

COMPORTAMIENTO EN EL TRATAMIENTO DE LA EMERGENCIA: UNA COMPETENCIA SIGNIFICATIVA DEL DESEMPEÑO DEL CHOFER DE TRANSPORTE

Autores: Carlos Cafora
Demetrio Barcas

Empresa: Victor Masson Transporte Cruz del Sur S.A.

1- SINOPSIS

Establecer el *comportamiento en el tratamiento de la emergencia* como una conducta observable para el adecuado desarrollo laboral del chofer de transporte.

Los datos sobre accidentes de tránsito en Argentina indican que en el 30 % de los casos intervienen camiones. Cuando se analizan los motivos que los producen vemos que el 90% son por fallas humanas. De acuerdo a esta información, los choferes de transporte al salir a la ruta deben estar preparados para enfrentar estas contingencias que en muchos casos ponen en riesgo su vida, la de sus acompañantes, como así también de terceros que pueden estar involucrados o no.

Descontando los conocimientos de la normativa de tránsito, manejo defensivo y respuesta a la emergencia, que cada conductor debe conocer al iniciar un viaje, es importante saber si están preparados emocionalmente para enfrentar y manejar adecuadamente un accidente, si reúnen dentro de sus competencias las habilidades necesarias para hacer frente a estas situaciones o si tienen capacidad para actuar eficientemente frente a una emergencia.

Detectar capacidades y habilidades específicas en los recursos humanos a los cuales se les destinan herramientas tan críticas como la vida de las personas, la integridad de vehículos y cargas, no es un tema menor. El gran desafío en este sentido es asignar adecuadamente los recursos a quienes reúnan dichas características, tratando por medio del entrenamiento afianzar y desarrollar dichas competencias a efectos de asegurar la adecuada contención y tratamiento de las mismas. Esta nueva visión sobre el comportamiento de la persona en una situación extrema y sus habilidades para actuar como se espera, permitirá una mejora significativamente orientada hacia desarrollo personal y laboral.

2- INTRODUCCION

Desde sus inicios los seres vivos han debido adaptarse a su ambiente, a través de instintos, estrategias, técnicas, herramientas y demás elementos que le permitan sobrellevar de mejor manera las particularidades del medio que les rodea, todas ellas parte del ciclo de la naturaleza, tales como incendios, erupciones volcánicas, terremotos, etc.

Adicionalmente en el último tiempo, se han venido generando diversos cambios sociales, que de una u otra manera, están sumando factores para la generación de una serie de eventos que han repercutido a nivel mundial, con gran cantidad de muertes, pérdidas materiales y una alta repercusión en la salud mental tanto de los directamente afectados, como de los que incluso a miles de kilómetros participan a través de los medios de éstos eventos.

Por otro lado -aunque a un nivel más pequeño pero no por ello menos relevante- constantemente seguimos siendo testigos de cómo diversas condiciones generan incidentes, accidentes o emergencias que, aun siendo de pequeña magnitud, generalmente se transforman en verdaderos desastres al interior de las organizaciones, debido principalmente al mal manejo o inadecuada intervención que desde el factor humano se realiza en estas situaciones.

En función a ello la conjunción del hecho personal de atender una emergencia y la situación organizacional de asegurar un tratamiento adecuado de la misma, lleva a establecer un miramiento especial sobre las habilidades que el individuo pose, ya que se está delegando en él el manejo de situaciones con implicancias fuerte sobre personas y bienes, que llegan por los medios de comunicación a toda la sociedad, produciendo con ello una fuerte repercusión social de los mismos por el entorno. Los accidentes producidos en la vía pública, donde participan vehículos de transporte, encuentran en este momento muy sensibilizada la opinión pública argentina, dadas las graves estadísticas de muerte por esta causa. Por ello la evaluación de las habilidades de las personas para el tratamiento de las emergencias en choferes de transporte, es un tema central en esta problemática, que se intentará abordar desde el comportamiento sobre este tipo de hechos, hasta las competencias que deban contar los choferes, de forma tal de lograr tener totalmente controlados los riesgos que puedan surgir por estas situaciones.

3- DESARROLLO

3.1. – El comportamiento

El **comportamiento** generalmente se refiere a acciones de un objeto u organismo, usualmente en relación con su entorno o mundo de estímulos. El **comportamiento** puede ser consciente o inconsciente, público u oculto, voluntario o involuntario.

