibles y beneficiosas, las cuales forman parte de la motivación humana, del poder personal y la innovación.

Según resultados obtenidos en el diagnóstico, la IPS Biosanary se encuentra en una posición favorable, para utilizar sus fortalezas y aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado, en el momento son líderes en la prestación de servicio de salud en densitometría ósea, brindando un servicio con calidad que contribuye a que la IPS logre mayor participación y competitividad en el mercado en el país

Como empresa también se identifica ciertas debilidades en cuanto al proceso de comunicación, esto se debe a que los directivos en el momento de comunicarse con sus colaboradores no permiten que exista una comprensión clara y asertiva cuando se quiere transmitir un mensaje, dificultando la recepción e identificación de la información.

En la IPS BIOSANARY se identifica que existe una dificultad en la expresión de sentimientos y pensamientos en cuanto a sus relaciones con los demás y la empresa, afectando el desempeño en sus actividades y el logro de resultados.

Se identifica además que en los colaboradores no se permite una actividad reflexiva que lleve a la participación y objeción respecto al contenido de los mensajes, eliminando la retroalimentación en el proceso de toma de decisiones.

Desde el modelo de inteligencia emocional se pretende entender que ser auténticos, tener credibilidad y ampliar las capacidades humanas permite fomentar entusiasmo, armonía en la cultura empresarial y elasticidad en las relaciones de unos con otros.

A nivel empresarial permite tener un sentido en el liderazgo reconociendo el talento y adaptación al cambio e innovación. Reconocer nuestras habilidades y aprender a manejar nuestras limitaciones y debilidades con el propósito de

generar conciencia y compromiso emocional con un sentido de integridad en nuestra vida diaria y en la de la organización.

BIBLIOGRAFIA

COOPER, Robert y AYMAN Sawaf, La Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las organizaciones Colombia editorial norma. (1998).

Dr. Hendrie Weisinger. *La Inteligencia Emocional En El Trabajo*.

GOLEMAN, Daniel La Inteligencia Emocional, Colombia, Javier Vergara Editores. (1998).

GOLEMAN, Daniel La inteligencia emocional en la empresa, Buenos Aires Javier Vergara Editor S.A. primera edición. (1998).

HODGETT, Altman Comportamiento en las organizaciones, México. Edit Interamericana. (1987).

Ryback David Trabaje con su inteligencia emocional. Los factores emocionales al servicio de la gestión empresarial y el liderazgo efectivo. Madrid. Editorial EDAF S.A. primera edición. (1998).

Valls Riog, Antonio Inteligencia Emocional En La Empresa. Ediciones Gestion 2000 S.A. primera edición. (1999).

NARVAEZ RAMIREZ Guillermo Alfredo. Modelos de gerencia del talento humano. Universidad de Nariño. San Juan de Pasto 2008.

ANEXOS

ANEXO A.

CUESTIONARIO COEFICIENTE EMOCIONAL

SECCION 1 Ambiente General

Escala 1: sucesos de la vida, Piense en el año pasado en la lista:

Siguiente indique cuanta aflicción le causo cada uno de los sucesos de trabajo y personales que se anotan

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Despedido o renuncio o se jubilo					
Nuevo empleo o compañia					
Nuevo tipo de trabajo					
Reducción o reorganización de la empresa					
Algún otro cambio en el trabajo, no incluido en la lista anterior qué le produjo angustia					
Perdida económica o disminución de ingresos					
Muerte de un amigo intimo o miembro de la familia					
Mudanza o traslado					
Su separación o divorcio					
Su matrimonio					
Compro una nueva casa					
Fue víctima de un crimen					
Nacimiento de un hijo, adopción hijastros otras personas agregadas al hogar					
Complicación en el sistema judicial					
Seria enfermedad personal o herida					
Seria enfermedad o lesión de un amigo o miembro de la familia					
Aumento de responsabilidades de cuidar de un paciente viejo o invalido					
Cualquier otro cambio no incluido en la lista anterior que le produjo angustia					
					Escala 1
	+	+	+	+	=

Escala 2: presiones del trabajo

Piense en el año pasado en la lista:

Siguiente indique cuanta aflicción le produjo cada una de las presiones del trabajo que se anotan.

