



CONSTRUCCIÓN DE UN PERFIL DE COMPETENCIAS BÁSICAS Y ESPECÍFICAS PARA VOLUNTARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE SANTIAGO

XIV Jornadas Municipales sobre Catástrofes
Samur – Protección Civil
Madrid, 24, 25 y 26 de Junio de 2005

Ps. Humberto Marín Uribe (*) - Ps. Peter James Ray Riadi
(*) Unidad de Salud Mental, Departamento Médico Nacional
Junta Nacional de Bomberos de Chile
hmarin@cbs.cl / www.bomberos.cl

RESUMEN

Respondiendo a la necesidad organizacional de contar con claras directrices para la definición de las futuras políticas de selección, capacitación y desarrollo de su recurso humano (bomberos voluntarios), los autores utilizan la "Entrevista del Incidente Crítico" para identificar competencias comunes (básicas) y predictoras de éxito (específicas) presentes en los voluntarios, sistematizándolas en un perfil basado en el modelo de competencias, el cual en contraposición al modelo de los rasgos, se centra en los comportamientos observables, facilitando el empleo de conceptos más objetivos, concretos y operativos, permitiendo predicciones de desempeño más seguras, válidas y fiables. Finalmente, se identificaron y dimensionaron las competencias comunes y predictoras de éxito, construyendo de ésta manera una primera aproximación al perfil de competencias para los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Santiago.



OBJETIVO

Desarrollar un perfil de competencias básicas y específicas para voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Santiago.

METODOLOGÍA

El presente trabajo propone un modelo de identificación de competencias exitosas para los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Santiago, por lo que se sitúa dentro de las investigaciones empíricas no experimentales, existiendo una recolección y evaluación empírica y sistemática de datos sin manipulación directa de variables independientes. Su diseño es de carácter transeccional, pues existe una recolección en un momento único de los datos, los cuales son observados y reportados, para un posterior análisis de éstos.

Utilizando un procedimiento de Doble Ciego se realizaron Entrevistas del Incidente Crítico (BEI) a una muestra de 10 voluntarios (divididas en dos grupos; grupo de voluntarios exitosos y grupo de voluntarios promedio) del Cuerpo de Bomberos de Santiago, extraída desde el universo de voluntarios con más de diez años de servicio en la organización, quienes siguieron un triple proceso de selección compuesto por procedimientos de azar y juicio de expertos.

DEFINICIÓN DE GRUPOS

Los grupos promedios (P) y exitosos (E) fueron conformados por cinco voluntarios cada uno, según las siguientes características:

GRUPO (P)

Definimos el grupo de bomberos promedios (P), como todos aquellos voluntarios que integrando el universo, y aún presentando mucho entusiasmo y motivación por el servicio, pasan por el Cuerpo de Bomberos de Santiago sin mayor trascendencia y cumplen solamente con los requisitos mínimos para ser integrante de la Institución.

GRUPO (E)

Definimos al grupo (E) como el integrado por todos aquellos bomberos que perteneciendo al universo de voluntarios, destacan por sobre el resto, ya sea debido a su respuesta ante las situaciones de emergencia o su eficiente y sobresaliente desempeño en otros ámbitos del quehacer bomberil, que los orienta a configurarse como voluntarios reconocidos dentro del Cuerpo de Bomberos de Santiago, o ejemplos dignos de ser imitados.

Una vez realizadas las entrevistas se realizó el proceso de tabulación y análisis según se describe:

- Levantamiento y sistematización: En esta etapa se procedió a individualizar las competencias pertenecientes a cada entrevistado, asociándolas con cada uno de los grupos, con lo cual se sistematizaron dos listas de competencias encontradas, una para cada grupo.
- Contrastación: Las competencias del grupo (E) con las del grupo (P) fueron contrastadas para eliminar aquellas competencias repetidas, puesto que estas no justificarían las diferencias encontradas entre ambos grupos, correspondiendo a competencias genéricas.
- Identificación: Se identificaron finalmente dos listas de competencias pertenecientes a cada uno de los grupos, individualizando así cuales son las competencias predictoras de éxito (propias del grupo Exitoso) dentro de la organización y cuales no (propias del grupo Promedio).
- Construcción de las dimensiones: Una vez identificadas las competencias pertenecientes a cada uno de los grupos, se procedió a fusionarlas en ámbitos similares, para finalmente agruparlas en dimensiones de competencias.
- Análisis y Conclusiones: En virtud de las dimensiones encontradas, se identificaron cuales competencias debían pertenecer a los perfiles indicados.

