

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

**Brigada de Atención Psicosocial en Situaciones de Emergencia y
Desastres**

**“Perfil profesional de la persona con
funciones de brigadista”**

Docentes: Ana Ligia Monge y Johanna Torres

Estudiantes:

Natalia Galeano, Cindy Vega y Susana Blanco.

I CICLO 2012

Índice

INTRODUCCIÓN	3
Definición del problema.....	6
METODOLOGÍA.....	7
a. Tipo de intervención: <i>Descriptiva</i>.	7
b. Enfoque metodológico	7
c. Selección de los participantes	8
d. Procedimientos y técnicas de recolección de información	8
e. Procedimientos y técnicas de sistematización	9
f. Procedimientos y técnicas de análisis.	10
Resultados	11
CONCLUSIONES.....	31
REFERENCIAS	33

INTRODUCCIÓN

El informe que a continuación se presenta se enmarca dentro del curso de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones como resultado de la práctica profesionalizante, la cual tiene como objetivo generar a través de la inserción e intervención en una organización la integración de los conceptos teóricos- metodológicos abordados durante el curso lectivo. Dicha práctica conlleva todo un proceso de aproximación, diseño, e intervención o ejecución, fases que dan sustento al presente informe.

La Brigada de atención psicosocial en situaciones de emergencias y desastres de la Universidad de Costa Rica, fue la organización seleccionada para la realización de esta práctica. Dicho sea de paso, esta organización la cual, está conformada principalmente por docentes y estudiantes avanzados de la carrera de psicología, tiene como objetivo principal el brindar recuperación psicoafectiva y apoyo psicosocial a las personas víctimas de situaciones de emergencia y dejar en las comunidades una capacidad de respuesta instalada, esto por cuanto la Brigada busca además de brindar apoyo psicológico de primer orden, desea fortalecer las redes de apoyo psicosocial comunitario, es así como desde la Brigada se ofrecen capacitaciones a las comunidades y otras instituciones en distintas temáticas, se brinda atención a las comunidades y sus integrantes, que son afectadas por desastres.

De manera que del contacto con dicha organización surge el propósito de este trabajo: la creación de un perfil profesional de las personas que participan en la brigada, esto con la idea de fortalecer el proceso de selección de los y las voluntarios(as). Entendiendo por perfil profesional “la identificación correcta y minuciosa de los rasgos definitorios del comportamiento profesional de un “ocupante tipo” del puesto, de modo que estas peculiares

características de su conducta garanticen la consecución de los objetivos que se le asignan al puesto”. (Ansorena, 1996, p.76) Una de las vías para conseguir la elaboración de un perfil ideal es a través del análisis de las competencias, entendidas como los comportamientos observables requeridos para el desempeño eficaz del puesto de trabajo.

De manera que para la elaboración de dicho perfil se trabajó desde el enfoque de gestión por competencias. De acuerdo con Gracián (2004) establecer un perfil de competencias para un puesto específico desde este enfoque significa que se “buscan aquellas competencias que deben reunir los trabajadores para poder rendir con eficacia, eficiencia, seguridad y satisfacción” Según este autor, existen seis pasos para realizar este catálogo de competencias de un puesto (p. 371): Diseño del instrumento de evaluación, selección de la muestra, definición del criterio, recogida de datos, análisis de datos y conclusiones.

La realización de un perfil profesional es vital para el desarrollo de una organización ya que brinda un patrón ideal o estándar con el cual comparar los resultados de las pruebas o entrevistas realizadas o los candidatos del proceso de selección, asimismo el establecimiento de las competencias requeridas permite guiar o encausar de una mejor manera este proceso de selección, ya que se cuenta con una definición clara de lo que se busca en un candidato de acuerdo al puesto en cuestión.

En este caso específico de la brigada , el contar con un perfil profesional es vital para correcta selección y formación de los y las voluntarias debido a la naturaleza de las labores que deben emprender como parte de su cargo, la cual remite a un puesto donde se debe hacer frente a situaciones de emergencia, en donde prevalecen situaciones de mucho estrés y trabajo bajo presión, y donde muy probablemente se verán en cada intervención expuestos a elementos sumamente traumáticos propios de las situaciones de emergencia,

desastres y catástrofes . De manera que claramente las personas que se desempeñen en este puesto deberán contar con capacidades y habilidades que les permitan sobrellevar de una manera correcta toda la carga física y psicológica que demanda el rol del brigadista.