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Seguridad del empleo					
Relaciones con el jefe inmediato					
Cambio de prioridades en el trabajo					
Relaciones con compañeros de trabajo					
Oportunidad de avanzar y desarrollarse					
Exceso de trabajo					
Control de la carga de trabajo					
Falta de flexibilidad para hacer frente a emergencias de familia o personales					
Favoritismo o injusticia en políticas de contratación y ascensos en el trabajo					
Constante vigilancia de su desempeño en el oficio					
Trabajo aburrido o poco interesante					
Especial reconocimiento o premio en su oficio					
Perdida de devoción al trabajo					
Se siente aprisionado en el papeleo e incapaz de realizar cosa alguna					
Flexibilidad de horas de trabajo					
El transporte de ida y regreso al trabajo					
					Escal a 2
	+	+	+	+	=

Escala 3: presiones personales

Piense en el año pasado en la lista:

Siguiente indique cuanta aflicción le produjo cada una de las presiones personales que se anotan.

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Dificultades financieras					
Aumento de responsabilidades de cuidar de un adulto viejo o un pariente invalido					
Desavenencias con socio o cónyuge					
Crianza de un hijo					
Estar separado del marido o la esposa					
Deterioro de la salud personal					
Encontrar quien cuide del niño problemas con actual situación de dicho cuidado					
No tiene tiempo suficiente para pasar con los que están más cerca de usted					
Vecindario peligroso o no seguro					
Relaciones con un pariente intimo (padres hermanos, yernos)					
Conflicto sexual o frustración					
Conflicto trabajo-familia					
Soledad o falta de intimidad					
Cuestiones de fecundidad o reproducción					
					Escal a 3
	+	+	+	+	=

SECCION 2 Conocimiento Emocional

Escala 4: conciencia emocional de si mismo

En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted.

Esto me describe

	Muy	Moderada	Un Poco	Nada	
Puedo nombrar mis sentimientos					
He aprendido mucho acerca de mi mismo escuchando mis sentimientos					
Soy consciente de mis sentimientos la mayor parte del tiempo					
Se cuando me estoy alterado					
cuando estoy triste, se porque					
Me juzgo a mi mismo por la manera como creo que los demás me ven					
Gozo de Mi vida emocional					
Me asustan las personas que muestran fuertes emociones					
A veces quisiera ser otra persona					
Presto atención a mi estado físico para entender mis sentimientos					
Acepto mis sentimientos como propios					
					Escala 4
	+	+	+	+	=

Escala 5: Expresión Emocional

En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

Esto me describe

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Les hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo					
Expreso mis emociones aun cuando sean negativas					
Les hago saber a los demás lo que quiero y siento					
Mis amigos íntimos dirían que yo expreso mi aprecio por ellos					
Me guardo mis sentimientos para mí solo					
Les hago saber a los demás cuando sentimientos desagradables intervienen en la manera como trabajamos					
Me cuesta trabajo pedir ayuda cuando la necesito					
Al tratar con los demás puedo percibir como se sienten					
Haría cualquier cosa por no parecer tonto ante mis compañeros					
					Escal a 5
	+	+	+	+	=

Escala 6: Conciencia Emocional De Otros

En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente.

Esto me describe

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Puedo reconocer las emociones de otros mirándolos a los ojos					
Me cuesta trabajo hablar con personas que no comparten mis puntos de vista					
Me concentro en las cualidades positivas de los demás					
Rara vez siento ganas de reñir con otro Pienso como se sentirán los demás					
antes de expresar mi opinión					
Con cualquiera que hablo, siempre lo escucho con atención					
Puedo presentir el ánimo de un grupo cuando entro en un salón					
Yo puedo hacer que personas a quienes acabo de conocer hablen de sí mismas					
Sé "leer entre líneas" cuando alguien está hablando					
Generalmente se cómo piensan los demás sobre mí.					
Puedo presentir los sentimientos de una persona aunque no los exprese con palabras					
Cambio mi expresión emocional según la persona con quien este					
Se cuando un amigo está preocupado					
					Escal a 6
	+	+	+	+	=

SECCION III. Competencias de C.E.

