

UNIVERSIDAD EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



**“LA INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS PERSONALES EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE SOCORRISTAS VOLUNTARIOS EN CRUZ ROJA
SALVADOREÑA, DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”**

DOCENTE DIRECTOR: LIC. DANIEL EDGARDO MADRID

PRESENTADO POR:

ANTILLON, EVELYN MARLENE

RIVAS HERNANDEZ, BEATRIZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGIA

CIUDAD UNIVERSITARIA, 16 DE MARZO DE 2009

AGRADECIMIENTOS

- ✚ A Dios todopoderoso por ser mi guía principal durante mi carrera
- ✚ A mi familia por brindarme su apoyo incondicional en todo momento
- ✚ A mis amigos por ser parte de mi triunfo académico
- ✚ A mis catedráticos y asesor de tesis por su dedicación y tiempo brindado

Evelyn Marlene Antillón

AGRADECIMIENTOS

- ✚ A Dios todopoderoso por guiarme a través de este sueño alcanzado y por haberme facilitado conocer a las personas oportunas que me ayudaron en este proceso culminado.
- ✚ A mis familiares por brindarme los recursos necesarios y en especial a mi hermana por su apoyo y consejos durante todos estos años.
- ✚ A mis amigos, por recorrer junto a mi estos hermosos e inolvidables años, que es solamente parte de un camino y por enseñarme a vivir.
- ✚ A mis profesores y asesor de tesis por transmitirme parte de sus sabios conocimientos que me permitieron seguir buscando el éxito personal y profesional.

Beatriz Rivas Hernández

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector

Master Rufino Antonio Quezada Sánchez

Vicerrector académico

Arquitecto Miguel Ángel Pérez Ramos

Vicerrector administrativo

Maestro Oscar Noé Navarrete Romero

Secretario General

Lic. Douglas Vladimir Alfaro Chávez

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

Decano

Lic. José Raymundo Calderón Morán

Vicedecano

Dr. Carlos Roberto Paz Manzano

Secretario

Lic. Julio César Grande Rivera

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

Jefe del departamento

Lic. Benjamín Moreno Landaverde

Coordinador del proceso de graduación

Lic. Mauricio Evaristo Morales

Docente Director

Lic. Daniel Edgardo Madrid

CONTENIDO

	Pág.
Introducción-----	i
Justificación-----	j
I. Objetivos-----	1
II. Marco teórico-----	2-19
III. Metodología-----	20
Sujetos-----	20
Métodos-----	20
Técnicas-----	21
Instrumentos-----	21
Procedimiento metodológico-----	22
Recursos-----	24
Cronograma-----	25
IV. Presentación de los resultados-----	26
V. Análisis e interpretación de los resultados-----	32
VI. Conclusiones-----	41
VII. Recomendaciones-----	42
VIII. Propuesta: perfil de competencias-----	43
IX. Referencias bibliográficas-----	47
Anexos	
Validación de instrumentos por criterio de expertos-----	A1
Instrumentos utilizados para la recolección de datos-----	A2

Guia de Observación-----	A2.1
Cuestionario para socorristas para evaluar competencias-----	A2.2
Entrevista de jefes para evaluar competencias de socorristas-----	A2.3
Autoevaluación del desempeño de socorristas voluntarios-----	A2.4
Cuestionario para jefes para evaluar competencias de socorristas-----	A2.5

INTRODUCCION

La presente memoria final se elaboró con el objetivo de realizar una investigación diagnóstica de las competencias personales para conocer la influencia en el desempeño laboral de socorristas voluntarios en Cruz Roja Salvadoreña de la zona metropolitana de San Salvador.

En el transcurso del estudio, se determinó en base al tiempo de servicio que los socorristas voluntarios han prestado a la institución, como influyen las competencias personales en su desempeño laboral; para esto se diseñaron instrumentos que permitiesen evaluar el desempeño por competencias de la muestra de estudio.

Para ello, la presente memoria contiene la justificación, en donde se da a conocer los antecedentes del tema, la importancia y necesidad del estudio. Otro aspecto descrito son los objetivos, los cuales fueron la guía para dirigir la investigación.

Luego, consta del marco teórico en donde se contrasta la información bibliográfica con los resultados del estudio. Así También se da a conocer la metodología empleada, resultados encontrados, análisis e interpretación de los datos recopilados; a su vez contiene las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada en Cruz Roja Salvadoreña.

Seguidamente el grupo investigador propone el perfil de competencias para ser considerado por el cuerpo filial de socorristas voluntarios y Cruz Roja Salvadoreña, en éste se determinan las competencias y nivel requerido para desempeñarse como socorristas voluntarios en esta institución.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación aborda la influencia de las competencias en el desempeño laboral de socorristas voluntarios en Cruz Roja Salvadoreña del área metropolitana de San Salvador; se dedica al estudio de las competencias personales que los socorristas utilizan en su puesto de trabajo como voluntarios; cada uno aporta a su labor sus habilidades, aptitudes, emociones, actitudes y motivaciones en beneficio de los usuarios de la institución.

El primer concepto que se trata en la investigación es el término “competencia”, que integra en el comportamiento laboral todos los aspectos descritos anteriormente, lo cual permite a los voluntarios un rendimiento particularmente excelente. Este concepto empezó a ser utilizado en los años 70's, como resultado de las investigaciones de McClelland. Como resultado de muchos cambios se inicio el enfoque por competencias en el Reino Unido en 1986, posteriormente fue asumido por Australia en 1990 y México en 1996.

Se pueden clasificar las competencias en dos grandes grupos: genéricas (de las cuales se ha referido arriba) y específicas; ambas coexisten en un mismo puesto y persona. Dentro de las competencias específicas se pueden encontrar las denominadas competencias laborales, éstas últimas son una de las variables objeto de estudio.

Otro concepto abordado en la investigación es el desempeño laboral; al respecto, se puede decir que para un desempeño eficiente de los socorristas voluntarios es necesario que posean las competencias personales que les permitan adaptarse al ambiente laboral de Cruz Roja Salvadoreña. A través de la Gestión de Recursos Humanos por competencias puede modificarse los procesos de selección, formación o retribución que la institución implementa con los voluntarios.

Tomando en cuenta lo anterior, se puede mencionar la importancia de la investigación en la institución para profundizar en las competencias que los socorristas poseen y requieren para desempeñarse en su puesto de trabajo con el fin de actuar

eficazmente en su labor voluntaria, contribuyendo de esta manera a solventar las demandas de atención médicas de los usuarios de Cruz Roja.

Por lo tanto, si el departamento de Recursos Humanos de Cruz Roja Salvadoreña adopta este enfoque contribuirá a aumentar el nivel de competencias que los socorristas poseen. A su vez permitirá seleccionar a los nuevos voluntarios que deseen pertenecer a la institución, así como crear un programa sistematizado de capacitación para esta población y obtener información con respecto al desempeño de los socorristas.

Además es necesaria la investigación en esta organización de servicio para solventar necesidades como: reconocimiento, sentimiento de desarrollo personal, adquisición de nuevos conocimientos; entre otras, lo cual les puede permitir desarrollar una labor más humanista siendo competentes al atender las emergencias médicas presentadas diariamente. Todo lo mencionado anteriormente permitirá a Cruz Roja Salvadoreña contar con el personal voluntario idóneo en el cuerpo filial de socorristas.

I. OBJETIVOS

GENERAL

- ✚ Realizar una investigación diagnóstica de las competencias personales para conocer la influencia en el desempeño laboral de socorristas voluntarios en Cruz Roja Salvadoreña de la zona metropolitana de San Salvador.

ESPECÍFICOS

- ✚ Determinar en base al tiempo de servicio que los socorristas han prestado a la institución, como influyen las competencias de ellos en su desempeño laboral.
- ✚ Diseñar instrumentos que faciliten la recopilación de información para su análisis posterior.
- ✚ Aplicar una evaluación del desempeño laboral a los socorristas voluntarios que posean las competencias requeridas para el puesto de trabajo.
- ✚ Elaborar un perfil de competencias correspondiente al puesto de trabajo analizado.

II. MARCO TEÓRICO

Al hablar de competencias, es necesario mencionar que este concepto “empezó a ser utilizado en los años 70, como resultado de las investigaciones de David McClelland, las cuales se enfocaron a identificar las variables que permitieran explicar el desempeño en el trabajo.”¹. Estas variables le permitieron a McClelland confeccionar un marco de características que diferenciaban los distintos niveles de rendimiento de los trabajadores a partir de una serie de entrevistas y observaciones.

Se abordará inicialmente las competencias y posteriormente el desempeño laboral. Hablar de competencia humana, como habilidad general, “es el producto del dominio de conceptos, destrezas y actitudes”²; ser competente significa que la persona tiene el conocimiento declarativo (la información y conceptos), es decir, sabe lo que hace, por qué lo hace y conoce el objeto sobre el que actúa. Ser competente también implica, tener la capacidad de ejecución, es decir el conocimiento procesal o las destrezas intelectuales y psicomotoras para en efecto llevar a cabo la ejecución sobre el objeto. Finalmente ser competente implica tener la actitud o disposición (conocimiento actitudinal) para querer hacer uso del conocimiento declarativo y procesal y actuar de manera que se considera correcta.

Las competencias pueden clasificarse en dos grandes grupos: genéricas y específicas. Las primeras referidas a un conjunto o grupo de actividades y las segundas destinadas a funciones o tareas específicas. No obstante, ambas coexisten en un mismo puesto y persona. Por ejemplo, un Subgerente comparte actividades propias de su nivel de Dirección con otro Subgerente, y al mismo tiempo, desarrolla una serie de tareas específicas de su área de atención.

¹ Introducción a la psicología del trabajo. Alcover de la Hera; Iñigo, David; Rodríguez Mazo, Fernando; Domínguez Bilbao, Roberto. Mc Graw Hill España 2004

² <http://www.eumed.net/ce/2007a/grg-comp.htm>

Dentro de las competencias específicas, podemos encontrar las denominadas competencias laborales. Para Rodríguez y Feliú 1996,³ son un "Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad".

“Las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada” [Levy Leboyer 1997, citado en mailmax.com]⁴ Masterpasqua⁵ define las competencias como “las características personales (conocimientos, habilidades y actitudes) que llevan a desempeños adaptativos en ambientes significativos”. Lasida⁶: “Entiende por competencias laborales, el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes verificables, que se aplican en el desempeño de una función productiva”. En CINTERFOR-OIT han definido últimamente la competencia laboral como la capacidad real para lograr un objetivo o un resultado en un contexto dado⁷. McClelland apuntó no sólo a aspectos tales como los conocimientos y habilidades, sino también a otros que pueden asegurar o predecir un desempeño altamente satisfactorio de un puesto de trabajo.⁸ Para este último autor la competencia requiere una combinación de aptitudes y rasgos personales, conjuntamente a los conocimientos requeridos para realizar las tareas, lo cual lleva al individuo a ganar experiencia a partir de la ejecución de funciones o tareas asignadas al puesto de trabajo.

Podemos citar el caso de la presente investigación, en donde se analizaron las competencias de los socorristas voluntarios y la influencia de éstas en el desempeño laboral.

³ http://www.oit.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/sel_efe/i.htm

⁴ <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/competenciaslaborales/capitulo3.htm>

⁵ <http://www.redagora.org.ar/paginas/proyectos/Banco%20Documental%202.0/Temas/Salud/Libros%20%20Publicaciones/Gestion%20de%20la%20capacit%20en%20las%20organizaciones.pdf#page=41>

⁶ <http://www.eumed.net/ce/2007a/grg-comp.htm>

⁷ <http://www.redagora.org.ar/paginas/proyectos/Banco%20Documental%202.0/Temas/Salud/Libros%20%20Publicaciones/Gestion%20de%20la%20capacit%20en%20las%20organizaciones.pdf#page=41>

⁸ Introducción a la psicología del trabajo. Alcover de la Hera; Iñigo, David; Rodríguez Mazo, Fernando; Domínguez Bilbao, Roberto. Mc Graw Hill España 2004

El concepto de competencia laboral se acuñó primero en los países industrializados a partir de la necesidad de formar personas para responder a los cambios tecnológicos, organizacionales y, en general, a la demanda de un nuevo mercado laboral. La evolución de este concepto tuvo gran aceptación en este ámbito, aplicándose cada vez a los más diversos ambientes de trabajo.

La aplicación del enfoque se inició en el Reino Unido en 1986; posteriormente fue asumido por Australia (1990) y México (1996), a través de políticas impulsadas para consolidar sistemas nacionales de elaboración, formación y certificación de competencias, con el propósito de generar competitividad en todos los sectores de la economía. En otros países como Alemania, Francia, España, Colombia y Argentina, dichos sistemas han sido promovidos por la acción de los Ministerios de Educación, Empleo y Seguridad Social. En Estados Unidos, Canadá, Japón y Brasil, entre otros, surgen por iniciativa de empresarios y trabajadores para propiciar la competitividad de algunos sectores económicos.