RESULTADOS

Se exponen las competencias encontradas en los entrevistados de ambos grupos, luego de su contrastación. Estas dimensiones se dividen en dos tipos:

- Las que expresan las competencias umbrales o básicas para el voluntario del Cuerpo de Bomberos de Santiago, extraídas desde las características comunes entre ambos grupos (Exitoso) y (Promedio).

Competencias Básicas

- Motivación Externa por trabajo
- Conceptos y Técnicas
- Afrontar situaciones de emergencia
- Modular propio Comportamiento
- Trabajar y Relacionarse con otros
- Evaluar y Planificar situaciones
- Implementar Soluciones

- Las que expresan las competencias diferenciales específicas predictoras de éxito para el voluntario del Cuerpo de Bomberos de Santiago, extraídas desde las características exclusivas del grupo de voluntarios exitosos (E).

Competencias Específicas (predictoras de éxito)

- Motivación Interna por trabajo
- Integrar ámbito social y laboral
- Alinearse con Objetivos Institucionales
- Comunicarse Efectivamente
- Liderar
- Negociar

ABSTRACT

In response to the organizational needs of counting with clear guidelines for the definition of the future selection politics, qualifications and development of human resources (volunteer firemen), some authors use the "Interview of Critical Incidents" to identify common competencies (basic) and predict successful (specific) qualities that are present in volunteers, systematically creating a profile based on the model of competence, which, in contrast with the model of traits, centers itself in observable behaviors, making it easier to use concepts that are more objective, precise and operative, permitting more secure, useful and reliable predictions on their performance. Finally, the common qualities that predict success were identified and measured, being able to build the first approximation of a competence profile for the volunteers of the Fire Department of Santiago.

CONCLUSIONES

Dentro de los resultados fueron expuestas las competencias particulares de los voluntarios exitosos y promedios. Sin embargo, debemos señalar que aún así existen características-núcleo que, aunque no explícitamente señaladas como competencias de promedios o de exitosos, de igual manera están presentes, pues pre-suponen aspectos mínimos para el desarrollo de las demás competencias en cuestión; nos referimos a características tales como un pensamiento abstracto, una capacidad adecuada de comunicación, una capacidad de empatía, entre otras.

Asimismo, encontramos características particulares de los voluntarios promedios, las cuales no fueron analizadas ni expuestas en los resultados debido a las características propias del estudio.

Desamos poner de manifiesto que las competencias comunes encontradas en los voluntarios del CBS, son referidas como características básicas para cualquier integrante de una brigada de rescate o emergencias por el Ps. Santiago Valero, quien en su libro "Psicología en Emergencias y Desastres" y a la luz de los conceptos de *Inteligencia Emocional*, propone cinco características esenciales, las que se relacionan estrechamente con las descritas por nosotros en el presente estudio. Otros autores, tales como Hall, Gardner, Perl, Graham, Mitchell y Meza señalan distintos rasgos de personalidad, los cuales tienen una alta correspondencia con aspectos encontrados particularmente en el grupo de competencias básicas del presente estudio, pudiendo señalar con un alto grado de certeza que las competencias que identificamos como básicas, efectivamente corresponden a las características propias de los sujetos que integren equipos de primera respuesta voluntarios, sean éstos públicos o privados.

Un aspecto que nos resulta interesante de señalar, corresponde a la correlación que existiría entre las competencias encontradas en el presente estudio (particulares a un grupo de voluntarios que trabaja en emergencias) y las competencias que pudiesen darse dentro de otros grupos de voluntarios que también trabajen en este ámbito, tales como Defensa Civil, Cruz Roja, brigadas de emergencias privadas, brigadas de emergencia institucionales, etc. Asimismo, y dada la naturaleza particular del universo investigado, creemos pertinente establecer una relación en menor cuantía con otras organizaciones de voluntariado que no trabajen en emergencias; aún siendo capaces de visualizar alguna posible correlación según lo anteriormente señalado, consideramos pertinente verificar la existencia de tal situación, a través de investigaciones que cumplan ese objetivo.