Escala 7: INTENCION

Piense en el mes pasado

En la lista siguiente indique como describe cada renglón su conducta o intención

Esto me describe.

	Muy	Moderada	Un Poco	Nada	
Puedo excluir toda distracción Cuando tengo que concentrarme					
Generalmente termino lo que comienzo					
Se decir que no cuando es necesario					
Se recompensarme a mi mismo después de alcanzar una meta					
Puedo hacer a un lado las recompensas a corto plazo a cambio de una meta a largo plazo					
Puedo concentrarme completamente en una tarea cuando es necesario					
Hago cosas de que después me arrepiento					
Acepto la responsabilidad de manejar mis emociones					
Cuando me veo ante un problema, me gusta despacharlo lo más pronto posible					
Pienso que es lo que quiero antes de actuar					
Puedo aplazar mi satisfacción personal a cambio de una meta más grande					
Cuando estoy de mal humor puedo superarlo hablando					
Me da rabia cuando me critican					
No sé cual es el origen de mi enfado en muchas situaciones					
					Escala 7

Escala 8: Creatividad

Piense en el mes pasado

En la lista siguiente indique como describe cada renglón su conducta o intención

Esto me describe

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
E recomendado proyectos novedosos a mi compañía					
Participo en compartir información e ideas					
Sueño con el futuro para ayudarme a pensar hacia donde voy					
Mis mejores ideas me vienen cuando no estoy pensando en ellas					
Tengo ideas brillantes que me han venido de pronto y ya completamente formadas					
Tengo un buen sentido de cuando las ideas tendrán éxito o fracasaran					
Me fascina los conceptos nuevos e inusuales					
He implementado proyectos novedosos en mi compañía					
Me entusiasma las ideas y soluciones nuevas					
Me desempeño bien haciendo tormenta de ideas para generar solución de un problema					
					Escal a 8
	+	+	+	+	=

Escala 9: Elasticidad

Piense en el mes pasado

En la lista siguiente indique como describe cada renglón su conducta o intención Esto me describe

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Puedo reaccionar después de haberme sentido desilusionado					
Puedo realizar lo que necesito si me dedico a ello					
Obstáculos o problemas en mi vida han producido cambios para mejorar					
Encuentro fácil con paciencia cuando es necesario					
Siempre hay más de una respuesta correcta					
Es como dar satisfacción a todas las partes de mi mismo					
No me gusta dejar para mañana lo que puedo hacer hoy					
Temo ensayar una cosa que ya me ha fallado antes					
Pienso que hay problemas por los cuales ni vale la pena preocuparse					
Yo me despreocupo cuando la tensión aumenta					
Puedo haber el aspecto humorístico de las situaciones					
A menudo dejo una cosa a un lado por un tiempo para obtener una perspectiva					
Cuando encuentro un problema me concentro en que se puede hacer para resolverlo					
					Escal a 9
	+	+	+	+	=

Escala 10: Conexiones Interpersonales

Piense en el mes pasado

En la lista siguiente indique como describe cada renglón su conducta o intensidad

Esto me describe

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Puedo lamentarme cuando pierdo algo que es importante para mi					
Me siento incomodo cuando alguien se acerca demasiado a mi emocionalmente					
Tengo varios amigos con quienes puedo contar en caso de dificultades					
Muestro mucho amor y afecto a mis amigos					
Cundo tengo un problema, se a quien acudir o que hacer para ayudar a resolverlo					
Mis creencias y valores guían mi conducta diaria					
Mi familia esta siempre con migo cuando la necesito					
Dudo que mis colegas me aprecien como persona					
Me cuesta trabajo hacer amistades					
Rara vez lloro					
					Escal a 10
	+	+	+	+	=

Escala 11: Descontento Constructivo

Piense en el mes pasado. En la lista siguiente indique como describe cada renglón su conducta o intensidad