Desde México hasta Argentina y en algunos de los países del Caribe, se han llevado a cabo diversas actividades de capacitación de funcionarios y la posterior aplicación de experiencias de trabajo con dicho enfoque. Estas aplicaciones han tenido un amplio espectro que abarca no solamente a las instituciones de capacitación públicas y privadas; las instituciones educativas en la órbita de los Ministerios de Educación; sino también las acciones de formación y desarrollo de recursos humanos que se ejecutan desde la gestión administrativa de muchas empresas y el diseño y puesta en marcha de programas de formación concebidos dentro de las políticas activas de empleo.⁹

Para la aplicación del enfoque de competencias laborales, Mertens¹⁰ menciona tres distintas clases de modelos, los cuales se mencionan a continuación: funcionalista, conductista y constructivista.

⁹<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/index.htm>

¹⁰ <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/64/clicm.htm>

1. Modelo Funcional: La aproximación funcional refiere a desempeños o resultados concretos y predefinidos que la persona debe demostrar, derivados de un análisis de las funciones que componen el proceso productivo. Generalmente se usa este modelo a nivel operativo y se circunscribe a aspectos técnicos.

Las evidencias que modelos de este tipo piden son: de producto; los resultados de las observaciones de la ejecución de una operación; y, de conocimientos asociados.

2. Modelo Conductista: El modelo se centra en identificar las capacidades de fondo de la persona que conlleva a desempeños superiores en la organización. Generalmente se aplica a los niveles directivos en la organización y se circunscribe a las capacidades que le hacen destacar ante circunstancias no predefinidas.

Por ejemplo, capacidad analítica, toma de decisiones, liderazgo, comunicación efectiva de objetivos, creatividad, adaptabilidad. En este caso los desempeños a demostrar por la persona no se derivan de los procesos de la organización sino de un análisis de las capacidades de fondo de las personas que se han destacado en las organizaciones.

3. Modelo Constructivista: En este modelo no se define a priori las competencias del personal, sino las construye a partir del análisis y proceso de solución de problemas y disfunciones que se presentan en la organización. En esta perspectiva, las competencias están ligadas a los procesos en la organización: es el desarrollo de las competencias y la mejora de los procesos.

Se puede afirmar que en la presente investigación va más encaminada al modelo conductual, ya que se describen las competencias (en forma de conducta) que los socorristas voluntarios deben poseer desarrolladas para desempeñarse como tales en Cruz Roja Salvadoreña. Llorente 1999¹¹ afirma que los enfoques de competencias comparten una serie de puntos comunes:

¹¹ <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/competenciaslaborales/capitulo4.htm>

§ Cada competencia tiene un nombre y una definición verbal precisa. Denominaciones como: identificación con la compañía, auto-confianza, búsqueda de información, orientación al cliente, pensamiento conceptual, flexibilidad, liderazgo.

§ Cada competencia tiene un determinado número de niveles que reflejan conductas observables, no juicios de valor.

§ Todas las competencias se pueden desarrollar (pasar de un nivel menor a otro mayor) aunque no de manera inmediata como recibir un curso de formación. El desarrollo requiere experiencia práctica.

§ Todos los puestos llevan asociados un perfil de competencias que no es más que un inventario de las mismas, junto con los niveles exigibles de cada una de ellas. Con el nivel evaluado de cada competencia se obtendrán desajustes que habrá que analizar.

La investigación realizada en Cruz Roja Salvadoreña facilitará adoptar este enfoque por competencias, lo cual permitirá eficientar su recurso humano al requerir de los voluntarios poseer las mínimas competencias necesarias para el puesto de trabajo, las cuales se mencionan a continuación: Autoestima, asertividad, autocontrol emocional, comunicación, facilidad de aprendizaje, facilidad en la toma de decisiones, manejo de conflictos, manejo de la frustración, manejo del tiempo, relaciones interpersonales, orientación al servicio, responsabilidad, trabajo en equipo.

A su vez, estas competencias deberán estar desarrolladas en un nivel adecuado para que los candidatos puedan desempeñarse como socorristas en su puesto de trabajo. Para ello cada competencia presenta tres niveles distintos: nivel bajo, nivel medio y nivel óptimo. Revisaremos cada una de las competencias con su respectivo nivel.

1. Adecuada Autoestima.

- Nivel Bajo: En ocasiones no se siente bien respecto a las actividades que realiza en su trabajo.
- Nivel Medio: Se siente bien con el trabajo que realiza, siente realización con su labor.

- Nivel Óptimo: Siente en todo momento que su trabajo es muy importante, se siente satisfecho de su labor.

2. *Asertividad.*

- Nivel Bajo: Da sus opiniones cuando las otras personas se lo solicitan; consultando otras personas sabe lo que tiene que hacer en el momento preciso.
- Nivel Medio: Puede dar sus opiniones, a menudo de iniciativa propia cuando es oportuno; hace su labor en el momento preciso.
- Nivel Óptimo: Sin necesidad que se le solicite, brinda sus opiniones cuando sabe que es importante para el desarrollo del grupo. Hace lo indicado en el momento oportuno.

3. *Autocontrol Emocional.*

- Nivel Bajo: En ocasiones pierde el control emocional ante las emergencias graves.
- Nivel Medio: Sabe controlar sus emociones y evita reaccionar negativamente ante los acontecimientos.
- Nivel Óptimo: Muy frecuentemente controla sus emociones y reacciones ante las emergencias de todo tipo.

4. *Comunicación.*

- Nivel Bajo: Le resulta un tanto difícil comunicar sus ideas así como comprender las ideas de los demás.
- Nivel Medio: Puede comunicar sus opiniones, al mismo tiempo es capaz de comprender lo que los demás piensan y expresan.
- Nivel Óptimo: Fácilmente expresa sus ideas y comprende siempre lo que sus compañeros dicen.

5. *Facilidad de Aprendizaje.*

- Nivel Bajo: Con ayuda de otros aprende nuevos conocimientos.
- Nivel Medio: Memoriza los nuevos conocimientos adquiridos y los utiliza en las emergencias pertinentes.

- Nivel Óptimo: Se interesa por buscar otros conocimientos que le ayuden a desempeñar mejor su labor.

6. Facilidad en la Toma de Decisiones.

- Nivel Bajo: Consultando con otros decide los procedimientos a seguir ante las emergencias.
- Nivel Medio: Después de pensar unos momentos, decide lo que tiene que hacer para atender las emergencias.
- Nivel Óptimo: En todas las emergencias siempre toma fácilmente las decisiones respecto a lo que debe hacer.

7. Manejo de Conflictos.

- Nivel Bajo: Medianamente puede solventar los conflictos que se presentan con compañeros.
- Nivel Medio: Presenta buenas relaciones con sus compañeros y jefes, esporádicamente se presentan conflictos que puede solventar.
- Nivel Óptimo: Siempre que hay conflictos los puede solucionar con facilidad, tanto de él/ella como entre sus compañeros.

8. Manejo de la Frustración.

- Nivel Bajo: Presenta sentimientos de culpa por resultados adversos durante emergencias.
- Nivel Medio: Esporádicamente siente que sus esfuerzos no son suficientes ante la gravedad de las emergencias.
- Nivel Óptimo: Acepta los acontecimientos sucedidos, sabiendo que dio lo mejor de sí durante las emergencias.

9. Manejo del Tiempo.

- Nivel Bajo: Junto con otros compañeros decide las estrategias a realizar para atender las emergencias en el menor tiempo.
- Nivel Medio: Planifica estrategias que ayudan a minimizar el tiempo y optimizar los recursos para la atención de emergencias.

- Nivel Óptimo: Se le facilita optimizar el tiempo y los recursos ante las emergencias; así también distribuye su tiempo equitativamente para que pueda realizar todas sus actividades planificadas.

10. Relaciones Interpersonales.

- Nivel Bajo: Le es difícil convivir con algunos compañeros de trabajo.
- Nivel Medio: Sus relaciones interpersonales son muy buenas con sus compañeros.
- Nivel Óptimo: Siempre puede convivir con todos sus compañeros de trabajo, gusta de compartir con ellos todas sus actividades.

11. Responsabilidad.

- Nivel Bajo: A veces cumple con las responsabilidades asignadas.
- Nivel Medio: Se esfuerza por cumplir las obligaciones que sus superiores le asignan.
- Nivel Óptimo: Cumple con todas las obligaciones que le competen sin que se las asignen.

12. Orientación al servicio.

- Nivel Bajo: Brinda sus servicios si se lo solicitan.
- Nivel Medio: Ayuda a los demás sin que se lo soliciten.
- Nivel Óptimo: En todo momento ayuda a las personas sin esperar algo a cambio

13. Trabajo en Equipo.

- Nivel Bajo: Le resulta difícil coordinarse con otros compañeros para realizar un trabajo en conjunto.
- Nivel Medio: Puede coordinar el trabajo a realizar con sus otros compañeros; gusta de ayudar y dejarse ayudar por sus compañeros.
- Nivel Óptimo: Le resulta sumamente fácil coordinar con otros compañeros el trabajo a realizar; puede también coordinar el trabajo de otros compañeros.

Estos diferentes niveles se crearon tomando como base el diccionario de competencias laborales de Mariela Díaz Pinilla¹²

TRABAJO EN EQUIPO.

“Es la capacidad de trabajar con otros y conseguir metas comunes.”

NIVEL 1	Aceptar las normas del equipo. Aceptar las normas comunes de trabajo, establecidas para la consecución de resultados del equipo.
NIVEL 2	Cooperar con el equipo. Cooperar y mostrar disponibilidad para ayudar a otros miembros del equipo, con el fin de aunar esfuerzos hacia un objetivo común.
NIVEL 3	Mantener expectativas positivas. Solicitar opiniones del grupo. Crear buen clima dentro del grupo con actitudes proactivas. Mantener una actitud abierta para aprender de los otros y solicitar opiniones e ideas de los demás a la hora de tomar decisiones.
NIVEL 4	Animar y motivar a los demás. Saber reconocer en el seno del grupo el mérito de otros miembros, resaltando sus valores positivos, la colaboración prestada, haciéndoles sentirse importantes dentro del grupo.
NIVEL 5	Crear espíritu de equipo. Actuar de forma activa para desarrollar el espíritu de equipo y la cooperación entre sus miembros. Defender la buena imagen y reputación del grupo ante terceros. Afrontar los problemas que plantee el grupo para resolver los conflictos que se presenten, esto en beneficio del propio grupo.

Estos niveles arriba expuestos, forman parte del perfil por competencias, que es el listado de las distintas competencias que son esenciales para el desarrollo de un puesto, así como los niveles adecuados para cada una de éstas, lo cual debe ser sujeto a conductas

¹² http://www.librosdepsicologia.com/product_details.php?category_id=0&item_id=134

observables o medibles, para que pueda ser evaluado el desempeño del sujeto por competencias. Un perfil de competencias es la relación de características personales causalmente ligadas a resultados excelentes en un puesto, rol o familia de puesto:

- Relacionado con la estructura, estrategia y cultura de la organización,
- Descrito en base a comportamientos observables. Es un modelo conciso, fiable y válido para predecir el éxito en el puesto.¹³

En Mailmax.com ofrecen otra definición de perfiles de competencias: “son esencialmente conjuntos de competencias secundarias (holísticas a plenitud), y van con descripciones más o menos detalladas de pautas de conductas (dimensiones) que ejemplifican el desarrollo de la competencia.”¹⁴.

Los perfiles de competencias superan las tradicionales descripciones de puestos, que se expresan en funciones o tareas; en el primero se presentan competencias que el candidato requiere cumplir para desempeñarse en el puesto, así también cada competencia requiere estar desarrollada en un nivel específico.

La configuración del perfil de competencias, derivado de la actividad clave de GRH (Gestión de Recursos Humanos) denominada Análisis, diseño y descripción de puestos de trabajo, parte de la determinación rigurosa de las competencias del contenido del puesto o cargo, respondiendo esencialmente a ¿qué se hace?, ¿cómo se hace? y ¿para qué lo hace? (comprendiendo también el conjunto saber y querer hacer cuando se vaya a configurar el perfil de competencias de los candidatos al puesto). En ese profesiograma o perfil de competencias del puesto o cargo, las referidas competencias a determinar, estarán en íntima relación con los requisitos físicos y de personalidad, así como con las responsabilidades a contraer por el ocupante del puesto. Y todo eso considera las condiciones de trabajo (iluminación, ruido, microclima, etc.) y determinada cultura organizacional que reflejan las creencias o convicciones, actitudes y aspiraciones prevalecientes.¹⁵ [mailmax.com]. García

¹³ <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/htmlportal/html/anexos/perfilDirectivo.pdf>

¹⁴ <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/competenciaslaborales/capitulo9.htm>

¹⁵ <http://www.e-local.gob.mx/work/resources/LocalContent/2193/2/diferentesArturoPontifes.htm>

Sáiz (2000), Pereda y Berrocal (1999 y 2001) en el libro Introducción a la Psicología del trabajo mencionan que la competencia esta compuesta por cinco elementos, que se detallan a continuación:¹⁶

A. **Saber:** Conjunto de conocimientos relacionados con los comportamientos básicos de la competencia. Pueden ser de naturaleza técnica –orientados a la realización de tareas- y de carácter social –orientados a las relaciones-

B. **Saber hacer:** Conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen. Pueden ser técnicas, cognitivas y sociales. También se incluyen aquí las destrezas.