De manera que en este breve informe que a continuación se presenta, se incluyen la enumeración de los objetivos planteados, la delineación detallada de la metodología utilizada para la obtención de los datos y de cómo se analizaron los mismos, así como una descripción a profundidad de los resultados derivados de las entrevistas y por ende la presentación final de lo que es el perfil de la persona que se desempeña como brigadista.

Definición del problema

- *Objetivo General*
 - Elaborar el perfil profesional de la persona que se desempeña como brigadista en la Brigada de Atención Psicosocial en Situaciones de Emergencia y Desastres

- *Objetivos específicos*
 - Realizar una descripción del puesto del brigadista de la Universidad de Costa Rica
 - Identificar a partir del análisis de incidentes críticos las principales habilidades y competencias para desarrollar con éxito la labor del brigadista.
 - Elaborar un perfil basado en competencias del puesto de brigadista.

- *Pregunta de investigación*
 - ¿Cuáles competencias integran las características, conocimientos, experiencias y habilidades necesarias para el desempeño óptimo de la figura del brigadista?

- *Objetivos de formación académica*
 - Generar a través de la inserción e intervención en una organización la integración de los conceptos teóricos- metodológicos abordados durante el curso lectivo

METODOLOGÍA

a. Tipo de intervención: *Descriptiva.*

Martínez y Rodríguez (2004) indican que el tipo de intervención *descriptiva* posee el objetivo de recaudar información relevante en consideración a algunos aspectos del fenómeno en estudio, ello sin necesidad de establecer relación entre dicha información recaudada. Por ejemplo: ¿cuál es el perfil profesional de un brigadista? ¿Cuál es el estilo de dirección dominante?, entre otros.

b. Enfoque metodológico

Tomando en cuenta los aportes de Martínez y Rodríguez (2004), se considera que enfoque metodológico utilizado en el presente estudio, es de carácter *no experimental* basado en el *control de estímulos* presentados. Ello con una muestra de personas llevadas a cabo por medio de entrevista de incidentes críticos, con el fin de analizar las respuestas y generalizarlas por medio de una muestra representativa. Este tipo de enfoque, se interesa por las conductas, comportamientos y respuestas que manifiestan determinados estímulos.

Los autores, señalan dos tipos:

a. *Investigación de encuesta:* Aquellos que toman en consideración diferencias en el tipo de intensidad de las respuestas. Se aplican cuestionarios o escalas a una muestra representativa con el fin de generalizar los resultados.

b. *Análisis de fenómenos*: Los que se interesan por el efecto de las diferentes manifestaciones de un fenómeno en una persona. Se busca que las variaciones de un mismo fenómeno sean representativas de los sujetos inmersos en distintas situaciones.

En este caso particular, las investigadoras toman en consideración el enfoque de *Investigación de encuesta*, aplicando la misma entrevista de incidentes críticos a la población en estudio con el fin de proveer una muestra representativa con resultados generalizados.

c. Selección de los participantes

Los participantes se seleccionaron según la lista de referencias y correos electrónicos adjuntada a continuación y otorgada por Marco Carranza en el mes de abril, 2012. Posteriormente, se inicio el envío de correos electrónicos a dichos miembros de la lista, en repetidas ocasiones.

d. Procedimientos y técnicas de recolección de información

Para recolectar los datos se realizaron tres fases, ambas respondiendo al método de control de los estímulos entendido como aquel que aplica los mismos estímulos a una muestra representativa (Martínez y Rodríguez, 2003), específicamente se realizaron tres entrevistas por incidentes críticos a una muestra de la brigada, una encuesta a miembros de brigadas internacionales y una entrevista semiestructurada a expertos, específicamente a la coordinadora del equipo y a miembros de otras brigadas.

Fase I. Entrevista por incidentes críticos.

Con el fin de explorar el puesto de brigadista se elaboró una entrevista por incidentes críticos que incluye una primera parte de datos socio-demográficos y especificación de funciones de cada entrevistada y una segunda parte que busca explorar ocasiones de éxito y de fracaso mediante la descripción de la situación, la tarea asignada para su puesto ante esta situación, las acciones llevadas a cabo por la entrevistada y la descripción del resultado, la entrevista se encuentra más detallada en el Anexo 1.

Fase II. Encuesta a brigadas internacionales.