Esto me describe

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Puedo contradecir con eficacia para producir un cambio					
No expresaría mis sentimientos si creyera que con ello causaría un desacuerdo					
En el fondo, yo solo puedo confiar en mi mismo para hacer las cosas					
Permanezco en calma aun en situaciones en que los demás se irritan					
Es mejor no alborotar problemas si se pueden evitar					
Me cuesta trabajo obtener consenso de mi equipo de trabajo					
Pido retroinformación a mis colegas sobre mi rendimiento					
Tengo habilidad para organizar y motivar grupos de personas					
Me gusta hacer frente a los problemas en el trabajo y resolverlos					
Escucho la critica con mente abierta y la acepto cuando es justa					
Dejo que las cosas crezcan hasta el punto critico antes de hablar de ellas					
Cuando hago un comentario critico, me concentro en la conducta y no en la persona					
Evito las disputas					
					Escal a 11
	+	+	+	+	=

SECCION IV VALORES DE C.E.Y CREENCIAS

Escala 12: COMPASION

Piense en el mes pasado

En la lista siguiente indique como describe cada renglón su conducta o intención

Esto me describe

	Muy	Moderada	Un Poco	Nada	
Yo puedo ver la mortificación de los demás, aunque no la mencione					
Puedo leer las emociones de la gente con sus ademanes					
Actuó con ética en el trato con los demás					
No vacilaría en hacer un esfuerzo extra por ayudar a una persona que este en dificultades					
Tengo en cuenta los sentimientos de los demás en mi trato con ellos					
Me puedo poner en lugar de otra persona					
Hay personas a las que jamás perdono					
Puedo perdonarme a mi mismo por no ser perfecto					
Cuando tengo éxito en algo, me parece que podía haberlo echo mejor					
Ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles					
Constantemente me preocupo por mis deficiencias					
Envidio a los que tienen mas que yo					
					Escal a 12
	+	+	+	+	=

Escala 13: Perspectiva

Piense en el mes pasado

En la lista siguiente indique como describe cada renglón su conducta o intensidad

Esto me describe

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Ve el lado bueno de las cosas					
Amo mi vida					
Se que puedo encontrar soluciones a problemas difíciles					
Creo que las cosas generalmente salen bien					
Continuamente me e visto frustrado por la mala suerte					
Me gusta ser el que soy					
Ve los retos como oportunidades para aprender					
Bajo presión estoy seguro que encontrare una solución					
					Escal a 13
	+	+	+	+	=

Escala 14: Intuición

Piense en el mes pasado

En la lista siguiente indique como describe cada renglón su conducta o intensidad

Esto me describe

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
A veces tengo la solución correcta sin tener las soluciones					
Mis corazonadas suelen ser acertadas					
Visualizo mis metas futuras					
Puedo ver el producto terminado o el cuadro antes de que estén completos					
Creo en mis sueños aun cuando otros no los vean ni los entiendan					
Cuando me veo ante una elección difícil sigo mi corazón					
Presto atención cuando las cosas no me parecen del todo bien					
Una vez que me he decidido, rara vez cambio de opinión					
La gente dice que soy un visionario					
Cuando alguien presenta una opinión distinta de la mía, me cuesta trabajo aceptarla					
Uso mis relaciones intuitivas para tomar decisiones difíciles					
					Escal a 14
	+	+	+	+	=

Escala 15: Radio de Comunicaciones

Piense en el mes pasado

En la lista siguiente indique como describe cada renglón su conducta o intensidad

Esto me describe

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Todo se aprovecharían de mi si yo los dejara					
Confío en los demás hasta que tenga razones para no confiar					
Tengo mucho cuidado para decidirme para confiar en una persona					
Respeto a mis colegas					
Las personas parecidas a mi en mi compañía han recibido mas beneficios que yo (aumentos de sueldo asensos, oportunidades, recompensas etc.)					
Las personas a quienes trato son dignas de confianza					
Parece que yo siempre salgo defraudado					
Muy poco en la vida es justo o equitativo					
Cuando algo no funciona, yo trato de presentar un plan alterno					
Cuando conozco a una persona nueva, descubro muy poco de información personal sobre mi mismo					
					Escal a 15
	+	+	+	+	=