C. **Saber estar:** Conjunto de actitudes sobre las principales características de las tareas y el entorno organizacional. En un sentido más amplio, se recogen también los valores y creencias laborales.

D. **Querer hacer:** Conjunto de aspectos motivacionales, tanto intrínsecos como extrínsecos, relacionados con el rendimiento en las tareas contenidas en la competencia.

E. **Poder hacer:** Se incluyen factores personales, relacionados con la capacidad personal –aptitudes y rasgos personales- así como con el grado de favorabilidad del medio organizacional –condiciones, medios y recursos disponibles-.

Si cada socorrista voluntario en Cruz Roja Salvadoreña posee las competencias mencionadas (compuesta por los cinco elementos anteriormente escritos), las tiene desarrolladas en el nivel requerido, y cumple el perfil por competencias para su puesto de trabajo (Ver apartado VIII) se infiere que se desempeñará eficientemente.

Hasta aquí, se ha abordado las competencias laborales, concluyendo que son aplicables en todo el que hacer laboral y a todo tipo de organización; en Cruz Roja Salvadoreña beneficiará tanto al bienestar de los socorristas voluntarios (al poseer las competencias y

¹⁶ Introducción a la psicología del trabajo. Alcover de la Hera; Iñigo, David; Rodríguez Mazo, Fernando; Domínguez Bilbao, Roberto. Mc Graw Hill España 2004

nivel de éstas), a los mandos medios (confiaran en sus subalternos) como a los usuarios (les atenderán eficiente y competentemente) mejorando a su vez el clima laboral.

Otro aspecto importante en la investigación es la evaluación del desempeño laboral, el cual es uno de los mecanismos para dar seguimiento al trabajo de las personas dentro de una organización, de esta forma se conocerá que tan competente es. “Por desempeño se entienden diversas acepciones: el nivel de rendimiento laboral, aportación personal al trabajo asignado, productividad individual, observancia precisa de las normas laborales vigentes, así como dedicación, empeño, laboriosidad y demás atributos de un trabajo individual”.¹⁷ La evaluación del desempeño comenzó a ser aplicada como una herramienta para dirigir políticas y medidas coadyuvantes para elevar el rendimiento de los trabajadores que no alcanzan los estándares.¹⁸ La práctica de la evaluación del desempeño ha tenido gran aceptación en el ámbito de las organizaciones”.¹⁹ “De acuerdo con el puesto que se ocupe, una persona puede ser evaluada en cuanto al desempeño que obtuvo con relación a objetivos, o en cuanto al cumplimiento de normas o estándares aplicables al método con el que desempeña su trabajo”²⁰

Para lograr evaluaciones válidas y útiles del desempeño hay que seguir los pasos que a continuación se mencionan:²¹

- 1) Seleccionar el tipo de datos para evaluar el desempeño.
- 2) Determinar quién efectuará la evaluación.
- 3) Decidir sobre una filosofía de valuación.
- 4) Superar deficiencias de valuación.
- 5) Diseño de un instrumento de evaluación.
- 6) Retroalimentación de información a los empleados

¹⁷<http://www.e-local.gob.mx/work/resources/LocalContent/2193/2/diferentesArturoPontifes.htm>

¹⁸ Administración de Recursos Humanos. Bohlander, George; Snell, Scout; Sherman, Arthur. Décimosegunda edición. Mexico D.F. 2004. Thomson Learning

¹⁹<http://www.e-local.gob.mx/work/resources/LocalContent/2193/2/diferentesArturoPontifes.htm>

²⁰<http://www.e-local.gob.mx/work/resources/LocalContent/2193/2/diferentesArturoPontifes.htm>

²¹<http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/06s.htm>

Herra, S. y Rodríguez, N. 1999, citados en psicologiacientifica.com describen las técnicas más comunes para evaluar el desempeño, las cuales son:²²

- **Escalas de puntuación:** el evaluador debe conceder una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado en una escala que vaya de bajo a alto.
- **Lista de verificación:** requiere que la persona que otorga la calificación seleccione oraciones que describan el desenvolvimiento del empleado y sus características. El evaluador suele ser el supervisor inmediato.
- **Método de selección forzada:** obliga al evaluador a seleccionar la frase más descriptiva del desempeño del empleado en cada par de afirmaciones que encuentra, las cuales son de carácter positivo o negativo.
- **Escalas de calificación conductual:** utilizan el sistema de comparación del desempeño del empleado con determinados parámetros conductuales específicos.
- **Métodos de evaluación en grupos:** los enfoques de evaluación en grupos pueden dividirse en varios métodos que tienen en común la característica de que se basan en la comparación entre el desempeño del empleado y el de sus compañeros de trabajo.

La evaluación 180 grados.²³ Este método consiste en la aplicación de un cuestionario confidencial a todas las personas relacionadas con el evaluado, ya sean internas (superiores, compañeros, subordinados, etc.) o externas (proveedores, clientes, etc.). Dicho cuestionario procura obtener información acerca del desarrollo de las competencias para el puesto de trabajo de una manera objetiva y completa.

Otro tipo de evaluación de desempeño muy utilizado es la evaluación en 360°, también conocida como evaluación integral, la evaluación pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde todos los

²² <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-125-4-evaluacion-de-desempeno-en-360-todos-opinamos-todos-nos-beneficiamos.html>

²³ Desempeño por competencias, evaluación de 360°. Alles, Martha; Granica, 2002

ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos, y su propia auto evaluación.

De las cuales el grupo investigador hizo una combinación de estas técnicas para crear los instrumentos de evaluación del desempeño de socorristas voluntarios en Cruz Roja Salvadoreña; así también se tomo en cuenta los seis pasos para que la evaluación fuese válida y útil.

Parra 2002 [Citado en psicologiacientifica.com] enumera los beneficios de evaluar el desempeño, a continuación se detallan:²⁴

1. **Beneficios para el individuo:** conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios. Conoce el nivel de expectativas que se tienen respecto de su desempeño. Tiene la posibilidad de hacer auto evaluación (implícita o explícita) para su auto desarrollo y auto control. Mantiene una relación de equidad y justicia con los demás trabajadores. Estimula a que los empleados realicen sus mejores esfuerzos.
2. **Beneficios para el jefe:** tiene la oportunidad de evaluar el desempeño y comportamiento de sus subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación, y contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad. Puede tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento del individuo. Alcanza una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de la evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma cómo este se desarrolla. Planifica y organiza el trabajo de forma tal que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje.

²⁴<http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-125-4-evaluacion-de-desempeno-en-360-todos-opinamos-todos-nos-beneficiamos.html>

3. Beneficios para la empresa: tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución por cada individuo. Puede identificar a los sujetos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias. Puede dinamizar su política de Recursos Humanos ofreciendo oportunidades a los individuos, estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo. Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que se espera de ellos. Programa actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución. Invita a los individuos a participar en la solución de problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.

Los cuales se pueden aplicar en el estudio, ya que en Cruz Roja Salvadoreña se realizó por primera vez una evaluación del desempeño laboral de socorristas voluntarios, lo cual ayudará a la institución a tener una base real del desempeño de los sujetos, contar con herramientas científicas que les permitan continuar evaluando el desempeño de dicho personal, revisar los contenidos de los programas de capacitación vigente. Algunos beneficios que representará a los jefes son: conocer a los voluntarios competentes para asignarle a cada quien, según sus competencias las responsabilidades.

Para los socorristas voluntarios se pueden mencionar los siguientes beneficios: conocer sus competencias desarrolladas y las que necesita reforzar, sentirse valorados y satisfechos con su labor humanitaria.

Tanto la evaluación del desempeño como las competencias laborales, representan un cambio significativo en la gestión de Recursos Humanos en Cruz Roja Salvadoreña. Un socorrista que no tenga las competencias requeridas para su puesto de trabajo debe recibir, por parte de la institución, las herramientas necesarias; ya que el desempeño de estos sujetos depende de ello y además puede ser medible mediante aspectos como calidad, tiempo, costo, actuación grupal e individual; los cuales determinarán el nivel de eficacia y eficiencia del voluntario para que se alcancen los objetivos institucionales. Se puede mencionar algunos de los objetivos que Cruz Roja Salvadoreña pretende alcanzar: desarrollar las competencias de los socorristas voluntarios, mejorar la atención de las

emergencias médicas, brindar a los usuarios servicios de calidad, establecer mejores relaciones humanas entre personal administrativo y voluntario. Es por ello que Recursos Humanos tiene un papel fundamental en la formulación de estrategias y planes que lleven a la organización a lograr estos objetivos para mantener un buen clima laboral y motivar a todo el personal con el que cuenta.

Cruz Roja, organización donde se efectuó la investigación, es una organización Internacional de carácter voluntario que fue creada el 17 de febrero de 1863, tiene por misión aliviar el sufrimiento, proteger la vida y la salud y defender la dignidad del ser humano en toda circunstancia. Se basa en siete principios fundamentales: *Humanidad* (prestar auxilio sin discriminación), *Imparcialidad* (sin distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político), *Neutralidad* (No tomar parte en controversias de orden político, racial, religioso o ideológico), *Independencia* (actuar siempre de acuerdo con los principios del movimiento), *Voluntariado* (de carácter desinteresado), *Unidad* (en cada país solo puede existir una sociedad Cruz Roja), *Universalidad* (mismos derechos y deber de ayudarse mutuamente entre Cruz Rojas)

Es por esto que los voluntarios son personas que trascienden los límites de su empleo remunerado y de sus responsabilidades normales para aportar su contribución sin esperar recibir a cambio ningún beneficio ni recompensa. Su labor la desempeñan por el firme convencimiento que su actividad es útil para la comunidad y positiva para ellos mismos. Los socorristas voluntarios tienen por objeto ayudar a las personas vulnerables y a sus comunidades, de conformidad con los Principios Fundamentales de la Cruz Roja.

Se encontró en [ucm.es/solidarios](http://www.ucm.es/solidarios) algunas características psicológicas de los voluntarios, las cuales son:

El socorrista voluntario requiere poseer unas mínimas competencias que le ayuden a desempeñarse como tal. Entre otras, necesita de habilidades sociales, que “son un conjunto de aptitudes, factores y condiciones que permiten que una relación se inicie con naturalidad y mantenga el interés durante el mayor tiempo con una apariencia de espontaneidad”²⁵, se puede citar que las habilidades sociales requeridas por los socorristas son comunicación,

²⁵http://www.ucm.es/info/solidarios/ccs/Ciberseminario/factores_de_personalidad.hm

relaciones interpersonales; las cuales le permitirán a los sujetos adaptarse más fácilmente a todo ambiente de trabajo. Muchas personas poseen cualidades innatas que les permiten moverse en las relaciones humanas con más soltura que otras. Como punto de partida, el voluntario tendrá mayor facilidad para la comunicación si “posee el suficiente autocontrol emocional, para saber hasta dónde o hasta cuándo implicarse y el suficiente discernimiento para darse cuenta de dónde acaba su misión y se hace necesario derivar a la persona hacia otro servicio o hacia un profesional.”²⁶.

La autoestima y auto aceptación facilitarán asimismo la aceptación de los otros hacia sí mismo; el tener una adecuada autoestima le permitirá tratar bien a los pacientes, a sus jefes y compañeros de brigada. “El voluntario debe aprender que debe respetarse y reírse de sí mismo si quiere transmitir autoestima al otro. Tener clara su motivación, el por qué de su decisión, puede transmitir seguridad y puede ayudar a darle continuidad a sus servicio.”.

“La empatía y la actitud positiva dotarán de autenticidad y de credibilidad que demuestra el voluntario.”²⁷

Todas estas competencias son características personales que se ponen de manifiesto al realizar un trabajo, así también se relacionan con el buen desempeño laboral a medida están más desarrolladas en los sujetos, por Ej. El tomar decisiones fácilmente ayuda a que el tiempo en que se atiende la emergencia disminuya, ser asertivo ayuda grandemente tanto en la relación con los pacientes como con los compañeros y jefes de trabajo; igualmente afectan las relaciones interpersonales, comunicación y nivel de autoestima de cada voluntario; el saber manejar conflictos, frustración, la facilidad de aprendizaje y responsabilidad están íntimamente relacionadas a un buen desempeño laboral por competencias.

²⁶http://www.ucm.es/info/solidarios/ccs/Ciberseminario/factores_de_personalidad.htm

²⁷http://www.ucm.es/info/solidarios/ccs/Ciberseminario/factores_de_personalidad.htm

Todas las competencias anteriormente mencionadas les facilitarán a los socorristas voluntarios en Cruz Roja Salvadoreña adecuarse tanto al ambiente de trabajo como al personal que ahí labora.

III. METODOLOGÍA

La metodología utilizada en la realización de la investigación denominada “La influencia de las competencias personales en el desempeño laboral de socorristas voluntarios de Cruz Roja Salvadoreña” se detalla a continuación:

Sujetos

La población total de socorristas voluntarios a nivel nacional son de 300 aproximadamente, de la cual se tomó la muestra total para esta investigación que constituyen 87 sujetos, con edades que oscilan entre 18 y 65 años de edad, todos socorristas voluntarios de Cruz Roja Salvadoreña, con un año como mínimo en brindar servicios como voluntarios en la zona metropolitana de San Salvador. Cabe detallar que son 64 sujetos del sexo masculino y 23 del sexo femenino, todos con una preparación académica desde cuarto grado hasta profesionales.