Además de explorar la brigada en estudio se consultó el criterio de miembros de otras brigadas fuera del país para conocer cuáles competencias conciernen a este puesto. Se realizó una encuesta en línea conformada por ocho preguntas distribuidas de la siguiente manera: preguntas 1 a 4 experiencia laboral y funciones en la brigada y preguntas 5 a 8 competencias referentes al puesto. Se puede observar la encuesta en el Anexo 2.

e. Procedimientos y técnicas de sistematización

Los datos recogidos en cada una de las etapas son transcritos en el machote de la entrevista o encuesta para proceder en su categorización. Las variables sociodemográficas serán tratadas como referencia mientras que las funciones y competencias serán categorizadas siguiendo un proceso de saturación de la información que abarque todas las respuestas brindadas.

Una vez categorizadas las respuestas se procederá a realizar una matriz previa de habilidades, actitudes, conocimientos, motivaciones y capacidades encontradas en las diversas entrevistas que después serán analizadas.

f. Procedimientos y técnicas de análisis.

Con la lista de habilidades, actitudes, conocimientos, motivaciones y capacidades en lenguaje común, se procederá a comparar estas con un diccionario de competencias para identificarlas.

Las competencias serán luego contabilizadas y ordenadas de las más frecuentes a las menos frecuentes. Después se hará un análisis según las entrevistas sobre el nivel necesario de cada una de estas en las diferentes situaciones críticas evaluadas, buscando clasificarlas en nivel bajo, medio y alto.

Una vez afinada la lista se procederá con la descripción del puesto de brigadista y la creación del perfil por sus competencias.

Resultados

El análisis y categorización de las entrevistas y encuestas realizadas dio como resultado un conjunto de 19 habilidades que fueron relacionados con 9 competencias señaladas en tres niveles distintos: A) Nivel Alto, cuenta las habilidades que se presentaron en más del 66% de los datos obtenidos, B) Nivel Medio, para las habilidades cuya frecuencia se encontró entre el 33% y el 66% de los datos obtenidos y C) Nivel Bajo, cuando las habilidades se reflejaron en menos del 33% de las entrevistas y encuestas. A continuación en la Tabla 1 se detallan las habilidades y las competencias asociadas.

Tabla 1. Habilidades y competencias asociadas

Habilidades	Número de respuestas	Porcentaje de Frecuencia Relativa	Competencia asociada
Comunicación asertiva	7	78%	Habilidad para las relaciones interpersonales
Compromiso con la tarea	6	67%	Compromiso organizacional
Seguimiento de instrucciones	9	100%	Disciplina
Disponibilidad de tiempo	3	33%	Compromiso organizacional
Empatía	8	89%	Habilidad para las relaciones interpersonales
Escucha	6	67%	Habilidad para las relaciones interpersonales
Autocontrol	5	56%	Autocontrol
Autoconocimiento	2	22%	Autocontrol

Tolerancia a la frustración	6	67%	Autocontrol
Trabajo en equipo	9	100%	Trabajo en equipo
Manejo de las emociones	5	56%	Autocontrol
Manejo del estrés	6	67%	Autocontrol
Formación en intervención en crisis	8	89%	Sentido de urgencia
Manejo de grupos	6	67%	Liderazgo
Capacidad de toma de decisiones	7	78%	Solución de problemas
Vocación de servicio	5	56%	Actitud de servicio
Resolución de conflictos	4	44%	Solución de problemas
Liderazgo	3	33%	Liderazgo
Planificación	6	67%	Planificación y organización

Después de unir las habilidades en las categorías de competencias, la identificación de estas con sus definiciones y niveles se realizó con los Diccionarios de Competencias de Margery (s.f) y Ansorena (1996) A continuación se explican las competencias seleccionadas según su definición y algunos ejemplos de cómo se señalaban estas en las entrevistas. El detalle de las competencias y sus niveles se puede observar en la Tabla 2.

Dentro de los resultados se identificó la competencia de **Autocontrol**, definida por Margery (s.f) como la “habilidad para controlar las emociones y manejar la oposición u hostilidad de otros o las condiciones de trabajo bajo presión. Implica autodominio y capacidad de actuar de manera sensata ante diversas condiciones en períodos prolongados de tiempo”. Dentro de esta competencia se asociaron tres habilidades, el 67% de las personas consultadas anotaron la tolerancia a la frustración, por ejemplo se mencionó “*implicaba saber reconocer que ya nosotros no podíamos hacer más*”, también se asocia la habilidad de manejo de las emociones, que fue mencionada en el 56% de las entrevistas en frases como “*saber cuándo una se siente agotada o cansada*” “*Tener un buen manejo del estrés y*” también algunos señalaron directamente la habilidad de autocontrol. A esta competencia se asocian comportamientos como la capacidad de manejar el estrés mediante técnicas para controlar la respuesta, además de responder de forma constructiva, aclarando emociones y atacando el problema.