Escala 16: Poder Personal

Piense en el mes pasado

En la lista siguiente indique como describe cada renglón su conducta o intensidad

Esto me describe

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Yo puedo lograr que las cosas se hagan					
La suerte hace un papel muy importante en mi vida					
Encuentro inútil luchar contra la jerarquía establecida en mi compañía					
Las circunstancias están fuera de mi control					
Necesito el reconocimiento de los demás para que mi trabajo valga la pena					
Es fácil que los demás gusten de mi					
Me cuesta mucho trabajo aceptar cumplidos					
Tengo la habilidad de conseguir lo que quiero					
Siento que controlo mi vida					
Si reflexiono sobre mi vida, podría sentir que básicamente no soy feliz					
Me siento asustado y creo que no tengo el control de las cosas cuando estas cambian rápidamente					
Me gusta encargarme de una cosa					
Yo se lo que quiero y lo busco					
					Escal a 16
	+	+	+	+	=

Escala 17: Integridad

Piense en el mes pasado

En la lista siguiente indique como describe cada renglón su conducta o intensidad

Esto me describe

	Mucha	Moderada	Poca	Nada no ocurrió	
Cuando cometo un error estoy dispuesto a reconocerlo					
siento que estoy engañado a los demás					
si no me apasionara mi trabajo cambiaria de oficio					
mi oficio es una extensión de mi sistema personal de valores					
jamás digo una mentira					
encuentro que me dejo llevar por una situación aun cuando no este de acuerdo con ella					
exagero mis habilidades para poder avanzar					
digo la verdad aun cuando sea difícil					
he hecho en mi oficio cosas contrarias a mis principios					
					Escal a 17
	+	+	+	+	=

SECCION V Resultados de C.E.

Escala 18: SALUD GENERAL

Piense en el mes pasado

Indique con que frecuencia a experimentado los síntomas siguientes

Esto me describe

SINTOMAS FISICOS

	Nunca	1 o 2 veces al mes	Todas las semanas	Casi todos los días	
dolor de espalda					
problemas de peso (perdida o exceso de peso)					
dolores de cabeza					
jaquecas					
catarros o problemas respiratorios					
problemas del estomago (gases frecuentes síndrome de irritabilidad intestinal o úlceras)					
dolor del pecho					
dolores inexplicables					
otros dolores crónicos no anotados en la lista anterior					
					Escala 18
	+	+	+	+	=

SINTOMAS DE CONDUCTA

	Nunca	1 o 2 veces al mes	Todas las semanas	Casi todos los días	
Alimentación (perdida del apetito, como con exceso, no tengo tiempo de comer					
Fumo					
Tomo bebidas alcohólicas					
Tomo calmantes					
Toma aspirina u otro analgésicos					
Tomo otras drogas					
Huyo de las relaciones estrechas					
Critico culpo o ridiculizo a los demás					
Me siento víctima, o que se aprovechan de mi					
Veo TV (más de dos horas diarias al día)					
Practico juegos de video o computador, p uso la internet (más de dos horas diarias al día)					
Me fastidia las personas con las que me encuentro					
Accidentes o heridas					
					Escala 18
	+	+	+	+	

SINTOMAS EMOCIONALES

	Nunca	1 o 2 veces al mes	Todas las semanas	Casi todos los días	
Me cuesta trabajo concentrarme					
Me abruma el trabajo					
Me distraigo fácilmente					
No puedo quitarme una cosa de la cabeza y estoy siempre preocupado					
Me siento deprimido, desalentado o sin esperanza					
Me siento solo					
Pierdo la memoria					
Me siento fatigado o abrumado					
Me cuesta trabajo resolverme o tomar decisiones					
Me cuesta trabajo empezar o tranquilizarme					
					Escala 18
	+	+	+	+	=

Escala 19: Calidad de la Vida

En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted actualmente intensidad