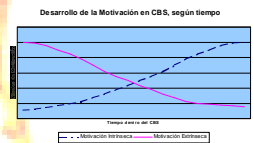
REFLEXIONES FINALES

El perfil de competencias expuesto puede ser adaptado para otras organizaciones que trabajen con voluntarios en el ámbito de las emergencias, siendo en todo caso preferible el replicarlo íntegramente, pudiendo seguir para ello el modelo de investigación realizado; algunos elementos que permite desarrollar son:

- Programas de reclutamiento de voluntarios.
- Programas de selección de voluntarios.
- Programas de fidelización de voluntarios.
- Programas de desarrollo de competencias en los voluntarios.
- Programas de reducción de vulnerabilidad psicológica en voluntarios.

Otros elementos relevantes extraídos del presente estudio y pendientes de ser profundizados son:

- Motivación del voluntario: existencia de un proceso de maduración de la motivación presente en los entrevistados, caracterizados por una etapa inicial de motivación extrínseca, la cual comienza a modularse en una motivación intrínseca en un periodo medio de 5 años.
- Estándares específicos de sintomatología presente en personal que trabaja en el ámbito de las emergencias, y su evaluación clínica.
- Existencia de una mejor capacidad de afrontamiento de situaciones críticas en grupos de intervención integrados por sujetos de diversos grupos etareos, versus grupos integrados por iguales grupos etareos.
- Se identificó la necesidad de contar con mayores herramientas orientadas hacia la psicohigiene y autocuidado personal, caracterizadas con principalmente aspectos físicos (por ejemplo, manejo de una dieta adecuada) y un programa de ejercitación física, coincidiendo con el señalado por Valero 2002), sociales (por ejemplo, la incorporación de la familia y construcción de redes sociales como fortaleza, lo cual coincide con el señalado por Abarca, et al. 1993) y espirituales (por ejemplo, generación y mantención de tradiciones a través de ritos, coincidiendo con el señalado por Araya 2001).