Métodos

Para la investigación se utilizaron los siguientes métodos científicos:

✓ Observación.

Mediante el uso sistemático de los procesos de visión, atención, concentración, memoria y otros; los cuales permitieron captar la realidad que de estudio.

✓ Cuestionario.

Este ayudará a recopilar la información de forma clara y concisa de los participantes, puesto que se les presentará una serie de preguntas seguidas de varias respuestas probables y la persona deberá elegir solo una opción.

✓ Entrevista.

Este método permitirá al grupo investigador manejar de acuerdo a las necesidades las preguntas, además brindará información valiosa para su análisis posterior.

Técnicas.

- **Observación.**

Al implementar esta técnica se conocerá de manera personal y directa el ambiente en el cual se desenvuelven los socorristas voluntarios, a su vez permitirá percibir y analizar posteriormente la información verbal y no verbal al momento de la aplicación de los instrumentos, más que todo cuando se haga uso de la entrevista.

- **Cuestionario cerrado.**

Se hará uso de un cuestionario con preguntas cerradas, dando opción a que los sujetos señalen solo una de las respuestas posibles, la que mejor se acerque a su opinión.

- **Entrevista.**

Consta de una guía de entrevista semi estructurada para ser administrada a cada jefe de los socorristas, con el fin de obtener la opinión de ellos sobre las competencias que los voluntarios ponen en práctica al momento de atender las emergencias médicas; se les presentaron varias posibles respuestas, de las cuales elegirán una.

INSTRUMENTOS

Para la recopilación de información se elaboraron los instrumentos que se detallan a continuación:

- ➡ **Guía de observación.**

Se elaboro con el objetivo de recopilar información durante el proceso de aplicación de instrumentos, con el cual se pretendía observar las conductas manifiestas que ayudaran a enriquecer la investigación (Ver anexo 2.1)

➤ **Cuestionario para socorristas voluntarios para evaluar competencias.**

Dicho instrumento fue diseñado para explorar competencias en los socorristas, el cual constaba de 50 ítems con preguntas cerradas, con tres opciones de respuesta, de las cuales el sujeto debía señalar solamente una según consideraba conveniente (Ver anexo 2.2)

➤ **Entrevista para jefes para evaluar competencias de socorristas voluntarios.**

Esta fue diseñada de forma semi-estructurada para ser aplicada a los jefes de los voluntarios por brigada, consta de 27 ítems, en la cual se le presentaba la pregunta y se le daba las tres opciones de respuesta posibles, en donde debía elegir la que mejor evaluara al voluntario evaluado. (Ver anexo 2.3)

➤ **Auto- evaluación de desempeño de socorristas voluntarios.**

Este fue elaborado con el fin de recopilar información acerca del desempeño a través de la auto evaluación, este constaba de 17 preguntas cerradas en donde se le presento cuatro opciones de respuesta, debiendo elegir una sola según el criterio de cada evaluado. (Ver anexo 2.4)

➤ **Cuestionario para jefes de evaluación de desempeño de socorristas voluntarios.**

Este fue diseñado para que cada jefe evaluara a los socorristas a su cargo, constaba de 17 preguntas cerradas en donde se le presentaba cuatro opciones de respuesta posible para evaluar a los voluntarios. (Ver anexo 2.5)

PROCEDIMIENTO METODOLOGICO

Inicialmente se hizo una búsqueda de información bibliográfica para la formulación del tema de investigación en Cruz Roja Salvadoreña, esto se llevó a cabo entre el 4 y 23 de febrero del presente año. Seguidamente se le presentó al docente asesor el tema a investigar, el cual fue aprobado el 24 de febrero. Después se solicitó a la jefatura del cuerpo filial de socorristas voluntarios en Cruz Roja Salvadoreña permiso para la realización de la investigación. Luego de obtener el permiso para dicha investigación se procedió a la

elaboración de instrumentos, del 29 de febrero al 7 de marzo; para lo cual previamente se elaboró una lista de competencias requeridas para los socorristas, tomando como base un manual de descripción de puestos y la información proporcionada por el jefe de socorrismo.

Elaborados los instrumentos se le presentaron al docente asesor entre el 10 y 14 de marzo, el cual realizó sus observaciones respectivas para su aplicación. Seguidamente se le presentaron para una segunda revisión el 27 de marzo, dando su visto bueno.

Aprobados los instrumentos se procedió a la validación de instrumentos que se hizo a través del criterio de expertos, en el cual se presentaron a tres expertos, quienes dieron validez a los mismos en el mes de abril. Cada experto brindo sus respectivas sugerencias en la revisión de cada instrumento por ello fue necesario presentar una segunda vez los instrumentos con las correcciones correspondientes, en las fechas del 4 al 7 de abril.

Ya aprobados y validados, se procedió a la aplicación de instrumentos la cual se realizó durante un periodo del 10 de abril al 14 de mayo.

Al concluir la aplicación de instrumentos se procedió al vaciado de información para su posterior análisis cuantitativo (a través del programa Epi info) y cualitativo, dicho proceso se llevo a cabo en las fechas del 1 al 30 de junio.

Luego se presento al docente asesor un avance del informe de análisis el 10 de julio Posteriormente se concluyó y recomendó en base al estudio realizado. Para finalizar se llevo a cabo la elaboración de la memoria final en donde se dieron a conocer los resultados y conclusiones obtenidas del proceso de investigación durante la última semana de agosto e inicios de septiembre.

Al concluir la aplicación de instrumentos se procedió al vaciado de información para su posterior análisis cuantitativo y cualitativo, dicho proceso se llevo a cabo en las fechas del 1 al 30 de junio.

Luego se presento al docente asesor un avance del informe de análisis el 10 de julio.

Posteriormente se concluyó y recomendó en base al estudio realizado. Para finalizar se llevo a cabo la elaboración de la memoria final en donde se dieron a conocer los resultados

y conclusiones obtenidas del proceso de investigación durante la última semana de agosto e inicios de septiembre.

▪ **Recursos**

Humanos:

- 87 socorristas voluntarios.
- Asesor de proceso de grado.
- Asesor director.
- Grupo investigador (conformado por dos estudiantes egresadas de Lic. En Psicología).

Materiales:

- ☞ Instrumentos.
- ☞ Fotocopias.
- ☞ Computadora.
- ☞ Impresor.
- ☞ Programa estadístico Epi info.
- ☞ Paginas de papel bond.
- ☞ Bolígrafos

Financieros

Todos los que el proceso demande.





▪ **Cronograma**

4-29 Febrero	Detección del marco teórico
25-29 Febrero	Elaboración de guía de observación
3-7 Marzo	Elaboración instrumento para medir competencias
25-27 Marzo	Revisión de instrumentos
30 Marzo y del 1 al 13 de Abril	Aplicación de instrumentos
15-19 Abril	Vaciado de datos
22-26 Abril	Elaboración instrumento para medir desempeño laboral
29-30 Abril	Revisión instrumento
4-18 Mayo	Aplicación de instrumento para medir desempeño Laboral
20-31 Mayo y del 1-22 de Junio	Vaciado de datos
23-30 Junio y del 1-20 Julio	Análisis e Interpretación de Resultados
23-31 Julio	Revisión de análisis e interpretación de resultados
4-17 Agosto	Elaboración de conclusiones y recomendaciones
20-23 Agosto	Revisión de conclusiones y recomendaciones
1-30 Septiembre	Elaboración memoria

IV. PRESENTACION DE RESULTADOS

Competencia: Facilidad en la toma de decisiones





FREQ N11FácilToma1

11. Fácil toma decisiones	Frequency	Percent	Cum Percent	
a veces	18	20,7%	20,7%	
no	3	3,4%	24,1%	
si	66	75,9%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

Los resultados obtenidos muestran que, en cuanto a la competencia toma de decisiones, el 75.9% de socorristas deciden fácilmente sobre los procedimientos y demás actividades que tienen que realizar. El 20.7% de sujetos respondieron que a veces toman decisiones con facilidad, solamente el 3.4% de los voluntarios escribieron que se les dificulta tomar decisiones con rapidez ante las emergencias.

Competencia: Responsabilidad





FREQ N6CumpleObligaciones1

6. Cumple obligaciones asignadas	Frequency	Percent	Cum Percent	
a veces	4	4,6%	4,6%	
no	4	4,6%	9,2%	
si	79	90,8%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

En cuanto a esta competencia, los resultados muestran un 90.8% de los socorristas evaluados tienen desarrollada la responsabilidad; el 4.6% de los sujetos escribieron que a veces cumplen con sus obligaciones asignadas e igual número (4.6%) de socorristas respondieron que no siempre cumplen las obligaciones que les asignan.

Competencia: Facilidad de aprendizaje





FREQ N18inteaprendizajes

18.inteaprendizajes	Frequency	Percent	Cum Percent	
a veces	2	2,3%	2,3%	
Casi siempre	9	10,3%	12,6%	
siempre	76	87,4%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

El 87.4% de los sujetos voluntarios muestran interés por aprender nuevos conocimientos que les permitan desempeñarse mejor como tales; el 10.3% de socorristas evaluados manifestaron que casi siempre denotan interés de aprender. Solamente el 2.3% de los sujetos a veces muestran interés por adquirir nuevos conocimientos que les permitan brindar un mejor servicio, que el que actualmente prestan.

Competencia: Trabajo en equipo




FREQ N5trabequipo

5.trabequipo	Frequency	Percent	Cum Percent	
a veces	7	8,0%	8,0%	
casi siempre	26	29,9%	37,9%	
siempre	54	62,1%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

Se puede ver que las respuestas de los socorristas ante la pregunta anterior, muestra que el 62.1% de los sujetos siempre trabajan como equipo, que permiten la ayuda de otros compañeros para la atención de emergencias médicas; el 29.9% de los voluntarios casi siempre trabajan en equipo y solamente el 8.0% gustan desempeñar sus funciones de manera individual.

Competencia: Adecuada autoestima





FREQ N13valoransulabor

13.valoransulabor	Frequency	Percent	Cum Percent	
casi siempre	4	4,6%	4,6%	
siempre	83	95,4%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

El 95.4% de los voluntarios valoran la labor humanitaria que desempeñan, lo cual denota una adecuada autoestima; así también el 4.6% de los socorristas respondieron que casi siempre valoran este servicio tan importante. Con estas respuestas se puede afirmar que tienen un alto grado de autoconcepto y seguridad en sí mismos.

Competencia: Relaciones Interpersonales






FREQ N22relacionesson

22.relacionesson:	Frequency	Percent	Cum Percent	
buenas	37	42,5%	42,5%	
muy buenas	49	56,3%	98,9%	
regulares	1	1,1%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

El 56.3% de los voluntarios consideran que establecen muy buenas relaciones con sus compañeros y jefes de brigada, un 42.5% de los sujetos respondieron que son buenas las relaciones interpersonales que poseen y solamente el 1.1% de la muestra denota que las relaciones de trabajo son regulares, es decir que sus relaciones estan deterioradas o pobremente desarrolladas.

Competencia: Orientación al servicio





FREQ N14asistealnollamarle

14.asistealnollamarle	Frequency	Percent	Cum Percent	
algunas veces	13	14,9%	14,9%	
frecuentemente	14	16,1%	31,0%	
rara vez	6	6,9%	37,9%	
siempre	54	62,1%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

En cuanto a la competencia servicial, el 62.1% siempre asiste a Cruz Roja Salvadoreña sin que le llamen; el 16.1% de los sujetos respondieron que lo hacen frecuentemente, el 14.9% de los socorristas llegan algunas veces a la institución y el 6.9% de los mismos expresan que rara vez asisten sin que les llamen, es decir que esperan a que los convoquen para asistir a cumplir con sus obligaciones y servicio humanitario.

Competencia: Resolución de conflictos






FREQ N3ProponeEstrategias1

3. Propone estrategias p/resolver conflictos	Frequency	Percent	Cum Percent	
a veces	11	12,6%	12,6%	
no	4	4,6%	17,2%	
si	72	82,8%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

Se puede determinar, en base a los resultados que, la competencia manejo de conflictos esta bien desarrollada en los socorristas, ya que el 82.8% de ellos respondieron que proponen estrategias para resolver los conflictos, el 12.6% de la muestra considera que a veces proponen soluciones a los conflictos y solamente el 4.6% de los voluntarios no expresan ninguna alternativa a los problemas que a diario encuentran en el desarrollo de sus funciones.

Competencia: Manejo del tiempo





FREQ N15atieneergentiempaprop

15.atieneergentiempaprop	Frequency	Percent	Cum Percent	
algunas veces	6	6,9%	6,9%	
frecuentemente	19	21,8%	28,7%	
rara vez	2	2,3%	31,0%	
siempre	60	69,0%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

En cuanto a la competencia manejo del tiempo, un 69% manifestó que tiene o posee un buen desempeño en la competencia, lo cual ayuda a que las emergencias sean atendidas en el menor tiempo posible, evitando así resultados negativos en su labor como voluntarios. Un 21.8% dijo que frecuentemente hace buen uso del tiempo para desempeñar su labor; un 6.9% manifiesta que algunas veces hace buen uso del tiempo, y solamente un 2.3% rara vez atiende las emergencias en el tiempo apropiado a la gravedad de las mismas. Todo lo anterior indica que esta competencia esta medianamente desarrollada en los socorristas.