Por otra parte se considera de suma importancia que él o la persona que se desempeñe como brigadista cuente con un nivel alto de **Compromiso Organizacional**, competencia que es definida por Margery (s.f) como “la capacidad y el deseo de alinear la conducta

propia, a las necesidades de las prioridades y metas de la organización”. Según este autor, una persona con dicha competencia presente en un nivel alto es capaz de hacer sacrificios personales y profesionales y pone a la organización primero; sacrifica las metas de su propia unidad –y pide también sacrificio a sus colaboradores- a favor de las organizaciones. De las personas entrevistadas X hicieron alusión a dicha competencia, lo cual se evidenció a través de frases como la de la siguiente entrevistada quien menciona en referencia a la participación de los brigadistas como parte de una situación en la que la ejecución de estos no fue la más óptima: *“parecía que pensaban que el trabajo no era serio. Se dieron dificultades en el trabajo de campo. No seguían instrucciones y por tanto exponían al grupo”*. Asimismo en otras entrevistas se menciona que aquellas situaciones donde se ha dado una labor exitosa por parte de la brigada es cuando se observa un mayor compromiso de los brigadistas hacia las tareas y objetivos encomendado. Además una participante expresa que es importante saber y reconocer respecto al papel o a la función que se está desempeñando *“que se trata de un equipo de representación institucional, que se representa a la UCR”* y *“Se da una respuesta comprometida y responsable de la brigada”*, también se asocia con la *disponibilidad de tiempo* que se mencionan directamente como habilidad en tres de las entrevistas.

Todas las personas que participaron de la investigación estuvieron de acuerdo con que la competencia de **“Disciplina”** era necesaria para el trabajo en una brigada de emergencias, denotándose en un nivel alto. La competencia fue asociada directamente a la habilidad de seguimiento de instrucciones, que se señaló de forma directa y también en frases como *“no seguían instrucciones”*, *“saber acatar órdenes”*, *“ser supervisados en el campo”*, entre otras. Esta competencia, según Ansorena (1996) se define como *“la habilidad de adaptarse a las políticas y procedimientos organizaciones y de buscar información de los cambios en*

la autoridad competente”, siendo importante tener la capacidad de hacer lo que es necesario realizar, aún en contra de lo que le gustaría hacer en un determinado momento, entorno o situación.

La “*Habilidad para las relaciones Interpersonales*” se señala en un nivel alto al ser resaltado en promedio por el 78% de los entrevistados. Dicha competencia se caracteriza, según Margery (s.f) por “La capacidad para entablar contacto satisfactorio con los demás, estableciendo y manteniendo relaciones amistosas sólidas. Implica gran capacidad de empatía: facilidad para entender a otras personas, sus pensamientos, sentimientos, lenguaje no verbal y todo lo parcialmente expresado”. Además sus características demuestran capacidad de establecer fácilmente un “rapport” con otros, construyendo redes personales y estableciendo cercanía (amistad) con colaboradores o personas a los que se les brinda el servicio, y se asocian a estas habilidades de comunicación enfocadas en la relación interpersonal, específicamente la de escucha activa y . Sobre la habilidad de empatía, 8 de las personas entrevistadas señalaron aspectos como: “*Se trabajó con los niños y niñas, alentándolos con canciones, juegos, demostrarles a los niños que no todas las noches son trágicas*”, “*Se debe de tener respeto y empatía para hablar con las personas afectadas, respetar sus creencias religiosas y posiciones políticas bastante arraigadas*”, “*Tener habilidad para tratar personas en crisis con las familias o personas en e general. Se debe tener presente que es diferente si se habla con las personas en la institución a tratar con personas afectada*”, asociado a la habilidad de escucha activa, 6 de los 9 participantes la mencionaron, muestra de su importancia se da en las siguientes declaraciones: “*Relación terapéutica a partir del dialogo y la escucha con los hombres y mujeres, detectando casos de atención especial*”, “*es importante poseer una actitud de escucha responsable*”, y la

habilidad de comunicación, fue resaltada por 7 de los participantes, su importancia se señala ante las siguientes declaraciones: *“Es imprescindible la comunicación con el equipo y la comunidad en todo momento”, “poder comunicarse de manera asertiva con distintas instancias en la colaboración con las municipalidades, CNE, con los cuerpos de enlace durante una emergencia”*.

