

# COMUNICACIÓN EN PÓSTER

INVESTIGACIÓN BÁSICA

ID: 1187

## Análisis y gestión de las competencias comportamentales: el optometrista

➤ Autor: **Pedro Tiago Maia Reis Jesus**<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Instituto Superior D. Dinis (ISDOM) - Marinha Grande. <sup>2</sup>Óptica Cunha Fonseca - Leiria.

### JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

Este estudio está incluido en la monografía final de curso del Grado en Gestión de Recursos Humanos (GRH), frecuentado por el autor.

La preparación de un modelo de competencias para una determinada función tiene como objetivo la clarificación de las competencias necesarias para la realización eficiente de las tareas inherentes a esa función, o sea, el modelo de competencias visa la promoción de un alto desempeño del colaborador de una organización.

El modelo de competencias tiene impacto en diversas herramientas de Gestión de Recursos Humanos tales como la formación y desarrollo, planteamiento estratégico de GRH, gestión del desempeño y reclutamiento y selección.

Además de las competencias operacionales, el optometrista debe de tener una serie de competencias comportamentales pues, en el desempeño de su función, este profesional está en contacto directo con sus pacientes.

¿Cuáles son las competencias comportamentales más importantes para un buen desempeño del optometrista?

Para responder a esta cuestión es propuesta la hipótesis: la inteligencia emocional es una base sólida con vista a la elaboración de un portfolio

de competencias comportamentales referente a la función del optometrista: de la noción de inteligencia emocional viene un conjunto de diez competencias comportamentales. Este trabajo va a centrarse en las siguientes: control emocional, gestión del estrés, aptitudes sociales, aptitudes de comunicación, automotivación y actitud positiva.

### MATERIAL Y MÉTODOS

Para elaborar este estudio se ha preparado un cuestionario basado en las definiciones de cada una de las competencias comportamentales en estudio.

Además, se han adjuntado algunas competencias operacionales, tanto específicas del optometrista como competencias que no son directamente del optometrista pero son competencias que el profesional polivalente deberá de tener: asesorar en la elección de lentes y monturas; adaptación de lentes de contacto; conocimientos en patología ocular; adaptación de las lentes a la montura; saber remitir el paciente para el médico oftalmólogo; adaptación de gafas y prescripción de lentes oftálmicas.

La muestra está compuesta por los pacientes de un gabinete de optometría de la organiza-



Sesión 12



Domingo, 15  
de abril



10:15 h a 10:30 h



Terminal  
23

ción estudiada (un establecimiento sanitario de óptica).

Los datos fueron recogidos entre el 29 de abril de 2017 y el 3 de julio de 2017, con un total de 33 cuestionarios respondidos. El objetivo era tener una muestra que representase el movimiento mensual normal del gabinete de optometría en estudio.

**RESULTADOS**

Fig. 1: Comparativa competencias operacionales.

Fig 2: Comparativa Competencias comportamentales.

Fig. 3: Competencias operacionales vs. comportamentales.

**CONCLUSIONES**

Este trabajo ha permitido verificar que, en la organización estudiada, los pacientes conocen bien las competencias operacionales del optometrista al considerarlas fundamentales para su desempeño.

También ha permitido verificar que los mismos pacientes consideran, en general, que las competencias comportamentales propuestas son o fundamentales o muy relevantes, o bastante relevantes.

Los pacientes consideran más importantes las competencias operacionales que las comportamentales para el buen desempeño del optometrista. Así, la hipótesis propuesta es validada.



Fig. 1

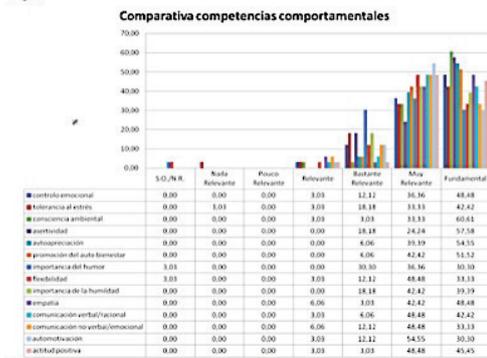


Fig. 2



Fig. 3

ORGANIZA:



AVALA:



COLABORA:



COLABORACIÓN ESPECIAL:

