

# El perfil de competencias del psicólogo emergencista

Juan M. Fernández Millán (UGR)<sup>1</sup>

Alejandro González Cánovas<sup>2</sup>

Marina Fernández Navas (GIPEC-Melilla)<sup>3</sup>

Agradecimientos: A todos los coordinadores y miembros de los Grupos de intervención psicológica en emergencia de los COPs de España.

Cuando en 1996 un grupo de psicólogos se desplaza hasta Biescas para tratar con los afectados (supervivientes y familiares) de la riada que había asolado el camping "Las Nieves", los psicólogos españoles vivimos aquella intervención con cierto asombro, "qué hacen unos psicólogos en una catástrofe" (Fernández-Millán, 2013, p.13). En los últimos años del siglo pasado los Colegios Oficiales de Psicólogos comienzan a formar sus Grupos de Intervención Psicológica en Emergencias y Catástrofes (GIPEC). A día de hoy y tras 20 años de historia, sería difícil numerar las intervenciones en accidentes y desastres naturales en las que los integrantes de estos grupos han intervenido.

Según Lomeña (2002) en la revisión bibliográfica realizada por Barton en 1969 sólo se contabilizaban 20 publicaciones anteriores a 1942 relacionadas con la psicología en catástrofes. Aunque podemos remontarnos a los trabajos Lindemann (1944) para encontrar referencias a la moderna intervención psicológica en crisis, no es hasta finales del siglo

pasado cuando en nuestro país comienza el desarrollo de esta especialidad y es ya entrado la primera década del presente siglo cuando aparecen estudios sobre aspectos psicológicos relacionado como catástrofes (Acinas, 2006; Guerra, Cumsille y Martínez, 2014; Páez, Fernández, Beristain, 2001).

Para Campillo, Rivas, Luna y Llor (2004) para comprender la importancia del papel del psicólogo en emergencia, se requiere del análisis de los distintos momentos de su intervención y de las funciones que desempeña en la situación de desastre y advierten que

Si tan sólo nos quedamos con la frecuente imagen ofrecida por los medios, de un psicólogo que aparece situado cerca de la víctima, que le rodea con un brazo y que parece que únicamente escucha a la víctima, es fácil que podamos pensar que esa tarea también podría ser realizada por cualquier persona con buena voluntad, actitud de ayuda y capacidad de escucha (p. 2).

La intervención del psicólogo de emergencias para

1 Dr. en psicología, profesor de psicología social de la UGR. Coordinador del GIPEC-Melilla.

2 Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

3 Licenciada en Psicología

el GIPCE del Colexio oficial de Psicología de Galicia (2008),

busca minimizar el impacto en las personas afectadas, restaurando sus capacidades y sus recursos para que puedan resolver lo más eficazmente posible la situación de estrés y prevenir posibles problemas psicológicos posteriores. También asesora a la dirección de la emergencia (...) e interviene con los/las profesionales y voluntarios/as... (p. 5).

De las anteriores definiciones se desprende que el psicólogo emergencista precisa de unas competencias muy específicas para poder desarrollar su tarea. Para ello, en la actualidad, el desarrollo del perfil profesional basado en competencias como instrumento de gestión de recursos humanos, se constituye como vital para determinar las características necesarias que debe tener cualquier persona para realizar correctamente las funciones adheridas al puesto de trabajo y, en nuestro caso, puede ser la base para determinar de una forma objetiva y sistemática las competencias que debe reunir el psicólogo emergencista.

Han sido numerosos los autores que se han preocupado en elaborar una definición para el término competencia(s) remontándonos a Boyatzis (1982) quién, basándose en las investigaciones de Flanagan (1954), la entiende como un conjunto de comportamientos observables que forman la base causal de un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización determinada. Como puede observarse en esta definición, que fue ya utilizada y aplicada por otros autores como Pereda y Berrocal (1999) se hace referencia al concepto "comportamientos observables", que son aquellas acciones manifiestas y evaluables que realiza un sujeto su puesto de trabajo concreto. Este último aspecto es muy importante, ya que el perfil competencial obtenido "de un trabajo determinado" y de "una organización determinada" no puede ser generalizado, debido a que para la elaboración del perfil profesional se deben considerar características como las funciones

concretas del puesto, sus tareas, responsabilidades, cultura y clima organizacional, etc., (aunque sea un mismo puesto o tenga el mismo nombre en una u otra empresa o, incluso, en una misma empresa pero en distinta situación geográfica puede que se le exija diferentes funciones, responsabilidades...), así como las habilidades, conocimientos y aptitudes (es decir, competencias) que se requiere para el óptimo desarrollo de las funciones de ese puesto. Por todo ello, el desarrollo del perfil profesional basado en esas competencias se erige como un instrumento fundamental para determinar las características que debe reunir cualquier persona que ocupe el puesto de trabajo.

Conscientes de la serie de beneficios que se desprende de la aplicación de este instrumento de gestión, la determinación del perfil basado en competencias se está imponiendo en la gestión del personal siendo Pereda, Berrocal y Sanz (2003) los autores que han destacado en su divulgación. Aún así, el número de artículos que tienen como objetivo la determinación de perfiles de competencia de determinados puestos no es muy numeroso aunque existen algunos ejemplo de ello (Cortés, Oneto y Sherrington, 2001; Fernández-Millán, Aguayo, Fernández-Navas y González-Cánovas, en prensa; Fernández Millán y Fernández Asensio, 2012; Fernández-Millán y Fernández-Navas, 2013; Fernández-Millán, Fernández-Navas, Arrufat y Domínguez Escribano, 2014).

Esta investigación tiene como objetivo determinar las competencias profesionales que permiten un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta, en este caso el trabajo es el de psicólogo emergencista y la "organización" son los distintos GIPECs nacionales.

## Metodología

### Participantes

En la determinación de las competencias que definen

el puesto de trabajo, han participado 62 coordinadores o miembros de los distintos GIPECs de España.

## Instrumentos

Para la elección de las competencias se elaboró un cuestionario (utilizado en estudios anteriores en el que se relacionan 26 competencias con sus definiciones (ver anexo)

## Procedimiento

Se envió a través del Consejo General de COP un documento con instrucciones y el cuestionario de competencias a los coordinadores de los GIPECs para que lo contestaran aquellos miembros de los grupos que quisieran participar.

Para elaborar el perfil se ha seguido el procedimiento

indicado por Pereda, Berrocal y

Alonso (2001) obteniendo el peso de cada competencia. Estos pesos se basan en el porcentaje de sujetos que eligieron la competencia o relevancia (% -R-) y el sumatorio del orden, clasificación que le otorgó cada uno o importancia ( $\Sigma I$ ). El peso de cada competencia se calcula con la fórmula  $(R \times I) \times 100 / \text{sumatorio de } R \times I$ .

## Resultados

Una vez creada la matriz de datos (ver anexo 2), se calcula tanto la suma de los puntos que se le han dado los evaluadores a cada competencia como el número de evaluadores que ha seleccionado dicha competencia (Importancia). De la suma de puntos se obtiene el porcentaje (%) que supone (Relevancia). Con estas dos puntuaciones, se obtiene el índice RxI (Tabla 1).

Tabla 1. Cálculo de la suma de puntos, el nº de elecciones, la relevancia de cada competencia.

	suma puntos	Nº elecciones	% (R)	RxI
Aprendizaje	5	2	3,23	16,13
Flexibilidad	126	43	69,35	8738,71
Decisión	9	3	4,84	43,55
Comunicación	132	47	75,81	10006,45
Excelencia	4	2	3,23	12,90
Resistencia a la tensión	199	53	85,48	17011,29
Negociación	2	1	1,61	3,23
Desarrollo de personal	0	0	0,00	0,00
Conocimientos técnicos	70	23	37,10	2596,77
Trabajo en equipo	71	24	38,71	2748,39
Planificación/Organización	44	16	25,81	1135,48
Colaboración	69	27	43,55	3004,84
Solución de problemas	26	11	17,74	461,29
Liderazgo	15	6	9,68	145,16
Mejora continua	8	5	8,06	64,52
Creatividad e innovación	0	0	0,00	0,00
Visión de futuro	0	0	0,00	0,00
Lealtad	3	1	1,61	4,84
Orientación al cliente	8	2	3,23	25,81

Responsabilidad	16	4	6,45	103,23
Empatía	87	28	45,16	3929,03
Energía	5	2	3,23	16,13
Influencia	0	0	0,00	0,00
Gestión de la información	14	3	4,84	67,74
Discreción	10	3	4,84	48,39
Análisis crítico	0	0	0,00	0,00
Compromiso	7	4	6,45	45,16
	930	310		50229,03

El porcentaje que supone este producto (RxI) respecto al sumatorio de todos los productos (50229,03) se denomina Peso y se trata del porcentaje que cada competencia explica del total de las destrezas que el psicólogo emergencista debe poseer par realizar

con total eficiencia su labor. El resultado es que 7 competencias (una vez ordenadas por peso) explican un 95,63% de las destrezas que un psicólogo debe tener para realizar su trabajo en emergencias y catástrofe de una forma eficiente (Tabla 2).Referencias

Tabla 1. Cálculo de la suma de puntos, el nº de elecciones, la relevancia de cada competencia.

COMPETENCIAS	PESO	PESO ACUMULADO
Resistencia a la tensión	33,87	33,87
Comunicación	19,92	53,79
Flexibilidad	17,40	71,19
Empatía	7,82	79,01
Colaboración	5,98	84,99
Trabajo en equipo	5,47	90,46
Conocimientos técnicos	5,17	95,63
Planificación/Organización	2,26	97,89
Solución de problemas	0,92	98,81
Liderazgo	0,29	99,10
Responsabilidad	0,21	99,31
Gestión de la información	0,13	99,44
Mejora continua	0,13	99,57
Discreción	0,10	99,67
Compromiso	0,09	99,76
Decisión	0,09	99,84
Orientació al alumno	0,05	99,89
Aprendizaje	0,03	99,93
Energía	0,03	99,96
Excelencia	0,03	99,98
Lealtad	0,01	99,99
Negociación	0,01	100,00



## Conclusiones

Hace 20 años de la tragedia de Biescas. Como apunta Fernández-Millán (2014)

España se sumó a los países en los que los psicólogos ofrecíamos nuestro conocimiento a los afectados de una catástrofe... nuestro escaso conocimiento (...) los Colegios de Psicólogos han realizado un esfuerzo importante para paliar este déficit formativo que se ha materializado en la creación de los GIPEC.

La participación de los psicólogos en emergencias se ha normalizado, popularizado, se ha hecho necesaria, se solicita. Hoy en día lo anormal sería que ante el sufrimiento de afectados en una emergencia o desastre no participaran psicólogos que realizaran los "primeros auxilios psicológicos"(...)

(...) la psicología española en emergencias ya ha superado la mayoría de edad y madura de forma saludable y, como buen "adolescente", debe enfrentarse a nuevos retos: pasar de la cantidad a la calidad, exigir la profesionalización y el reconocimiento oficial de esta dedicación.

Pasar de la cantidad (sobrerrespuesta) a la

calidad significa, (...) que la formación englobe no sólo el SABER, sino también el SABER HACER, el QUERER HACER y el PODER HACER.

Entre las tareas que conlleva la coordinación de un GIPEC se encuentra la de asignar (elegir) a los miembros que se activan para participar en una emergencia. La tarea no es nada fácil, ya que del acierto depende el "prestigio" y la confianza que la población otorgará a la labor del psicólogo (en general). Todo coordinador sabe que no todos sus miembros cuentan con las competencias (habilidades) necesarias para este tipo de trabajo. Algunas será posible de desarrollar en el miembro que no la posee. Otras, será casi imposible.