Así pues, el **Liderazgo** también se señala como una competencia bajo un nivel medio de dominio general, expresada por 3 de los 9. En este sentido se expresa dicha competencia como el deseo de liderar a los otros y las características de identificar y usar estrategias complejas para promover la moral y productividad del equipo, además se asegura que las tareas sean completadas, así como posee carisma, comunica una visión contagiosa a los demás (Ansorena, 1996). Algunas declaraciones resaltan su importancia: *“Es necesario realizar supervisión, monitoreo y evaluación de las intervenciones psicosociales, y atención de las necesidades de los miembros de la brigada de los miembros”, “se debe coordinar aspectos generales, aspectos logísticos de convocatoria y selección, definir acciones y roles, delegar funciones y estar al tanto”*.

La competencia de **Planificación y Organización** definida por Margery (s.f) como una tendencia a reducir la incertidumbre en el entorno, fue mencionada por seis de las personas entrevistadas. Por ejemplo una de las participantes mencionó en algunas situaciones de fracaso en el accionar de la brigada han sido a causa de que muchas veces “los voluntarios no tenían muy claro lo que se hacía en la brigada”, mientras que otra participante atribuye como parte de la situaciones de éxito en el trabajo realizado a que se dio una *“buena organización para la intervención, la comunidad recibió bien la intervención. En el sitio se da una buena coordinación y asignación de roles”*. En otras entrevistas se menciona la

importancia de planificar y coordinar las intervenciones psicosociales de la brigada, y contar con una buena capacidad de coordinación, para realizar con éxito los objetivos propuestos. Por ende, se considera que esta competencia es necesaria en un nivel alto, según Margery, una persona con que posee esta competencia en dicho nivel, presenta las siguientes características: monitorea datos o proyectos, insiste en clarificar los roles y las funciones; muestra una preocupación importante por el orden y la claridad, desarrolla sistemas para organizar y llevar un seguimiento de los datos e información.

Otra competencia importante es el *Sentido de Urgencia*, el cual fue mencionado en ocho de las entrevistas, y se le considera necesaria en un nivel alto. De acuerdo con Ansorena (1996) esta competencia consiste en percibir el sentido de urgencia real de determinadas tareas y actuar de manera consecuente para alcanzar su realización en plazos muy breves de tiempo. En un nivel alto estaríamos hablando de una persona que tiene la habilidad de “ponerse en marcha” con rapidez, cuando percibe la necesidad de hacerlo, para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto. Es claro que esta competencia es fundamental en el trabajo de un brigadista pues tal como una participante mencionó, en el trabajo de campo “*el tiempo es oro*”, en una situación de desastre hay muchas personas que requieren ayuda y contención y por ende es fundamental ponerse en acción desde el primer momento que se ingresa al lugar. Asimismo como parte de esta competencia se considera fundamental que la persona tenga conocimiento en Primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis, aunque en casos de atención a una emergencia muchas veces el sentido de urgencia puede ser bastante intuitivo, por ejemplo en el caso de la entrevista a u participante que menciona con respecto a la intervención en un accidente de tránsito “*La*

acción más rápida fue tratar de mantener la cabeza de la mujer (madre de familia), en la superficie para que no se ahogara mientras se trataba de liberar el cuerpo con el equipo”

Otra competencia importante hace referencia a la **Solución de Problemas**, esta competencia se entiende como la eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del coste e iniciativa (Ansorena, 1996). En este caso se considera que esta competencia se requiere en un nivel medio, y las características de una persona que presenta esta competencia en dicho nivel, serían las de una persona proactiva que toma acciones, ante las desviaciones o dificultades, sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común. Esta competencia se evidencia en algunas de las entrevistas cuando se menciona por ejemplo que se han dado conflictos en el trabajo de campo que evidentemente han requerido *“hacer lo que se necesita hacer”*, por ejemplo, cuando se menciona en una de las entrevistas que a los brigadistas los sacaron del lugar sin haber terminado su tarea y por ende sin haber cumplido los objetivos, de manera que cuando regresan deciden hacer un cierre y una *“limpia”*, o cuando han tenido que decidir retirarse del lugar porque ha habido problemas de coordinación con otras instituciones, en otras entrevistas se señala también que *“hay que estar dispuestos a solucionar los problemas que surjan en el momento”*, también se identificó cuando en las respuestas se encontraron puntos como *“Muchos desertaron por conflictos”*.