Competencia: Asertividad





FREQ N40asertivo

40.asertivo	Frequency	Percent	Cum Percent	
a veces	19	21,8%	21,8%	
no	1	1,1%	23,0%	
si	67	77,0%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

Respecto a la competencia asertividad, un 77% de los sujetos contestaron que si dan sus opiniones de forma asertiva, un 21.8% manifestó que a veces se consideran asertivos, solamente un 1.1% dijo que no se consideran que actúen asertivamente al dar sus opiniones. Siendo así que dicha competencia la poseen en un buen nivel la mayoría de sujetos.

Competencia: Comunicación





FREQ ComunicaFácilmente

29. Comunica fácilmente ideas	Frequency	Percent	Cum Percent	
a veces	15	17,2%	17,2%	
no	3	3,4%	20,7%	
si	69	79,3%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

En cuanto a la competencia de adecuada comunicación, los resultados muestran que el 79.3% de los socorristas tienen desarrollada esta competencia, lo cual facilita las relaciones interpersonales. Un 17.2% manifestó que solo a veces saben comunicarse adecuadamente con sus compañeros y jefes, solamente un 3.4% dijo que les es difícil comunicarse con los demás.

Competencia: Autocontrol emocional





FREQ N36mantienelacalma

36.mantienelacalma	Frequency	Percent	Cum Percent	
a veces	14	16,1%	16,1%	
no	10	11,5%	27,6%	
si	63	72,4%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

En cuanto al autocontrol emocional, un 72.4% manifestó que si posee dicha competencia y que si posee calma, es decir que posee control emocional durante las graves emergencias y/o eventos. Un 16.4% dijo que a veces se controla y solo un 11.5% manifestó que no le es posible controlar sus emociones ante una emergencia o evento grave.

Competencia: Manejo de la frustración

FREQ N38manejofrustracion

38.manejofrustracion	Frequency	Percent	Cum Percent	
a veces	11	12,6%	12,6%	
no	2	2,3%	14,9%	
si	74	85,1%	100,0%	
Total	87	100,0%	100,0%	

Los resultados muestran que en cuanto al manejo de la frustración, un 85.1% de la muestra denotaron resultados satisfactorios en cuanto a esta competencia, un 12.6% dice que solo a veces maneja adecuadamente la frustración durante las emergencias; además un 2.3% respondieron que no manejan adecuadamente la frustración durante las emergencias.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Entre	# PERSONAS	NOTA PROMEDIO
5-6	1	5.86
6-7	3	6.41
7-8	19	7.52
8-9	33	8.44
9-10	31	9.34

En cuanto a los resultados de la evaluación del desempeño laboral por competencias de los socorristas, se puede afirmar que el 37.93% se ubicó entre ocho y nueve, es decir 33 personas; el 35.63% puntuó entre nueve y diez, ósea 31 socorristas; el 21.84% tuvo una nota entre siete y ocho, es decir 19 sujetos; el 3.45% puntuó entre seis y siete, solo el 1.15% de la muestra obtuvo un desempeño inferior a seis puntos en su nota global, que fue obtenida mediante la suma de la nota de auto evaluación más la nota del jefe, entre dos.

V. Análisis e Interpretación de resultados

A continuación se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de una muestra de 87 sujetos que colaboraron en la investigación; a los cuales se les aplicaron cuatro instrumentos de investigación creados y validados para tal fin.

Cabe mencionar que los resultados se consolidan en 13 tablas que reflejan la información obtenida del vaciado de datos (ver tablas del apartado anterior: Presentación de resultados), de las respuestas manifestadas por los socorristas voluntarios y sus jefes inmediatos, participantes activos en la investigación.

La primera competencia analizada es facilidad en la toma de decisiones, se entiende que es la habilidad para adquirir y asimilar nuevos conocimientos (simples y complejos), destrezas y utilizarlos en la práctica laboral. En un nivel óptimo es la inquietud y curiosidad por buscar información más allá de los conocimientos que se requiere en el puesto. Los resultados demuestran que el 75.9% de socorristas deciden fácilmente sobre los procedimientos y demás actividades que tienen que realizar. El 20.7% de sujetos respondieron que a veces toman decisiones con facilidad, solamente el 3.4% de los voluntarios escribieron que se les dificulta tomar decisiones con rapidez ante las emergencias. Se puede afirmar que esta competencia está desarrollada en los socorristas voluntarios a nivel medio, la cual tiene una gran importancia en el trabajo que se desempeña como socorrista, ya que de esto puede depender la vida o muerte del paciente y la calidad de los servicios brindados.

Continuando con *la segunda competencia es la responsabilidad*, de la cual se puede deducir que, los socorristas voluntarios, de forma general, presentan esta competencia en un nivel óptimo, para lo cual el 90.8% respondió afirmativamente a dicha competencia; y solamente el 9.2% demostró bajos resultados en ésta, lo cual indica que la responsabilidad enriquece la labor de los voluntarios al cumplir con sus turnos requeridos y las obligaciones asignadas por los jefes, así como la adquisición de nuevas responsabilidades por parte de los mismos socorristas.

Se define la responsabilidad como el compromiso que se adquiere para cumplir las obligaciones asignadas, un buen sentido del deber en las diferentes situaciones de la vida, se asume las consecuencias de los actos y se esfuerza por dar más de lo que se pide. De acuerdo a lo encontrado por el grupo investigador en la muestra de estudio se pudo comprobar que dicha competencia la ponen de manifiesto al realizar sus labores, lo que ayuda a desempeñar un buen trabajo beneficiando con ello a los usuarios de la institución.

La tercera competencia es manejo de conflictos, las respuestas de los socorristas indican que el 82.8 % posee la capacidad para resolver conflictos y proponer soluciones a los mismos cuando éstos se presentan; el 12.6% medianamente posee esta competencia; mientras que el 4.6 % tiene dificultad en resolver conflictos y se le dificulta proponer estrategias para la resolución de los mismos; así también esta competencia comprende la habilidad para las discusiones en grupo de forma adecuada, siendo importante para lograr una armonía de trabajo en equipo y buenas relaciones con los demás. El grupo investigador determinó que el nivel en que los socorristas practican esta competencia es medio.

Se entiende por manejo de conflictos la capacidad para resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos en los que se ponen en juego intereses que pueden afectar a las relaciones entre personas, hacer peligrar los objetivos, los intereses o la imagen de la organización. Así, los socorristas como en toda labor grupal, necesitan desarrollar dicha habilidad que les permita solventar las problemáticas presentadas durante las emergencias y lograr un mejor desempeño.

La cuarta competencia es facilidad de aprendizaje entendida como la habilidad para adquirir y asimilar nuevos conocimientos y destrezas así como utilizarlos en la práctica laboral. Es también la capacidad para captar y asimilar con facilidad conceptos e información simple y compleja. Es la inquietud y curiosidad por buscar información más allá de los conocimientos rutinarios de lo que se requiere en el puesto. Las respuestas presentadas por los sujetos demuestran que el 87.4 % se interesan por adquirir los nuevos conocimientos que Cruz Roja Salvadoreña les imparte a través de las capacitaciones, el 10.3% se interesa medianamente por aprender nuevos conocimientos y el 2.3% presentan poco interés por adquirir los conocimientos por diferentes razones como trabajo, estudio o motivos personales; a través de la evaluación de desempeño se muestra que los

voluntarios ponen en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones que se les brindan. Además manifiestan interés por adquirir nuevos conocimientos de forma auto didacta que les permitan desempeñarse mejor como socorristas. El nivel en que los voluntarios tienen desarrollada esta competencia es óptimo.

Los resultados obtenidos para *la quinta competencia, trabajo en equipo* son: al 62.1% se le facilita integrarse a un grupo de trabajo, el 29.9% trabaja de esta manera casi siempre y el 8.0% encuentra difícil trabajar en equipo, lo cual corrobora que dicha competencia esta desarrollada en un nivel medio. Se entiende que trabajo en equipo es la capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes. Las personas se caracterizan porque: Identifican claramente los objetivos del grupo y orientan su trabajo a la consecución de los mismos; tienen disposición a colaborar con otros y anteponen los intereses colectivos a los personales. Lo anterior indica que a los socorristas se les facilita medianamente integrarse en un equipo de trabajo, compartir sus ideas de forma adecuada, aportar cada uno sus conocimientos para la atención de emergencias médicas, con el fin de obtener resultados satisfactorios en su labor como equipo; siendo ésta un área de mejora para ellos.

La sexta competencia evaluada en los socorristas es autoestima, definida como: el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos, incluye la auto aceptación de cómo somos. Las respuestas obtenidas de los evaluados denotan que esta competencia se pone de manifiesto en un nivel óptimo ya que el 95.4% valora la labor que realizan como socorristas, y solamente el 4.6 % manifestó que no valora su labor en todo momento, lo que indica que los sujetos se sienten satisfechos con la labor que realizan, con los servicios que brindan y tienen una visión a futuro dentro de la institución; siendo así que mantener un grado de autoestima adecuada para el trabajo en equipo requiere de buena motivación, tanto a nivel interno(individual) como externo, ya que de un adecuado grado de satisfacción dependerá la calidad de servicio que brindan a los pacientes.

La séptima competencia requerida por los voluntarios son las relaciones interpersonales, la cual fue evaluada y los resultados muestran que el 56.3% poseen muy

buenas relaciones con jefes y compañeros de brigada, el 42.5% tienen buenas relaciones de trabajo y solo el 1.2% presentan dificultades; de esto se deduce que las relaciones humanas se encuentran desarrolladas por los socorristas a nivel medio, las cuales son importantes en todo ámbito de la vida humana, particularmente en el ámbito laboral, ya que si no se establecen unas adecuadas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo dificultará la realización de todas las funciones del trabajo, influyendo también en el buen desempeño, afectando áreas como la comunicación, trabajo en equipo, esto repercutirá en el clima laboral creando situaciones de inestabilidad emocional en los socorristas y esto a su vez afectará directamente a los usuarios. Se entiende que esta competencia consiste en la capacidad para establecer, mantener y potenciar relaciones de valor en el trabajo con personas y grupos, tanto internos como externos, haciendo de estas relaciones un camino para el logro y alineamiento estratégico de los objetivos de la organización.

Otra competencia, no menos importante, es la comunicación que consiste en la capacidad para generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo o de la organización, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecen el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas. El estudio muestra que el 79.3 % de los socorristas tienen desarrollada esta competencia, lo cual facilita las relaciones interpersonales. Un 17.2% manifestó que solo a veces saben comunicarse adecuadamente con sus compañeros y jefes, solamente un 3.4% dijo que les es difícil comunicarse con los demás. La competencia es presentada por los socorristas voluntarios a un nivel medio.

El proceso de comunicación es muy importante, ya que implica la interacción de dos o más personas, en donde el receptor da un mensaje (verbal, gestual o escrito) que debe ser claro y el receptor debe tener la capacidad de descodificar adecuadamente este mensaje para que haya comprensión; se puede decir que sin una adecuada comunicación se crean conflictos entre las partes involucradas influyendo en el ambiente laboral, en este caso en los socorristas, jefes y demás, afectando su desempeño laboral.

Respecto a *la novena competencia, orientación al servicio*, una de las más fundamentales en este tipo de labor ya que, contribuye a que este tipo de población investigada se desempeñe como tal en las diferentes áreas de los primeros auxilios. Los

resultados muestran que el 62.1% siempre asiste a Cruz Roja Salvadoreña sin que le llamen; el 16.1% de los sujetos respondieron que lo hacen frecuentemente, el 14.9% de los socorristas llegan algunas veces a la institución y el 6.9% de los mismos expresan que rara vez asisten sin que les llamen, es decir que esperan a que los convoquen para asistir a cumplir con sus obligaciones y brindar el servicio humanitario; esta competencia, se requiere que se manifieste a un nivel óptimo, puesto que esta desarrollada a un nivel medio. Los resultados obtenidos pueden explicarse más por circunstancias ajenas a los voluntarios, a manera de ejemplo, se pueden mencionar: conflictos dentro de Cruz Roja Salvadoreña (que les impide a todos los socorristas desempeñarse como quisieran en su puesto de trabajo), diversos factores como falta de motivación e incentivos, mala organización, inadecuada comunicación, entre otros.

Durante el transcurso de la investigación se pudo observar que si hay voluntarios muy dispuestos al servicio y entregados a su labor, personas que no esperan nada a cambio; se entiende que esta competencia es la disposición de actuar, sentir y/o pensar en torno a las necesidades del cliente (en este caso pacientes) para lo cual dirige toda sus acciones como estrategia para garantizar la satisfacción de los mismos. Estos sujetos constituyen el eje principal de la institución, ya que son ellos los que dan vida a Cruz Roja Salvadoreña.