Conocer cuáles son estas competencias es imprescindible para la selección, orientación y formación de los miembros del grupo y para elaborar evaluaciones de competencias basadas en comportamientos que reflejen dichas competencias y que permitan su valoración.

Una vez que hemos elaborado el perfil de competencias que se presenta en este trabajo, el reto es consensuar un sistema para realizar las evaluaciones de rendimiento y, con ello, mejorar el servicio que damos a los afectados de una catástrofe.

## Referencias

- Acinas, M<sup>a</sup> .P. (2006). Intervención psicológica en accidentes de tráfico. *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barna*, 33(1). 15-22
- Campillo, M.J., Rivas, A., Luna, A. y Llor, B. (2004). ¿Qué pueden hacer los psicólogos en una situación de desastre?. *Enfermería global. Revista Electrónica Semestral de Enfermería*, 4. 1-13.
- Boyatzis, R.E. (1982). *The Competent Manager*. New York: Ed. John Wiley & Sons.
- Colexio oficial de Psicología de Galicia (2008). *Circular Informativa del Colexio Oficial de Psicología de Galicia. Especial GIPCE*. Santiago de Compostela: COPG
- Cortés, M., Oneto, P., Sherrington, A. (2001). *Perfil Psicológico de Bomberos Rescatistas pertenecientes a Cuerpos de Bomberos de la Quinta Región* (Tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología y título de Psicólogo). Universidad Católica de Valparaíso, Chile.
- Fernández-Millán, J. M. (2013) *Gestión e intervención psicológica en emergencias y catástrofes*. Madrid: Pirámide.
- Fernández-Millán, J. M. (13 de mayo de 2014). GIPEC, pasado, presente y futuro.
- [Mensaje en un blog]. *Reffexpedia*. Recuperado de <http://fmillan1963.blogspot.com.es/2014/05/gipec-pasado-presente-y-futuro.html>
- Fernández Millán, J.M., Aguayo Estremera, R., Fernández Navas, M. y González Cánovas, A. (en prensa). Elaboración del perfil competencial y evaluación de desempeño del puesto de auxiliares de clínica de una residencia de ancianos. *Harvard Deusto Business Research*.
- Fernández Millán, J.M. y Fernández Asensio, B. (2012). Evaluación del rendimiento del personal técnico sociosanitario y auxiliar de clínica de una residencia de ancianos. *Silva estadística*, 2. 54-65
- Fernández Millán, J.M. y Fernández Navas, M. (2013). Elaboración de una escala de evaluación de desempeño para educadores sociales en centros de protección de menores. *Intangible Capital*, 9 (3), 571-589. DOI: <http://dx.doi.org/10.3926/ic.410>
- Fernández Millán, J.M., Fernández Navas, M., Arrufat Mingorance, P. y Domínguez Escribano, A. (2014). Elaboration of the Competence Profile of the Residential Child/Youth Care Worker. *Global Journal of Human Social Sciences GJHSS*, 14 (2), 1-9. Recuperado de [https://globaljournals.org/GJHSS\\_Volume14/E-Journal\\_GJHSS\\_\(A\)\\_Vol\\_14\\_Issue\\_2.pdf](https://globaljournals.org/GJHSS_Volume14/E-Journal_GJHSS_(A)_Vol_14_Issue_2.pdf)
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-358.
- Guerra, C., Cumsille, P. y Martínez, M.L. (2014). Post-traumatic stress symptoms in adolescents exposed to an earthquake: Association with self-efficacy, perceived magnitude, and fear. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 14 (3), 202-207
- Lindemann, E. (1944) Symptomatology and management of acute grief. *American Journal of Psychiatry*, 10, 141-148.
- Lomeña (2002). Justificación teórica de la psicología de catástrofes. En J.M. Fernández-Millán. *Manual práctico de apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. (pp. 27-34). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Páez, D., Fernández, I., Beristain, C.M. (2001). Catástrofes, traumas y conductas colectivas: procesos y efectos culturales. En: San Juan, C. (comp.) *Catástrofes y ayuda de emergencia* (pp. 85-148). Barcelona: Icaria.
- Pereda, S. y Berrocal, F. (1999) *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Pereda, S.; Berrocal, F. y Sanz, P. (2003). Los perfiles de exigencias en la ocupación del profesional de recursos humanos. *Psicología desde el Caribe*, 12. 13-38.