Por último en todas las entrevistas se consideró de suma importancia el **Trabajo en Equipo**. Competencia que es definida por Margery (s.f) como la intención de trabajar cooperativamente con otros, de ser parte del equipo y de trabajar juntos en lugar de individualmente o competitivamente. En la entrevista la trascendencia de esta competencia

se evidencia cuando se observa que en muchas de las situaciones en las que los participantes consideran que se logró cumplir satisfactoriamente con los objetivos propuestos prevaleció una buena comunicación y un exitoso trabajo en equipo, por el contrario una participante menciona como parte de una situación de fracaso que *“el grupo no tenía buena relación”*. Asimismo en las entrevistas a expertos constantemente se menciona que es muy importante como parte del trabajo del brigadista saber y tener disposición para trabajar en equipo, contar con una buena comunicación dentro del grupo, y aun más importante conocerse entre sí y poder comunicar a los demás miembros de la brigada sus debilidades y fortalezas. Es decir como parte del trabajo en equipo se considera fundamental el conocer muy bien las capacidades, habilidades y debilidades de cada uno de los integrantes. De manera que se considera que el trabajo en equipo debe presentarse en un nivel alto para un desempeño óptimo del puesto de brigadista. De acuerdo con el autor antes mencionado una persona en dicho nivel presenta las siguientes características: pide ideas y opiniones, expresa expectativas positivas de los demás, da públicamente crédito a los demás, y alienta a otros y los hace sentir fuertes.

Tabla 2. Competencias y niveles.

COMPETENCIA	PORCENTAJE DE FRECUENCIA ACUMULADA	NIVEL
Autocontrol	61%	B
Compromiso organizacional	53%	B
Disciplina	100%	A
Habilidad para las relaciones interpersonales	78%	A
Liderazgo	50%	B
Planificación y organización	67%	A
Sentido de urgencia	89%	A
Solución de problemas	61%	B
Trabajo en equipo	100%	A

Finalmente, se determinó la naturaleza del puesto según el análisis de las entrevistas y las funciones mencionadas por las personas que participaron de la investigación: “Persona responsable de la intervención psicosocial en situaciones de emergencia y desastre, encargada de acompañar, identificar y atender a las personas involucradas en la situación y de realizar acciones de primeros auxilios psicológicos para contener, disminuir y diagnosticar los síntomas y los factores de riesgo para su respectivo seguimiento y traslado a otras instituciones competentes”, incluyendo los factores psicosociales dentro de los aspectos principales de intervención además de incluir otras acciones como el acompañamiento, diagnóstico y atención en general no solo en la intervención sino también en el seguimiento y traslado de los casos que así lo ameriten.

Dentro de las funciones específicas se anotaron aquellas que integraran las respuestas de los participantes de Brigadas de Atención Psicosocial, además de ser incluidos algunos puntos de importancia mencionados en las entrevistas realizadas, finalmente se redujo a siete funciones: brindar atención psicosocial a personas en situación de desastre o emergencia mediante acciones de primeros auxilios psicológicos, dar acompañamiento y seguimiento a los casos que requieran una atención prolongada en el tiempo, trabajar en conjunto con el resto del equipo de la brigada antes, durante y después de los eventos, participar y velar por su constante formación en temas relacionados con la acción de la brigada, gestionar las acciones logísticas y de coordinación con otras instituciones y personas involucradas para llevar a cabo la atención psicosocial, elaborar informes de la acción realizada cuando sea necesario y participar de las acciones de autocuidado y de formación brindadas para el equipo de brigadas.

Sobre los requisitos básicos del puesto se encontró que, con respecto al género, no había ninguna necesidad particular sino que cualquier género podía ser funcional, por lo tanto se señaló como indiferente, la edad de requisito es ser mayor de edad y el estado civil también se señala como indiferente. Con respecto a la educación se pone como necesario tener la secundaria completa, además se señala como requisito tener formación en técnicas de intervención en crisis, manejo de grupos y primeros auxilios psicológicos.

Con el conjunto de competencias encontradas, según su nivel, la naturaleza del puesto, las funciones establecidas y los requisitos básicos el puesto se construyó el perfil del brigadista que se puede observar en la Tabla 3.

Tabla 3. Perfil del Brigadista.