En cuanto a *la décima competencia, el control emocional*, los resultados obtenidos son: un 72.4% manifestó que si posee dicha competencia en nivel óptimo, que si posee calma y control emocional ante las graves emergencias y/o eventos. Un 16.1% dijo que a veces se controla y solo un 11.5% manifestó que no le es posible controlar sus emociones ante una emergencia o evento grave. Se define control emocional como la capacidad de mantener las propias emociones bajo control y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad por parte de otros o bajo condiciones de estrés. En general, los socorristas poseen esta competencia a un nivel medio.

El manejo de emociones como tal es necesario para el desempeño laboral de los voluntarios en Cruz Roja Salvadoreña, puesto que les permite brindar apoyo emocional y paramédico a los familiares y pacientes atendidos.

Continuando con *la décimo primera competencia, manejo de la frustración*, que es el sentimiento desagradable en virtud del cual las expectativas del sujeto no se ven satisfechas al no poder conseguir lo pretendido; se da como resultado de una insatisfacción en cuanto a expectativas, pudiendo ocasionar sentimientos y pensamientos autodestructivos para el sujeto.

La muestra de socorristas presenta desarrollada esta competencia a nivel óptimo, ya que el 85.1% de ellos denotaron resultados satisfactorios en cuanto a esta competencia, un 12.6% dice que solo a veces maneja adecuadamente la frustración durante las emergencias; además un 2.3% respondieron que se les dificulta manejarla.

Además, *la décimo segunda competencia es asertividad*, entendida como la capacidad de expresar sentimientos, ideas y emociones, de manera libre, clara y sencilla, comunicándolos en el momento justo y a la persona indicada; capacidad necesaria para desenvolverse eficazmente en un medio social y laboral normalizado. Para dicha competencia se presentan a continuación los resultados obtenidos: un 77% de los sujetos contestaron que si dan sus opiniones de forma asertiva, un 21.8% manifestó que a veces se consideran asertivos, solamente un 1.1% dijo que no se consideran que actúen asertivamente al dar sus opiniones. Siendo así que dicha competencia la poseen en un nivel medio dichos sujetos, se pudo observar en el transcurso de la investigación que la mayoría de los voluntarios buscan alternativas a los conflictos que se les presentan diariamente, dan sus opiniones, realizan sus actividades en el momento oportuno y toman en cuenta la opinión de los demás.

La décimo tercera competencia manejo del tiempo, les ayuda a los socorristas a que puedan cumplir con sus obligaciones tanto de la institución (como voluntarios), en su trabajo y demás actividades. Manejo del tiempo se entiende como la capacidad para establecer con criterio, prioridades a la hora de ejecutar esquemas, basándose en la visión proyectada para planificar estrategias que minimicen el tiempo de la actividad y optimicen el desarrollo de las tareas. Los resultados de la investigación muestran que el 69% manifestó que tiene o posee un buen desempeño en la competencia, lo cual ayuda a que las emergencias sean atendidas en el menor tiempo posible, evitando así resultados

negativos en su labor como voluntarios. Un 21.8% dijo que frecuentemente hace buen uso del tiempo para desempeñar su labor; un 6.9% manifiesta que algunas veces hace buen uso del tiempo, y solamente un 2.3% rara vez atiende las emergencias en el tiempo apropiado a la gravedad de las mismas. Se analiza, de acuerdo a los resultados, que esta competencia se encuentra en un nivel medio, puesto que los socorristas no en todo momento hacen un apropiado uso del tiempo al atender las emergencias; puede explicarse esto por factores como la sobrecarga de trabajo, poco personal voluntario en ocasiones por cuestiones de trabajo, escasez de equipo médico, mala condición de herramientas de trabajo, entre otros.

De las trece competencias anteriormente analizadas se concluye que tres competencias (responsabilidad, facilidad de aprendizaje y autoestima) están desarrolladas a nivel óptimo por los socorristas y las diez competencias restantes (toma de decisiones, manejo de conflictos, trabajo en equipo, comunicación, orientación al servicio, control emocional, asertividad, manejo del tiempo, manejo de la frustración, relaciones interpersonales) están presentes a nivel medio; es de aclarar que las siguientes competencias: toma de decisiones, responsabilidad, manejo de conflictos, facilidad de aprendizaje, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, comunicación, orientación al servicio, control emocional, asertividad, manejo del tiempo deberían estar desarrolladas a nivel óptimo, sin embargo los resultados de la investigación demuestran que solo las competencias de responsabilidad y facilidad de aprendizaje se encuentran en el nivel requerido y las restantes (toma de decisiones, manejo de conflictos, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, comunicación, orientación al servicio, control emocional, asertividad y manejo del tiempo) están presentes en nivel medio. Por el contrario, las competencias de autoestima y manejo de la frustración exceden el nivel requerido, presentadas por los socorristas a nivel óptimo, lo cual no es indispensable ya que en el perfil de competencias (Ver apartado VIII) se detalla que su nivel requerido es medio.

Aquellas competencias que no alcanzan el nivel requerido indican una deficiencia del personal voluntario; también puede explicarse estos bajos niveles de competencia debido a factores individuales y políticas propias de la institución. Veamos cada uno de estos aspectos de forma más detallada:

En cuanto a los factores individuales, los socorristas asisten a sus turnos asignados de manera inconstante debido a la situación económica de ellos, así también existen problemas en cuanto a las relaciones interpersonales lo cual les dificulta tanto la adaptación al ambiente de trabajo como a la convivencia con todos sus compañeros; por otra parte hay compromisos familiares y las obligaciones de trabajo que minimiza el tiempo dedicado a Cruz Roja Salvadoreña.

Con respecto a las políticas propias de la institución no siempre los voluntarios cuentan con las herramientas (equipo médico), condiciones de trabajo (ambulancias defectuosas) necesarias, ni con alimentación. De este último se puede decir que Cruz Roja debe brindar a todos los voluntarios que hacen turno sus respectivos alimentos.

Se concluye que todas las competencias están íntimamente asociadas y que el buen desarrollo en cuanto a relaciones interpersonales conduce al individuo a insertarse más fácilmente a un equipo de trabajo, a mantener una buena comunicación; en donde no esta demás mencionar que la asertividad juega un papel importante. Así también el adecuado manejo de conflictos ayuda al sujeto a tener una visión clara del mismo y de esta manera le será más fácil la toma de decisiones, manteniendo en equilibrio el control emocional, lo cual ayuda a que el voluntario mantenga sus emociones bajo control y pueda reaccionar en el tiempo indicado, minimizando los resultados adversos. Todo lo anterior no se puede llevar a la práctica si el socorrista voluntario no posee la orientación al servicio.

A continuación se procederá con el análisis de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño. La información obtenida por los socorristas voluntarios y corroborada por sus jefes de trabajo denotan que los sujetos poseen un muy buen desempeño por competencias, 33 voluntarios, equivalentes al 37.93% se ubicó entre ocho y nueve; el 35.63% (equivalente a 31 socorristas) puntuó entre nueve y diez, el 21.84% tuvo una nota entre siete y ocho, es decir 19 sujetos; el 3.45% puntuó entre seis y siete, solo el 1.15% de la muestra obtuvo un desempeño inferior a seis puntos en su nota global.

La nota global fue obtenida mediante la suma de la nota de auto evaluación más la nota del jefe, divididas entre dos.

Los resultados recopilados de la evaluación del desempeño muestran que la mayoría (64 sujetos) poseen un buen desempeño laboral, puntuando arriba de 8 en su nota global; en otras palabras, según la opinión de los jefes inmediatos y socorristas las actividades que realizan son eficaces y permiten un muy buen desarrollo. Algunos sujetos (22) puntuaron entre 6 y 8 en su nota global, según el grupo investigador esto indica un mayor grado de conciencia con respecto a la labor que ejercen, denotando mayor responsabilidad con la institución y con los pacientes que atienden. Solamente una persona puntuó entre 5 y 6 en su nota global, lo cual indica un pobre desempeño laboral y esto debe ser tomado en cuenta por la organización.

De las trece competencias necesarias para desempeñarse en el puesto analizado (socorrista voluntario), nueve se encuentran desarrolladas por los sujetos a nivel medio, lo cual es incongruente con las altas notas globales en la evaluación del desempeño laboral por competencias. Se infiere que estos resultados altos en la evaluación del desempeño son producto de la sobre valoración que los socorristas y jefes poseen de esta actividad laboral, se puede también relacionar esto con el nivel alto de autoestima que presentan la muestra en dicha competencia. Así también denota que no todos los jefes de socorristas poseen las aptitudes requeridas para ocupar dicho puesto de trabajo.

Lo anterior indica que el desempeño por competencias de los socorristas voluntarios está en un nivel medio; a su vez, se pudo comprobar que las competencias si influyen (puesto que son base para una óptima labor) en el nivel de desempeño laboral, aunque no se demostró grandemente en la presente investigación; deduciendo de esto que su nivel de desempeño laboral puede mejorarse en tanto que Cruz Roja Salvadoreña les continúe brindando las condiciones necesarias y óptimas para el desarrollo de las funciones.

Para incrementar el nivel de las competencias anteriormente descritas es necesario que la institución les brinde capacitaciones continuas junto con el esfuerzo y entrega de cada voluntario; así también brindarles charlas motivacionales, llevar a la práctica el manual de incentivos no económicos existente, mejorar las condiciones de los instrumentos de trabajo y abastecerse continuamente de los medicamentos requeridos para el buen desarrollo de los servicios paramédicos.

VI. CONCLUSIONES

- Con la investigación realizada, Cruz Roja Salvadoreña esta dando la apertura al enfoque por competencias, lo cual permitirá centrar la Gestión de Recursos Humanos en dicho tema.
- El tiempo de servicio prestado por los socorristas voluntarios a Cruz Roja Salvadoreña, de acuerdo a la investigación realizada, no incide grandemente en el desarrollo de sus competencias.
- Al aplicar los instrumentos de investigación a los socorristas voluntarios, en Cruz Roja Salvadoreña, arroja que los resultados con respecto a las competencias están a nivel medio.
Los resultados de la auto evaluación y evaluación del desempeño muestran un nivel alto; no existiendo correspondencia entre ambos resultados.
- Actualmente Cruz Roja Salvadoreña carece de un sistema de evaluación dirigido a socorristas voluntarios, esto les impide tener información para la toma de decisiones e implementación de programas de capacitación.
- Cruz Roja Salvadoreña no tiene sistematizado un programa de formación de sus socorristas voluntarios, no contribuyendo en su desarrollo personal social.
- A través de esta investigación se determinó que la influencia de las competencias no es significativa en el desempeño laboral de socorristas voluntarios, sin embargo tampoco se puede descartar que a mayor tiempo de servicio mayor experiencia.

VII. RECOMENDACIONES

- Que se tome en cuenta la aplicación del enfoque por competencias en Cruz Roja Salvadoreña, ya que de esta manera se estará brindando la oportunidad a los voluntarios de fortalecer sus competencias, seleccionar a los nuevos socorristas, incluirlos en los programas de capacitación y de reconocimiento.
- Que el equipo de capacitación de Cruz Roja Salvadoreña elabore y desarrolle jornadas de reflexión sobre la práctica de socorristas voluntarios, para que éstos puedan tomar conciencia de su labor; así también que Cruz Roja Salvadoreña provea a los socorristas voluntarios buenas condiciones de trabajo (medicamentos, equipo médico, alimentación) con el objetivo de potenciarles sus competencias al máximo.
- Que el Cuerpo Filial de Socorrismo de Cruz Roja Salvadoreña realice prácticas de validación de experiencia con el fin de incrementar a nivel óptimo las competencias de los socorristas; así también contribuya a mantener los altos resultados en la evaluación del desempeño, a través de charlas motivacionales y de reconocimiento.
- Implementar en Cruz Roja Salvadoreña un sistema de evaluación para socorristas voluntarios, el cual se pueda llevar a cabo semestralmente.
- Que Cruz Roja Salvadoreña cree e implemente programas de capacitación de manera sistematizada para que contribuyan al desarrollo humano de los socorristas voluntarios y mantenga también su nivel de desempeño laboral.
- Realizar nuevas investigaciones con el fin de corroborar la influencia que tienen las competencias en el desempeño laboral de socorristas voluntarios.

VIII. PERFIL DE COMPETENCIAS PARA SOCORRISTAS VOLUNTARIOS

Descripción del puesto:

Brindar servicios paramédicos durante las emergencias presentadas con el fin de proporcionar auxilio inmediato y de forma eficiente a los pacientes.