Esto me describe

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Estoy muy satisfecho con mi vida					
Me siento enérgico, feliz y lleno de salud					
Tengo sentimientos de paz interior y bienestar					
Necesitaría hacer muchos cambios en mi vida para ser realmente feliz					
Mi vida satisface mis mas ondas necesidades					
He obtenido menos de lo que esperaba de la vida					
Me gusta ser exactamente como soy					
Para mi el trabajo es una diversión					
He encontrado trabajo significativo					
Voy por un camino que me trae satisfacción					
He aprovechado al máximo mis capacidades					
					Escal a 19
	+	+	+	+	=

Escala 20: Cociente de Relaciones

En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted actualmente

Esto me describe

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Hay personas con quien "me conecto" a un nivel más hondo					
Soy franco con las personas cercanas a mí y ellas son francas con migo					
He amado profundamente a otra persona					
Generalmente encuentro personas con quienes hacer vida social					
Soy capaz de hacer compromisos a largo plazo con otra persona					
Sé que soy importante para los que están más cerca de mi					
Encuentro fácil decirles a los demás que los quiero					
					Escal a 20
	+	+	+	+	=

Escala 21: Optimo Rendimiento

En la lista siguiente indique como describe cada renglón la manera como usted piensa y siente sobre usted mismo actualmente

Esto me describe

	Muy bien	Moderadamente bien	Un poco	Nada bien	
Estoy satisfecho con mi desempeño en mi trabajo					
Mis compañeros de trabajo dirían que yo facilito buenas comunicaciones entre los miembros de mi grupo					
Me siento distante en mi trabajo y no participante					
Me es difícil prestar atención a las tareas del trabajo					
En mi equipo de trabajo participo en la toma de decisiones					
Me cuesta trabajo cumplir los compromisos o completar las tareas					
Mi rendimiento en el trabajo es siempre el mejor del que soy capaz					
					Escala 21
	+	+	+	+	=

ANEXO B.

Aplicación de la ventana de johari en la empresa IPS BIOSANARY Ltda.

VENTANA DE JOHARI (LUFT E INGHAM) GERENTE IPS BIOSANARY

INFORMACION CONOCIDA POR LOS DEMAS	INFORMACIÓN CONOCIDA POR UNO MISMO	INFORMACIÓN DESCONOCIDA POR UNO MISMO
	I LIBRE O PUBLICO Responsable Perfeccionista Sociable Tolerante Obstinada Pacífica Tímida Malgeniada Estricta	II CIEGA Pesimista Desconfiada Obsesiva Líder Solidaria Poco comunicativa Investigador Agresiva
INFORMACION CONOCIDA POR LOS DEMAS INCONSIENTE	III OCULTA Disciplinada Estratega Esmerada Introversa Dinámica Entusiasta	IV DESCONOCIDA Persuasiva Deportista Conservadora Eficiente Cooperadora

**APLICACIÓN DE LA VENTANA DE JOHARI DE LA EMPRESA IPS BIOSANARY LTDA.
VENTANA DE JOHARI (LUFT E INGHAM)**

AUXILIAR DE PUBLICIDAD Y MERCADEO IPS BIOSANARY

INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS	INFORMACIÓN CONOCIDA POR UNO MISMO	INFORMACIÓN DESCONOCIDA POR UNO MISMO
	<p align="center">I Libre O Publico</p> <p>Optimista Amable Sociable Trabajador Disciplinado Conciliador Expresivo Recursivo Inteligente Emprendedor</p>	<p align="center">II Ciega</p> <p>Creativo Desconfiado Obsesivo Implementado Recursivo Introverso Evaluador Obstinado</p>
<p align="center">INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS INCONSCIENTE</p>	<p align="center">III Oculta</p> <p>Absorbente Tímido Critico Conformista Agresivo Inflexible</p>	<p align="center">IV Desconocida</p> <p>Líder Locuaz Influencia en los demás Habilidad en la toma de decisiones</p>