ANEXO 1. Elija de 5 competencias de las 26 propuestas que deben tener las personas que realicen su trabajo como Psicólogo emergencista. Una vez elegidas, asígneles un número atendiendo a su importancia (mayor importancia: 5, menor: 1)

Orden	Competencias
	1. <b>Aprendizaje.</b> Rapidez para aprender y aplicar nuevas informaciones, sistemas y métodos de trabajo.
	2. <b>Flexibilidad.</b> Modificar el comportamiento adecuándolo a situaciones de cambio o ambigüedad, manteniendo la efectividad en distintos entornos, con diferentes tareas, responsabilidades y personas.
	3. <b>Decisión.</b> Tomar decisiones rápidamente y emitir juicios aunque puedan ser difíciles o poco populares.
	4. <b>Comunicación.</b> Informar clara y concisamente y obtener información de personas de distintos niveles, formación o intereses. Expresar claramente la información, tanto de forma oral como escrita.
	5. <b>Excelencia.</b> Realizar las tareas buscando, en sus actividades, los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores.
	6. <b>Resistencia a la tensión.</b> Mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficacia y eficiencia en situaciones de presión, oposición, desacuerdo y de dificultades o fracasos, liberando la tensión de una manera aceptable para los demás.
	7. <b>Negociación.</b> Identificar las posiciones propias y ajenas en una negociación, alcanzando acuerdos satisfactorios para ambas partes.
	8. <b>Desarrollo de personal.</b> Crear un ambiente de trabajo positivo hacia la formación y el desarrollo continuo propio y del personal.
	9. <b>Conocimientos técnicos.</b> Tener amplios y detallados conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados actualmente en su trabajo.
	10. <b>Liderazgo.</b> Guiar al grupo en la realización de una tarea, estructurándola, dirigiéndola y delegando responsabilidades para la consecución de la misma. Establecer y mantener el espíritu de grupo necesario para conseguir los objetivos fijados.
	11. <b>Planificación/organización.</b> Definir prioridades; establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados ajustándose a los presupuestos; distribuir los recursos; definir las metas intermedias y las contingencias que puedan presentarse; establecer las oportunas medidas de control y seguimiento.
	12. <b>Colaboración.</b> Trabajar de forma eficaz y eficiente, con personas que ocupan distintos niveles y realizan diferentes funciones, para alcanzar los objetivos fijados, identificar los problemas y resolverlos.
	13. <b>Solución de problemas.</b> Estudiar los problemas, identificando sus aspectos más relevantes y sus causas para elegir las soluciones de mayor calidad en el plazo temporal fijado.
	14. <b>Trabajo en equipo.</b> Trabajar abierta, amable y cooperativamente con otras personas, facilitando el trabajo del equipo.
	15. <b>Mejora continua.</b> Establecer metas y criterios individuales y de equipo, asesorando, formando y evaluando para conseguir mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia.
	16. <b>Creatividad e innovación.</b> Generación de nuevas ideas que habitualmente producen soluciones originales.
	17. <b>Visión de futuro.</b> Capacidad de visualizar las tendencias del medio con una actitud positiva y optimista, y orientar su conducta a la consecución de metas
	18. <b>Lealtad.</b> Hacer aquello con lo que uno se ha comprometido aun entre circunstancias cambiantes.
	19. <b>Orientación al cliente.</b> satisfacer a los clientes con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, deseos y expectativas
	20. <b>Responsabilidad.</b> Compromiso , alto sentido del deber, cumplimiento de obligaciones
	21. <b>Empatía.</b> Saber entender a los demás.
	22. <b>Energía.</b> Actuar con decisión en su campo de trabajo, creando y manteniendo un nivel adecuado de actividad
	23. <b>Influencia.</b> Persuadir a otros y conseguir que modifiquen voluntariamente su comportamiento.
	24. <b>Recogida de información.</b> Obtener las informaciones necesarias de forma detallada, a partir de una amplia variedad de funciones y utilizando distintos procedimientos.
	25. <b>Compromiso.</b> Somos conscientes y asumimos nuestras responsabilidades y nuestra contribución a los resultados de la organización.
	26. <b>Discreción.</b> No comenta ni en el trabajo con otros compañeros, ni fuera de la empresa, datos que puedan vulnerar la protección de datos o los intereses de la empresa.