Requisitos:

Estudios: 9° preferentemente bachillerato

Edad deseable: Entre 18 y 40 años

Sexo: Masculino o femenino

Otros conocimientos: Poseer buenas relaciones humanas en cuanto al trato con las personas

Funciones:

Presentarse con el jefe de brigada

Revisar botiquín y material a utilizar

Brindar primeros auxilios en la atención de emergencias

Limpiar y ordenar los equipos utilizados

Retroalimentar los conocimientos (a nivel teórico, práctico y físico)

Colaborar en cubrir eventos

Asistir a las reuniones que sea convocado

Asistir a capacitaciones

COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO		
	NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL OPTIMO
<i>Adecuada autoestima</i>			
<i>Asertividad</i>			
<i>Autocontrol emocional</i>			
<i>Comunicación</i>			

<i>Facilidad de aprendizaje</i>			
<i>Facilidad en la toma de decisiones</i>			
<i>Manejo de conflictos</i>			
<i>Manejo de la frustración</i>			
<i>Manejo del tiempo</i>			
<i>Relaciones Interpersonales</i>			
<i>Responsabilidad</i>			
<i>Orientación al servicio</i>			
<i>Trabajo en equipo</i>			

NIVELES DE COMPETENCIAS

A continuación se describirá el comportamiento que los socorristas voluntarios deberían mostrar de acuerdo al nivel de cada competencia:

Adecuada Autoestima

Nivel Medio: Se siente bien con el trabajo que realiza, siente realización con su labor

Asertividad

Nivel Óptimo: Sin necesidad que se le solicite, brinda sus opiniones cuando sabe que es importante para el desarrollo del grupo. Hace lo indicado en el momento oportuno

Autocontrol Emocional

Nivel Óptimo: Muy frecuentemente controla sus emociones y reacciones ante las emergencias de todo tipo

Comunicación


Nivel Óptimo: Fácilmente expresa sus ideas y comprende siempre lo que sus compañeros dicen

 ***Facilidad de Aprendizaje***

Nivel Óptimo: Se interesa por buscar otros conocimientos que le ayuden a desempeñar mejor su labor

 ***Facilidad en la Toma de Decisiones***


Nivel Óptimo: En todas las emergencias siempre toma fácilmente las decisiones respecto a lo que debe hacer

 ***Manejo de Conflictos***

Nivel Óptimo: Siempre que hay conflictos los puede solucionar con facilidad, tanto de él/ella como entre sus compañeros

 ***Manejo de la Frustración***

Nivel Medio: Esporádicamente siente que sus esfuerzos no son suficientes ante la gravedad de las emergencias

 ***Manejo del Tiempo***

Nivel Óptimo: Se le facilita optimizar el tiempo y los recursos ante las emergencias; así también distribuye su tiempo equitativamente para que pueda realizar todas sus actividades planificadas

 ***Relaciones Interpersonales***

Nivel Óptimo: Siempre puede convivir con todos sus compañeros de trabajo, gusta de compartir con ellos todas sus actividades

 ***Responsabilidad***

Nivel Óptimo: Cumple con todas las obligaciones que le competen sin que se las asignen

 ***Orientación al servicio***

Nivel Óptimo: En todo momento ayuda a las personas sin esperar algo a cambio

Trabajo en Equipo

Nivel Óptimo: Le resulta sumamente fácil coordinar con otros compañeros el trabajo a realizar; puede también coordinar el trabajo de otros compañeros

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) Introducción a la psicología del trabajo. Alcover de la Hera; Iñigo, David; Rodríguez Mazo, Fernando; Domínguez Bilbao, Roberto. Mc Graw Hill España 2004
- 2) <http://www.eumed.net/ce/2007a/grg-comp.htm>
- 3) http://www.oit.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/sel_efe/i.htm
- 4) <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/competenciaslaborales/capitulo3.htm>
- 5) <http://www.redagora.org.ar/paginas/proyectos/Banco%20Documental%202.0/Temas/Salud/Libros%20-%20Publicaciones/Gestion%20de%20la%20capacit%20en%20las%20organizaciones.pdf#page=41>
- 6) <http://www.eumed.net/ce/2007a/grg-comp.htm>
- 7) <http://www.redagora.org.ar/paginas/proyectos/Banco%20Documental%202.0/Temas/Salud/Libros%20-%20Publicaciones/Gestion%20de%20la%20capacit%20en%20las%20organizaciones.pdf#page=41>
- 8) Introducción a la psicología del trabajo. Alcover de la Hera; Iñigo, David; Rodríguez Mazo, Fernando; Domínguez Bilbao, Roberto. Mc Graw Hill España 2004
- 9) <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/index.htm>
- 10) <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/64/clicm.htm>
- 11) <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/competenciaslaborales/capitulo4.htm>
- 12) http://www.librosdepsicologia.com/product_details.php?category_id=0&item_id=134
- 13) <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/htmlportal/html/anexos/perfilDirectivo.pdf>
- 14) <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/competenciaslaborales/capitulo9.htm>

- 15) <http://www.e-local.gob.mx/work/resources/LocalContent/2193/2/diferentesArturoPontifes.htm>
- 16) Introducción a la psicología del trabajo. Alcover de la Hera; Iñigo, David; Rodríguez Mazo, Fernando; Domínguez Bilbao, Roberto. Mc Graw Hill España 2004
- 17) <http://www.e-local.gob.mx/work/resources/LocalContent/2193/2/diferentesArturoPontifes.htm>
- 18) Administración de Recursos Humanos. Bohlander, George; Snell, Scout; Sherman, Arthur. Décimosegunda edición. Mexico D.F. 2004. Thomson Learning
- 19) <http://www.e-local.gob.mx/work/resources/LocalContent/2193/2/diferentesArturoPontifes.htm>
- 20) <http://www.e-local.gob.mx/work/resources/LocalContent/2193/2/diferentesArturoPontifes.htm>
- 21) <http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/06s.htm>
- 22) <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-125-4-evaluacion-de-desempeno-en-360-todos-opinamos-todos-nos-beneficiamos.html>
- 23) Desempeño por competencias, evaluación de 360°. Alles, Martha; Granica, 2002
- 24) <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-125-4-evaluacion-de-desempeno-en-360-todos-opinamos-todos-nos-beneficiamos.html>
- 25) http://www.ucm.es/info/solidarios/ccs/Ciberseminario/factores_de_personalidad.htm
- 26) http://www.ucm.es/info/solidarios/ccs/Ciberseminario/factores_de_personalidad.htm
- 27) http://www.ucm.es/info/solidarios/ccs/Ciberseminario/factores_de_personalidad.htm

ANEXOS

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR CRITERIO DE EXPERTOS

REVISIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Arias (1997) define los instrumentos como: “Los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.”

Según Arias (1997) los instrumentos de recolección son: “las distintas formas o maneras de obtener la información.”

Para el desarrollo del trabajo se utilizaron como instrumentos la entrevista, el cuestionario y la observación.

Tamayo y Tamayo (1998) en cuanto a la observación directa nos dice: “es en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación.”. con respecto a la entrevista la define como: “la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.”

En la entrevista se desea obtener la opinión del entrevistado con respecto a su opinión personal con respecto a la muestra de estudio.

Según Hurtado, I y Toro. J. (1998) el cuestionario. “logra que el investigador centre su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones”.

Respecto a la construcción de los cuestionarios los miembros del equipo investigador elaboraron un listado de aspectos a evaluar a partir de su experiencia personal en Cruz Roja Salvadoreña en el transcurso del año 2007 que mide específicamente las competencias y desempeño laboral de los socorristas voluntarios en la institución.

Se consultó el diccionario de competencias laborales y las características de personalidad de los voluntarios, y se obtuvo:

- Un listado de 50 ítems para el cuestionario de socorristas voluntarios para evaluación de competencias
- 27 ítems de la auto evaluación del desempeño de socorristas voluntarios y

- 27 ítems para el cuestionario de evaluación del desempeño de socorristas voluntarios, los cuales fue sometido a técnica de validación de instrumentos por criterio de expertos que Rojas Soriano menciona.

Para determinar la validez de contenido, se remitió estos cuestionarios a criterio de 3 expertos, compuesto por los licenciados:

- * Benjamín Moreno Landaverde (Denominado Juez o Experto 1).
- * Oralia Esther Román de Rivas (Denominada Juez o Experta 2), y
- * Amparo Geraldine Orantes (Juez o Experta 3).

Para realizar la validación general, se presentaron los tres cuestionarios cerrados, anteriormente descritos arriba, junto con la guía de entrevista semi estructurada y la guía de observación a los expertos en el área laboral.

La fiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el amplio conocimiento que el grupo investigador tenía de la muestra.

PROCEDIMIENTO UTILIZADO PARA CONSTRUIR LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

- Como primer paso se listaron las variables que se pretendían medir u observar.
- Luego se revisó la definición conceptual de cada una.
- Se realizó la operacionalización de las variables.
- Se elaboraron los instrumentos adecuados, válidos y confiables; teniendo en cuenta los indicadores más precisos y los ítems para cada uno de ellos.

Es decir que, para obtener la validez de contenido se revisó como habían sido tratadas las variables por otros investigadores anteriormente. Se elaboró un serie de ítems tan amplia que permitiera medir la variable en todas sus dimensiones. Posteriormente, se consultó con investigadores familiarizados con el tema y la variable a medir para ver si el contenido es exhaustivo, lo que se conoce con el nombre de validación por expertos.

PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

El 4 de abril se presentaron para revisión los instrumentos para su utilización en la presente investigación, a continuación se detalla lo que cada experto expuso:

Cuestionario para socorristas voluntarios para evaluar competencias.

En primer lugar se presentó al *experto 1* y no hizo ninguna observación o sugerencia, dando de esta forma por validado este instrumento. Con respecto a la experta 2, manifestó que la competencia de autoestima tiene que ver más con la realización personal, se consideró la sugerencia y luego de reunirse el grupo investigador se dejaron 2 ítems referidos a ese aspecto y otros 2 ítems referidos a la satisfacción y valoración laboral, respectivamente uno por cada uno. En tercer lugar, el Juez 3 modificó el orden del objetivo del instrumento y realizó otras sugerencias que a continuación se mencionan:

- ☞ Ítem 17 sugirió que se escribiera “Logra coordinarse en grupo” en lugar de “Requiere coordinarse en grupo”.
- ☞ Ítem 21 Prefirió que se cambiara a “Cómo se siente siendo voluntario” en vez de “Se siente bien siendo voluntario”, sin embargo después de estudiar lo expuesto por la experta no se modificó el ítem puesto que no se adecuaba la pregunta al tipo de instrumento.
- ☞ Ítem 37 Lo relacionó más con la competencia de autoestima en lugar de manejo de la frustración, se consideró esta observación.
- ☞ Ítems 47, 48, 49 y 50 Los relaciono más con la competencia de responsabilidad en lugar de manejo del tiempo y se retomó la sugerencia.

Guía de entrevista para jefes para evaluación de competencias.

Inicialmente el *experto 1* realizó las siguientes observaciones:

- ☞ Ítem 8 Sugirió que se le agregaran dos reacciones negativas más (asustarse y desmayarse), retomándose la opinión.
- ☞ Ítem 12 Pidió que se le cambiará la palabra “cree” por “considera”, ya que dijo que la primera no da seguridad al afirmar algo y se retomó la sugerencia.

- ☞ Ítem 22 Solicitó que se cambiara puesto que considero que se estaba induciendo la respuesta.
- ☞ Ítem 24 Manifestó que se cambiará “emergencias graves” por “ante situaciones graves”, el grupo investigador consideró esta opinión.

Respecto al *experto 2*, no hizo ninguna observación del instrumento, dándolo por válido. Seguidamente, el Juez 3 realizó las siguientes sugerencias:

- ☞ Ítem 2 Pidió que se le quitara la palabra “siempre”, ya que se estaba induciendo la respuesta y se aceptó la misma.
- ☞ Ítem 5 Solicitó redactar esta pregunta de otra forma, en vez de “se organizan para trabajar en equipo” dijo “logran trabajar en equipo de forma armoniosa”; se realizó la respectiva revisión y cambio de la misma.
- ☞ Ítem 9 Manifestó que la pregunta la relacionaba más con la competencia de relaciones interpersonales, en lugar de manejo de conflictos; retomándose la opinión.
- ☞ Ítem 10 Sugirió que solo llevara un enunciado la pregunta, por lo cual el grupo investigador lo redactó de otra forma.
- ☞ Ítem 12 Al respecto comentó que se delimitara más la característica de la autoestima que se deseaba medir a través de la pregunta y se modificó la misma.
- ☞ Ítem 21 Acá pidió que se reordenara la pregunta, lo cual se tomó en cuenta y se realizó el respectivo cambio.
- ☞ Ítem 23 Opinó que se delimitará una característica conductual referida a la competencial servicial; retomándose la sugerencia.
- ☞ Ítem 25 Solicitó que se le cambiará el orden de la pregunta, lo cual se hizo posteriormente.
- ☞ Ítems 26 y 27 Manifestó que tenían más que ver con la competencia de responsabilidad en lugar de manejo del tiempo y se aceptó la observación.

Guía de Observación.

Primeramente, el *Juez 1* manifestó que al tipo de lenguaje se le agregara la categoría de “lenguaje gestual”; luego también en la actitud pidió que se le agregara el criterio “indiferente”. Por su parte, la experta 2 no realizó ninguna observación a este instrumento, dándolo por validado según su criterio. En cuanto al Juez 3, modificó el objetivo de este instrumento, detallando más el aspecto conductual.

Autoevaluación del desempeño de socorristas voluntarios.

Los *jueces uno y dos* no hicieron ninguna sugerencia, dando por válido este instrumento. Mientras que la *experta 3* redactó de otra forma el objetivo de dicho instrumento, solamente este fue el cambio que realizó.

Cuestionario para evaluación del desempeño de socorristas voluntarios.

Lo validaron sin ninguna observación los *expertos uno y dos* y la *experta tres* modificó el orden del objetivo de dicho instrumento.