**APLICACIÓN DE LA VENTANA DE JOHARI DE LA EMPRESA IPS BIOSANARY LTDA.
VENTANA DE JOHARI (LUFT E INGHAM)**

MEDICO COORDINADOR GRUPO EXTRAMURAL IPS BIOSANARY

INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS	INFORMACIÓN CONOCIDA POR UNO MISMO	INFORMACIÓN DESCONOCIDA POR UNO MISMO
	<p align="center">I Libre O Publico</p> <p>Carismático Optimista Social Inteligente Expresivo servicial Espontáneo Impaciente Intolerante Neurótico Malgeniado Estratega</p>	<p align="center">II Ciega</p> <p>Generoso Emprendedor Confiado Mentiroso Exagerado Recurso Comunicativo Busca la soledad</p>
<p align="center">INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS INCONSCIENTE</p>	<p align="center">III Oculta</p> <p>Tristeza Critico absorbente Dedicado justo Emprendedor Perspicaz Aburrido</p>	<p align="center">IV Desconocida</p> <p>Persuasivo Cooperador Líder Visionario Orador</p>

**APLICACIÓN DE LA VENTANA DE JOHARI DE LA EMPRESA IPS BIOSANARY LTDA.
VENTANA DE JOHARI (LUFT E INGHAM)
ENFERMERA PROFESIONAL DEL GRUPO EXTRAMURAL IPS BIOSANARY**

INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS	INFORMACIÓN CONOCIDA POR UNO MISMO	INFORMACIÓN DESCONOCIDA POR UNO MISMO
	<p align="center">I Libre O Publico</p> <p>Comprometido Perseverante Disciplinada Inteligente Servicial Espontáneo Tolerante Comprometido Manipuladora Estratega Obsesiva</p>	<p align="center">II Ciega</p> <p>Oradora Comunicativa Imprudente Impulsiva Sensible Emotiva</p>
<p align="center">INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS INCONSCIENTE</p>	<p align="center">III Oculta</p> <p>Tristeza Espiritual Ansiosa Introvertida Perceptiva</p>	<p align="center">IV Desconocida</p> <p>Habilidades manuales Trabajo en equipo Liderazgo</p>

**APLICACIÓN DE LA VENTANA DE JOHARI DE LA EMPRESA IPS BIOSANARY LTDA.
VENTANA DE JOHARI (LUFT E INGHAM)**

INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS	INFORMACIÓN CONOCIDA POR UNO MISMO	INFORMACIÓN DESCONOCIDA POR UNO MISMO
	<p align="center">I Libre O Publico</p> <p>Amable Respetuoso Trabajador Honesto Paciente Intolerante Poco perseverante amistoso Poco comunicativo</p>	<p align="center">II Ciega</p> <p>Tranquilo Analítico Sociable Generoso Recursoivo Emprendedor Aburrido</p>
<p align="center">INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS INCONSCIENTE</p>	<p align="center">III Oculta</p> <p>Estratega Desconfiado Ordenado Introvertido Dinámica Cooperador Trabajo bajo presión</p>	<p align="center">IV Desconocida</p> <p>Habilidades técnicas Líder Comunicativo Emprendedor</p>

**APLICACIÓN DE LA VENTANA DE JOHARI DE LA EMPRESA IPS BIOSANARY LTDA.
VENTANA DE JOHARI (LUFT E INGHAM)
TECNICO DE EQUIPO MEDICOCIENTIFICO IPS BIOSANARY**

INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS	INFORMACIÓN CONOCIDA POR UNO MISMO	INFORMACIÓN DESCONOCIDA POR UNO MISMO
	<p align="center">I Libre O Publico</p> <p>Optimista Amable Sociable Trabajador Disciplinado Humilde Espontáneo Recursivo Inteligente</p>	<p align="center">II Ciega</p> <p>Implementado Desconfiado Obsesivo Controlador Autónomo Recursivo Emprendedor</p>
<p align="center">INFORMACIÓN CONOCIDA POR LOS DEMÁS INCONSCIENTE</p>	<p align="center">III Oculta</p> <p>Absorbente Esclavizante Critico Conformista Participativo Egoísta Desmotivado Responsable</p>	<p align="center">IV Desconocida</p> <p>Habilidades técnicas Líder Comunicativo</p>

ANEXO C.

FOTOGRAFIAS