BRIGADISTA	
NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Persona responsable de la intervención psicosocial en situaciones de emergencia y desastre, encargada de acompañar, identificar y atender a las personas involucradas en la situación y de realizar acciones de primeros auxilios psicológicos para contener, disminuir y diagnosticar los síntomas y los factores de riesgo para su respectivo seguimiento y traslado a otras instituciones competentes.</p>	
REQUISITOS BÁSICOS DEL CARGO	
Género: Indiferente	Educación: secundaria completa
Edad: Mayor de 18 años	Formación: técnicas de intervención en crisis, manejo de grupos y primeros auxilios psicológicos.
Estado Civil: Indiferente	

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Brindar atención psicosocial a personas en situación de desastre o emergencia mediante acciones de primeros auxilios psicológicos.
2. Dar acompañamiento y seguimiento a los casos que requieran una atención prolongada en el tiempo.
3. Trabajar en conjunto con el resto del equipo de la brigada antes, durante y después de los eventos.
4. Participar y velar por su constante formación en temas relacionados con la acción de la brigada.
5. Gestionar las acciones logísticas y de coordinación con otras instituciones y personas involucradas para llevar a cabo la atención psicosocial.
6. Elaborar informes de la acción realizada cuando sea necesario.
7. Participar de las acciones de autocuidado y de formación brindadas para el equipo de brigadas.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

Nivel A: Excelente nivel del dominio Nivel B: Dominio General Nivel C: Dominio básico

Competencia	Comportamientos	Nivel Requerido		
		A	B	C
<p>Autocontrol: Habilidad para controlar las emociones y manejar la oposición u hostilidad de otros o las condiciones de trabajo bajo presión. Implica autodominio y capacidad de actuar de manera sensata ante diversas condiciones en períodos prolongados de tiempo.</p>	<p>Maneja el estrés mediante una serie de técnicas para controlar la respuesta.</p> <p>Responde de manera constructiva, controlando sus emociones y atacando la fuente del problema</p>		x	
<p>Compromiso organizacional: capacidad y el deseo de alinear la conducta propia, a las necesidades de las prioridades</p>	<p>Ser capaz de hacer sacrificios personales y profesionales y pone a la organización primero; sacrifica las metas de su propia unidad –y pide también sacrificio a sus colaboradores- a favor de las organizaciones.</p> <p>Presta asistencia proactiva, convirtiéndola en</p>	X		

<p>y metas de la organización</p>	<p>ayuda, brindando apoyo y compartiendo información para mejorar.</p> <p>Identifica con notable claridad los requerimientos y se prepara para satisfacerlos.</p> <p>Aplica con flexibilidad las reglas y procedimientos, dependiendo de la situación y la protección de los objetivos globales de la organización.</p>			
<p>Disciplina: es la habilidad de adaptarse a las políticas y procedimientos organizaciones y de buscar información de los cambios en la autoridad competente.</p>	<p>Es capaz de subordinar las propias opiniones, convicciones y/o preferencias a las decisiones de la dirección, aún cuando se esté en desacuerdo con ellas.</p> <p>Tiene la capacidad de hacer lo que es necesario hacer aún en contra de lo que le gustaría hacer en un determinado momento, entorno o situación.</p>	<p>x</p>		
<p>Habilidad para las relaciones interpersonales: La capacidad para entablar contacto satisfactorio con los demás, estableciendo y manteniendo relaciones</p>	<p>Es capaz de presentar una visión balanceada y acertada de las fortalezas y debilidades de los demás.</p> <p>Domina una serie de estrategias para intervenir en crisis interpersonales y puede dar un apoyo efectivo a otros que pasen por problemas difíciles</p>	<p>x</p>		

<p>amistosas sólidas. Implica gran capacidad de empatía: facilidad para entender a otras personas, sus pensamientos, sentimientos, lenguaje no verbal y todo lo parcialmente expresado</p>	<p>Se demuestra capaz de establecer fácilmente un “rapport” con otros, construyendo redes personales y estableciendo cercanía (amistad) con colaboradores o personas a los que se les brinda el servicio.</p> <p>Se posee la capacidad para mostrar de forma fehaciente que se le está escuchando y comprendiendo en profundidad al interlocutor de una comunicación interpersonal cara a cara.</p> <p>Capacidad básica para expresar pensamientos o contenidos internos de manera comprensible para el interlocutor, con toda la potencia de la palabra hablada, utilizada de forma proporcional al objetivo y a la audiencia que recibe el mensaje, utilizando las imágenes verbales y los recursos lingüísticos adecuados.</p>			
<p>Liderazgo: Un deseo de liderar a los otros.</p>	<p>Se identifica al usar estrategias complejas para promover la moral y productividad del equipo, además se asegura que las tareas sean completadas.</p> <p>Posee carisma, comunica una visión contagiosa a los demás.</p>		<p>x</p>	