**INSTRUMENTOS
DE
INVESTIGACION**

**UNIVERSIDAD EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

**GUIA DE ENTREVISTA PARA JEFES PARA EVALUACION DE
COMPETENCIAS DE SOCORRISTAS VOLUNTARIOS**

OBJETIVO: Corroborar la información de los socorristas voluntarios con sus jefes inmediatos para evaluar las competencias que poseen y en que nivel están presentes

Datos generales:

Iniciales _____ Sexo _____
Edad _____ Brigada _____
Cargo _____ Tiempo en el puesto _____
Tiempo de servicio _____

Preguntas

1. ¿Considera que los socorristas toman decisiones fácilmente?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____
2. En situaciones de emergencia, los socorristas conocen siempre los procedimientos a seguir para realizar su labor?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____
3. ¿Cumplen los socorristas con sus obligaciones asignadas?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____
4. ¿Considera que los voluntarios cumplen las obligaciones que les competen sin que les sean asignadas?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____
5. ¿Se organizan los socorristas para trabajar en equipo?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____
6. ¿Cree usted que a los socorristas les es fácil coordinarse en grupo para trabajar?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____
7. ¿Algún socorrista ha sufrido crisis nerviosa durante sus labores en la institución?
Si _____ no _____
8. ¿Ha observado reacciones negativas (por ej. Llorar, quedarse inmóvil, etc) en los voluntarios ante la gravedad de una emergencia?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____
9. ¿Pueden los socorristas desenvolverse bien al trabajar bajo presión?

Si _____ No _____

10. ¿Presentan sentimientos de culpa, los socorristas, por emergencias graves que fueron atendidas y los resultados fueron adversos?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

11. ¿Considera que los socorristas tienen la capacidad de aceptación de resultados negativos?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

12. ¿Cree usted que los socorristas tienen una buena imagen sobre sí mismos?
Si _____ No _____ A veces _____

13. ¿Considera que los voluntarios valoran su labor realizadas en CRS?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

14. ¿Tienen los socorristas adecuada comunicación entre ellos?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

15. ¿Comunican los voluntarios fácilmente sus ideas?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

16. ¿Considera que los socorristas comprenden las indicaciones recibidas?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

17. ¿Cree usted que los socorristas son capaces de dar solución a las problemáticas presentadas?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

18. ¿Muestran interés los voluntarios por el aprendizaje de nuevos conocimientos?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

19. ¿La práctica de los socorristas es coherente con los conocimientos adquiridos?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

20. ¿Considera que los voluntarios saben dar sus opiniones en el momento oportuno sin que se lo soliciten?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

21. ¿Realizan actividades de convivencia los voluntarios para compartir como grupo?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

22. ¿Tienen los socorristas buenas relaciones entre ellos?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

23. ¿Al ver una emergencia los socorristas, prestan su ayuda sin que se lo soliciten?
Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____

24. ¿Considera usted que los socorristas saben controlarse ante las emergencias graves?
Siempre_____ Casi siempre_____ A veces_____

25. ¿Evitan reaccionar negativamente los socorristas ante las emergencias?
Siempre_____ Casi siempre_____ A veces_____

26. ¿Cumplen los socorristas con sus compromisos adquiridos como voluntarios?
Siempre_____ Casi siempre_____ A veces_____

27. ¿Considera que los voluntarios optimizan el tiempo y recursos para la atención de los pacientes?
Siempre_____ Casi siempre_____ A veces_____

**UNIVERSIDAD EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

**CUESTIONARIO PARA SOCORRISTAS VOLUNTARIOS
PARA EVALUAR COMPETENCIAS**

OBJETIVO: Determinar el nivel de competencias que los socorristas voluntarios de Cruz Roja Salvadoreña practican, al momento de realizar su labor.

Indicaciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas seguidas de varias respuestas probables, valore y marque solamente una, la que considere que mejor refleje su opinión. Su información será confidencial.

Datos generales

Iniciales _____ Edad _____
Cargo _____ Tiempo de servicio _____
Brigada _____ Correlativo _____

Pregunta	Si	No	A veces
1. En una emergencia. ¿Le es fácil tomar decisiones sobre los procedimientos que debe seguir?			
2. ¿Solicita ayuda a otros sobre los procedimientos a seguir durante una emergencia?			
3. ¿Propone estrategias para resolver un conflicto cuando se presenta entre sus compañeros?			
4. ¿Considera que la relación laboral con sus superiores es adecuada?			
5. ¿Cumple con sus turnos asignados?			
6. ¿Cumple con las obligaciones que le son asignadas por sus superiores?			
7. ¿Estudia actualmente?			
8. Además de los cursos impartidos en CRS se ha interesado por otros conocimientos que le ayuden a dar un mejor servicio?			
9. En ocasiones, ¿Tiene discusiones con sus compañeros de trabajo?			
10. Cuando se presenta un conflicto en el trabajo ¿Le es difícil resolverlo de una forma inmediata?			
11. ¿Decide fácilmente sobre un trabajo a realizar en una emergencia?			

Pregunta	Si	No	A veces
12. ¿Decide siempre lo que debe hacer en el momento oportuno?			
13. ¿Ha reprobado algún curso de capacitación?			
14. ¿Considera que tiene capacidad para aprender nuevos conocimientos?			
15. ¿Se esfuerza siempre por cumplir con sus obligaciones en una emergencia?			
16. ¿Asume responsabilidades aunque no se lo soliciten durante las emergencias?			
17. ¿Durante las emergencias ¿Busca coordinarse en grupo para la atención de las mismas?			
18. ¿Permite la participación de otros compañeros, de ser necesario, en una emergencia?			
19. ¿Considera usted que las opiniones de los demás son importantes?			
20. ¿Da su opinión solo si se lo piden?			
21. ¿Es adecuada su presentación personal?			
22. Como voluntario ¿Se siente satisfecho con su labor?			
23. ¿Considera que el trato que brinda a las personas es amable?			
24. ¿Ayuda a los demás sin esperar algo a cambio?			
25. En ocasiones. ¿Le es difícil convivir con sus compañeros de trabajo?			
26. ¿Tiene adecuadas relaciones laborales con sus compañeros de brigada?			
27. Al cumplir con sus turnos, ¿Gusta de compartir con sus compañeros?			
28. ¿Comprende por lo general las indicaciones recibidas?			
29. ¿Sabe comunicar fácilmente sus ideas a las demás personas?			
30. ¿Le resulta fácil coordinarse con otros compañeros?			
31. En la atención de una emergencia, ¿Se delegan roles en el camino?			
32. Ayuda a los demás solo si se lo solicitan?			
33. ¿Aunque no soliciten su ayuda, presta sus servicios en una emergencia?			
34. ¿Le resulta interesante el trabajo que desempeña?			
35. ¿Valora su trabajo a pesar de las dificultades?			
36. A pesar de la gravedad de las emergencias, ¿Mantiene la calma?			
37. ¿Puede controlar sus sentimientos negativos ante una discusión grupal?			
38. A pesar de los resultados inesperados de una emergencia, ¿Puede convivir con lo sucedido, sabiendo que dio lo mejor de sí?			
39. ¿Piensa antes de dar sus opiniones?			

Pregunta	Si	No	A veces
40. ¿Sabe dar sus opiniones en el momento indicado?			
41. En la atención de emergencias, ¿Le es fácil optimizar el tiempo y recursos para la atención de los pacientes?			
42. ¿Considera que el tiempo es suficiente para atender todas sus actividades programadas durante la semana?			
43. ¿Ha sufrido alguna crisis nerviosa durante una emergencia?			
44. ¿Tiene sentimientos de culpa (por ej. Llorar, enojarse, aislarse, gritar) por algún resultado adverso?			
45. ¿Tiende a sentirse incapaz al no actuar eficazmente ante una emergencia?			
46. ¿Al realizar una práctica bajo presión, puede controlarse?			
47. ¿Requiere ayuda de otros para atender las emergencias en un tiempo corto?			
48. ¿Cumple puntualmente con sus turnos y compromisos adquiridos?			
49. Como voluntario, de ser necesario, ¿Toma la iniciativa para dar su opinión en una reunión de trabajo sin que se lo soliciten?			
50. ¿Reacciona negativamente ante una dificultad presentada en una emergencia?			

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE SOCORRISTAS VOLUNTARIOS

Objetivo: Obtener información acerca de la percepción que poseen los socorristas sobre el desempeño de su trabajo.

Nombre: _____ edad: _____ sexo _____

Brigada: _____ Tiempo de servicio: _____

Indicaciones: a continuación se le presentan una serie de preguntas y criterios, lea cada pregunta y marque en la columna derecha con una x lo que mas refleje su opinión. La información será confidencial.

Pregunta	Rara vez	Algunas veces	Frecuente-mente	Siempre
En todo momento, ¿es capaz de tomar decisiones fácilmente?				
¿Conoce todos los procedimientos a seguir en cualquier emergencia?				
¿Considera importante recibir los cursos que CRS imparte a los socorristas?				
¿Es constante en los turnos que le corresponden como voluntario?				
¿Cumple las obligaciones que le competen como socorristas?				
Cuando es necesario. ¿Permite que otros compañeros le ayuden para atender emergencias?				
Ante las graves emergencias, ¿evita reaccionar negativamente? (Por ejemplo llorar, no hacer nada)				
Generalmente, ¿evita discutir con sus compañeros en grupo?				
¿Acepta con facilidad las situaciones de emergencia que no puede controlar?				
Considera importante la labor que realiza como voluntario de CRS?				
¿Tiene facilidad para expresar sus opiniones?				
¿Realiza sus funciones en el momento oportuno?				
¿Le gusta realizar sus actividades individualmente?				
En emergencia nacional. ¿Asiste a CRS sin que le llamen?				
Atiende las emergencias en el tiempo apropiado a la gravedad de estas?				
Al atender emergencias, ¿sigue los procedimientos adecuadamente?				
¿Conoce y utiliza apropiadamente las herramientas de trabajo que requiere como socorrista?				

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL
DE SOCORRISTAS VOLUNTARIOS**

Objetivo: Obtener información acerca de la opinión que poseen los jefes con respecto al desempeño de los socorristas voluntarios

Nombre _____ Cargo _____

Tiempo en el puesto _____ Fecha _____

Socorrista evaluado _____

Indicaciones: a continuación se le presentan una serie de preguntas y criterios, lea cada pregunta y marque en la columna derecha el criterio que mas refleje su opinión. Su opinión será confidencial.

Pregunta	Rara vez	Algunas veces	Frecuente-mente	Siempre
En todo momento, ¿es capaz de tomar decisiones fácilmente?				
¿Conoce todos los procedimientos a seguir en cualquier emergencia?				
¿Considera importante recibir los cursos que CRS imparte a los socorristas?				
¿Es constante en los turnos que le corresponden como voluntario?				
¿Cumple las obligaciones que le competen como socorristas?				
Cuando es necesario. ¿Permite que otros compañeros le ayuden para atender emergencias?				
Ante las graves emergencias, ¿evita reaccionar negativamente? (Por ejemplo llorar, no hacer nada)				
Generalmente, ¿evita discutir con sus compañeros en grupo?				
¿Acepta con facilidad las situaciones de emergencia que no puede controlar?				
Considera importante la labor que realiza como voluntario de CRS?				
¿Tiene facilidad para expresar sus opiniones?				
¿Realiza sus funciones en el momento oportuno?				
¿Le gusta realizar sus actividades individualmente?				
En emergencia nacional. ¿Asiste a CRS sin que le llamen?				
Atiende las emergencias en el tiempo apropiado a la gravedad de estas?				
Al atender emergencias, ¿sigue los procedimientos adecuadamente?				
¿Conoce y utiliza apropiadamente las herramientas de trabajo que requiere como socorrista?				

GUIA DE OBSERVACION

Objetivo: Observar las conductas y actitudes que presentan los voluntarios durante la aplicación de los instrumentos.

Datos Generales:

Iniciales _____ Edad _____
Cargo _____ Tiempo de servicio _____
Sexo _____ Correlativo _____

Actitud hacia los compañeros

Respetuoso Si _____ No _____ Colaborador Si _____ No _____
Indiferente Si _____ No _____ Amigable Si _____ No _____
Amable Si _____ No _____

Tono de voz que utiliza

Suave Si _____ No _____
Elevada Si _____ No _____
Moderado Si _____ No _____
Cambios frecuentes Si _____ No _____

Tipo de lenguaje que utiliza

Soez Si _____ No _____ Técnico Si _____ No _____
Respetuoso Si _____ No _____

Estado de ánimo

Alegre Si _____ No _____ Aburrido Si _____ No _____
Triste Si _____ No _____ Enojado Si _____ No _____
Cabizbajo Si _____ No _____

Tipo de actividades

Individual Si_____ No_____ Colectiva Si_____ No_____

Funciones que realiza

Administrativas Si_____ No_____ Operativas Si_____ No_____

Técnica Si_____ No_____ Varias Si_____ No_____

Actitud

Muestra interés Si_____ No_____

Contacto visual

Evade la mirada Si_____ No_____

Mira a los ojos Si_____ No_____

Movimiento corporal

Hiperactivo Si_____ No_____

Hipoactivo Si_____ No_____

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.