ANEXOe 2. Matriz de datos

EVALUADOR N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32			
Aprendizaje										1																									
Flexibilidad		4	3	3	5	5		2	1			5	1	4	5	3	1				3			1	3		3	2		2	1	4			
Decisión							5																3				1								
Comunicación	4	2	1	1	1	4	1	3				4	4	3	4		3	3	5	3	1	4	4	3	5		1	3	5		3				
Excelencia												3								1															
Resistencia a la tensión	5	5	5	5	4	3	2	4	4	5	2		5	2	1	2		1	3	4	4	2	5	2	2		5	5	4	1	4	3			
Negociación																							2												
Desarrollo de personal																																			
Conocimientos técnicos				4			3	5		4	4						2			2			1	5	4								1		
Trabajo en equipo								1	5		3	1	3	1			5	2	4	1			4		3					5		2			
Planificación/Organización	2									3			2										1										5		
Colaboración			4	2	2	2				3					2	4						3						4	4			2	5		
Solución de problemas	1	2									1									2	2						2	2			3				
Liderazgo	3																																		
Mejora continua		1									2																								
Creativida e innovación																																			
Visión de futuro																																			
Lealtad																																3			
Orientació al alumno																																			
Responsabilidad																5																2			
Empatía		3			3				2	5	2		5	3	1	4	4				5	5	5			1	5		1						
Energía						1																													
Influencia																																			
Gestión de la información							4																												
Discreción																		5										4			1				
Analisis critico																																			
Compromiso																																	4		

EVALUADOR N°	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	Tot	Cor				
Aprendizaje																												4			5	2				
Flexibilidad				2	4	1		3	4	3	2	2	4	4	1	4	3	4	3		3	3		4	3		3	3		2	128	43				
Decisión																																	9	3		
Comunicación	5	3	4	3		2	3	1		1	3			2	2	1	2	2		1	1	5		4	1		1	5	5	132	47					
Excelencia																																	4	2		
Resistencia a la tensión		5	5		5			5	3	5	1	4	5	1		5	5	5	5	4	5	5	3	5		3	5	5	3	3	199	53				
Negociación																																	2	1		
Desarrollo de personal																																	0	0		
Conocimientos técnicos		4			3				1	4		3				4					2	4		3		2			1	4	70	23				
Trabajo en equipo	4		2	4			5	2	2				3		3		3		3												71	24				
Planificación/Organización					1		2	4			5	1	5								4	2		1	2				4		44	16				
Colaboración	3		1		2			5	2	4	1	2	2			2		1	2				2				2		1		69	27				
Solución de problemas				5		3								3																		26	11			
Liderazgo																							2		1	5	2		2		15	6				
Mejora continua											3									1							1				8	5				
Creativida e innovación																																	0	0		
Visión de futuro																																	0	0		
Lealtad																																3	1			
Orientació al alumno						4								4																		8	2			
Responsabilidad											5												4									16	4			
Empatía	2	2	3	1											1		1	4	5			1		5	4	4					87	28				
Energía							4																									5	2			
Influencia																																	0	0		
Gestión de la información						5							5																			14	3			
Discreción																																	10	3		
Analisis critico																																	0	0		
Compromiso	1	1					1																									7	4			
																																			930	310