<p>Planificación y organización: Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos.</p>	<p>Monitorea datos o proyectos.</p> <p>Insiste en clarificar los roles y las funciones.</p> <p>Muestra una preocupación importante por el orden y la claridad, Desarrolla sistemas para organizar y llevar un seguimiento de los datos e información</p>	<p>X</p>		
<p>Sentido de urgencia: percibir el sentido de urgencia real de determinadas tareas y actuar de manera consecuente para alcanzar su realización en plazos muy breves de tiempo</p>	<p>Tiene la habilidad de “ponerse en marcha” con rapidez, cuando percibe la necesidad de hacerlo, para desarrollar una acción u obtener un resultado concreto.</p>	<p>x</p>		
<p>Solución de problemas: se entiende como la eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del coste e iniciativa</p>	<p>Es capaz de realizar un análisis lógico, sistemático y estructurado de una situación o problema hasta llegar a determinar las posibles causas o alternativas de solución a esta situación.</p> <p>Persona proactiva que toma acciones, ante las desviaciones o dificultades, sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común.</p>		<p>X</p>	

<p>Trabajo en equipo: la intención de trabajar cooperativamente con otros, de ser parte del equipo y de trabajar juntos en lugar de individualmente o competitivamente.</p>	<p>Participa activamente en la consecución de metas comunes incluso cuando la meta no se relaciona directamente con el interés propio.</p> <p>Pide ideas y opiniones, expresa expectativas positivas de los demás, da públicamente crédito a los demás, y alienta a otros y los hace sentir fuertes.</p>	<p>x</p>		
--	--	----------	--	--

CONCLUSIONES

El presente trabajo ha mostrado la teoría básica asociada a las brigadas de emergencia y las habilidades y competencias de las personas que cumplen funciones de brigadista, también se han retomado aspectos teóricos sobre la creación de perfiles profesionales por competencias y las investigaciones recientes de ambos puntos.

El uso de entrevistas y encuestas se complementaron los datos teóricos con las experiencias de brigadistas, encontrando así funciones y habilidades directamente relacionadas con la labor que luego se utilizarían para realizar el análisis por competencias para la creación del perfil. El instrumento utilizado, la entrevista por incidentes críticos, fue de alta utilidad en la elaboración del perfil, dicha herramienta permitió no solo explorar las funciones y habilidades que las personas quisieran señalar sino también profundizar en sus labores desde la experiencia real y personal de cada participante.

La utilización del método de perfil por competencias permitió señalar con mayor exactitud los requerimientos de las personas que participan de la brigada, dando también la facilidad de identificar las acciones asociadas que se podrían convertir en una entrevista para selección de personal y otras pruebas con las que se visualice si el postulante tiene las competencias necesarias para el puesto, así como también posibilita la organización de espacios formativos para fortalecer las competencias de los ya miembros de la brigada.

Es posible observar la necesidad de crear otros perfiles que coincidan con el trabajo que hacen otros miembros de la brigada que no solo participan de la intervención como

brigadistas para hacer más visible la organización de la brigada, se pueden identificar puestos como la Coordinadora de Brigada y Asistente de Brigada, perfiles que requieren de una investigación propia para detallar sus funciones y competencias.

Se puede señalar también la importancia de la acción realizada por el profesional de psicología en el ámbito laboral, en la acción de creación de perfiles el aporte desde el conocimiento de la persona humana de forma integral facilita el análisis y relación de la experiencia personal de cada miembro de la organización con las competencias requeridas para el puesto, así como también sus habilidades en investigación y relaciones interpersonales le suman a su trabajo la capacidad de tener una cercanía humanizante con las personas que participan de la investigación.

REFERENCIAS

Ansorena, A. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito*. Barcelona: Editorial Paidós.

Gracián, B. (2004). *La integración del factor humano: las competencias*. En C. Alcover; D. Martínez; F. Rodríguez y R. Domínguez (comps.), *Introducción a la psicología del trabajo* (363-386). España: McGraw Hill.

Margery, E. (s.f.). *Diccionario de Competencias*. San José: documento sin publicar.

Martínez, D & Rodríguez, F. (2004). *Métodos de investigación en psicología de las organizaciones*. En Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F & Domínguez, R. (comps.) *Introducción a la Psicología del Trabajo*. (109-134). Madrid: McGrawHill.

Martínez, D. y Rodríguez, F. (2003). *Métodos de investigación en psicología de las organizaciones*. En F. Gil y C. Alcover; D. (comps.), *Introducción a la psicología de las organizaciones* (109-134). España: Alianza Editorial.