BIBLIOGRAFÍA
Aparicio, C., Gutiérrez, B., Medina, M., Valdovinos, C., Trócoli, T. (compilación de). Experiencias de Intervención en Crisis en casos de desastres naturales y su relación con las redes sociales. Fondo para el Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDECYT) N° 1030001, Chile, 2003.
Aragón, M., Galán, "Procesamiento y Psicología de la Emergencia", Editorial Icaria, España, 1976.
Alarín, O. C. & Bass, B.M. "Transformacional Leadership in Teams", en B.M. Bass & B.J. Avolio (Eds.), "Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership", Sage Publications, Londres, 2001.
Blake, Robert Joseph, Minton, Jane G., "Management Control: Leadership Skills for Auditing, Production Through People", Edgipal Elvador Science & Technology Books/Elsevier 1994.
Boyatzis, R. "The Competing Manager" John Wiley & Sons Incorporated, New York, EEUU, 1982.
Bork, G.P. "El desarrollo de las competencias en la formación y perfeccionamiento de profesionales en la I+D+i", Edigipal CIDE/OP, Alemania, 1994.
Cayotero, Claudia (D.), Corbelli, Juan, "Turricano, Kath in Bata, Post Disaster Stress Management Manual Project", 21 Octubre 2001, <http://www.unicef.org>.
Cebal, R. y Araya, P. "Manual de la selección de salud mental e atención de desastres", Mimeo, Editorial Helió S.A., 1993.
Cebal, Mercedes, Orellano, Pável, Sherrington, Arnaldo "Perfil Psicológico de Bomberos Rescatistas pertenecientes al Cuerpo de Bomberos de Chile", Trabajo para una tesis de pregrado, Licenciatura en Psicología y Salud Preventiva, Universidad Católica de Valparaíso, 2001.
Covey, Stephen "The Seven Habits of Highly Effective People", Bill Pfeiffer, Simon & Schuster, New York, USA, 1989.
CREA "Guía para la administración de la entrevista de Incidente Crítico", en <http://www.crea.cl/revista/revista.html>, España, 2001.
Cryanaris, P. Ryan "Stress Management in Disaster", Editado por IFAPD, Washington DC, 2001.
Davis, Keith, "Resiliencia", "Comprometido humano en el trabajo: comportamiento organizacional", Editorial McGraw-Hill, 1989.
De Almeida, Celso (D.) "Work Culture Key Factors in Mental Health After Attacks", Washington, Octubre 9, 2001 (PAND) en <http://www.pand.org>, Octubre 2001.
De Nozillo, y Martínez, Luis "Diagnóstico de los desastres, 2da" en Revista "A Fondo", papales del psicólogo, número 55, 1993, España.
Dirección Filial - Dirección Nacional de Bomberos, Uruguay, en <http://www.bomberos.org.uy>, Agosto 2002.
Emsel & Young Compañía (1997) <http://www.ecy.com>, "Manual del director de Recursos Humanos, Gestión por Competencias" en <http://213.201.26.111/ficheros/usuarios/EJESTION2002/COMPETENCIAS.pdf>, Agosto 2002.
Eysenk, H.J. "Fundamentos Biológicos de la Personalidad", Editorial Fontanelle, Barcelona, 1978.
Fuerzas Armadas de Rescate de Chile de Bomberos, "Informe del Estudio de Factores Básicos del Bombero Exitoso", proyecto auspiciado por el programa Leonardi De Vito de la Unión Europea, 1997 2001.
Furman, J. "The Critical Incident Technique", Psychological Bulletin, 51, 4, 327-359, EEUU, 1953.
García González, Leticia "Rasgos de Personalidad en Equipos de Emergencia Intervención en Desastres", Tesis de licenciatura en el Congreso Latinoamericano de Psicología de Emergencias y Desastres, Lima, durante 23, 24 y 25 de Noviembre de 2002.
Goleman, Daniel "La inteligencia emocional: por qué es más importante que el cociente intelectual", Editorial Javier Vergara, Buenos Aires, 1996.
Haber, Jacinto "El desarrollo de la dimensión psicológica "Heroísmo" en los "Voluntarios del voluntariado" y "El estado emocional en la Comunidad Judía de Buenos Aires", artículo en "Perspectivas y Síntesis", n°25, Marzo/Abril, 1995.
Lery-Loboyev, C. "Gestión de las competencias", Ed. Capellades Galés, Barcelona, 1977.
Márquez, Pável, Mónica "La entrevista de incidentes críticos", en <http://www.bomberos.cl/revista/revista.html#ENTREVISTA/ENTREVISTA/ENTREVISTA>, Agosto 2002.
Maslow, Abraham "Motivation and Personality", (1954) 3da Ed. Haper & Row, New York, 1967.
McDaniel, David C. "Testing for Competence Rather than Intelligence", American Psychologist, 1973.
McQuinn, David C. "Competency Assessment Methods: History and State of the Art", Ed. John Wiley & Sons, Incorporated, New York, EEUU, 1984.
<http://www.crea.cl/revista/revista.html#ENTREVISTA/ENTREVISTA/ENTREVISTA>.
Mesa, Clara "Perfil psicológico del bombero voluntario de Lima Metropolitana", Ponencia presentada en el Congreso Latinoamericano de Psicología de Emergencias y Desastres, Lima, durante 23, 24 y 25 de Noviembre de 2002.
Micheli, W. "Personality and Assessment", Ed. John Wiley & Sons Incorporated, New York, EEUU, 1968.
Morgan, C.C. "Firefighter predictors of positive reactions following emergency and disaster responses", en Journal of Disaster Prevention and Management, volumen 8, págs. 17-22, 1995.
Rojas, Clara de Mella, "Medición y desarrollo del universo de la competencia", en <http://www.abcderecursos.org/>, Marzo de 2002.
Roberts, S. "Comportamiento Organizacional", Editorial McGraw-Hill, octava edición 1998, México.
Valero, Santiago, "Psicología en Emergencias y Desastres", Editorial San Marcos, Lima 2002.
Wassarah, Lutz "Los Elogios", 1912/1996, Editorial Víctor and Pioner Research, en "Ponencia de Incidente", número 5, Julio de 1997, en <http://www.bomberos.cl/revista/revista.html>.