Técnicamente, en psicología, el comportamiento se define de dos maneras:

Todo lo que un organismo hace

Cualquier interacción entre un organismo y su ambiente

El **comportamiento** en la gente (y otros organismos e incluso mecanismos) cae dentro de un rango, siendo algunos comportamientos comunes, algunos inusuales, algunos aceptados, y otros fuera de los límites aceptados. La aceptación de un comportamiento es evaluada por las normas sociales y regulada por varios medios de control social. El comportamiento de la gente es estudiado por varias disciplinas, incluyendo la psicología, la sociología y la antropología en el caso del comportamiento humano, y la Etología ampliando su estudio a todo el Reino Animal.

La conciencia se define como el conocimiento que el ser humano tiene de sí mismo y de su entorno. En el hombre, la conciencia implica tres aspectos interrelacionados pero diferentes en el ámbito de aplicación práctica: la religiosa, la psicológica y la filosófica. En el ámbito psicológico, la conciencia es lo que nos indica que está bien o mal, con base en el consumo de recursos internos y cómo éstos pueden fomentar o perjudicar la consecución de un objetivo, dotando al individuo de juicio que le permitirá decidir si el desgaste propio está bien dirigido, pudiendo recordar que aspectos del entorno le consumen más recursos y catalogarlo como malo, y cuales son un apoyo para conservar sus recursos internos y catalogarlo como bueno. Se estima que el individuo que respeta las normas y leyes locales, es una persona buena, pues fomenta el sistema social en el cual vive, aquella persona que se rebela por cauces violentos, es mala.

A una persona, incluso a un grupo social, como suma de personas, se les define y clasifica por sus comportamientos, quizás más que por sus ideas, y esto ya sirve para fijar las expectativas: 'lo que se puede esperar.

3. 2 - La emergencia

El concepto de **emergencia** se relaciona estrechamente con los de autoorganización y supervivencia y se define en oposición a los conceptos de reduccionismo y dualismo. El concepto de emergencia es muy discutido en ciencia y filosofía debido a su importancia para la fundamentación de las ciencias y las posibilidades de reducción entre las mismas. Resulta igualmente crucial dadas las consecuencias e implicaciones que tiene para la percepción misma del ser humano y su lugar en la naturaleza (los conceptos de libre albedrío, responsabilidad o conciencia) dependen, en gran medida, de la posibilidad de la emergencia. El concepto de emergencia ha adquirido renovada fuerza a raíz del auge de las ciencias de la complejidad y juega un papel fundamental en la filosofía de la mente y la filosofía de la biología.

3.2.1. - Antes de la Emergencia

Psicoprevención: técnica orientada a la reducción de accidentes modificando patrones comportamentales. En este contexto encontramos un modelo psicoanalítico, el cual incluye un completo programa de intervención aplicado a la Psicoprevención de Riesgos. Posteriores y complementarios avances los encontramos desde un enfoque Cognitivo Conductual; ambos actualmente son igual de válidos; uno de los surtimos avances a este respecto corresponde a la Teoría de la Homeostasis del riesgo.

Planificación de la Emergencia: quizás para algunos el nombre planificación de la emergencia suene algo extraño, al pensar que se puede planificar una emergencia al igual como se puede hacer con una fiesta o cualquier otro evento social. Sabiendo que una emergencia no se puede planificar -pues ya no sería emergencia- y que una emergencia no es igual que la otra, igualmente existen procedimientos a incluir dentro de un plan de acción, vale decir, una planificación de que debemos hacer cuando tengamos una emergencia y de cómo nos entrenamos psicológicamente para responder ante ese plan.

Selección de Personal / Complementaridad Psicológica: estos dos temas son relevantes a la hora tanto de definir cuáles son las características más deseables para el personal que integre brigadas de emergencia, desarrolle alguna labor específica dentro del ámbito de las emergencias, o simplemente conforme un equipo de primera intervención en emergencias.

Entrenamiento Psicológico: cuando ocurre una emergencia, diversos procesos psicológicos (cognitivos, emocionales y fisiológicos principalmente) se gatillan en todo ser humano, incluso en todo ser vivo. El entrenamiento psicológico se orienta precisamente a preparar al sujeto para responder y controlar adecuadamente cada una de estas respuestas, con el fin de tener un mayor control sobre la conducta conciente, y así poder tener un óptimo desempeño en la situación.

Reducción de Vulnerabilidad Psicológica: basándose en desarrollos propios de Gestión del Riesgo y de cómo interactúa el riesgo con la amenaza y vulnerabilidad, actualmente se desarrollan programas que se orientan a reducir la vulnerabilidad psicológica de un colectivo que sabemos estará expuesto a situaciones altamente disruptivas, tales como bomberos, policías, sanitarios, etc.

3.2.2 - Durante la Emergencia

Una vez iniciada la emergencia, durante el desarrollo de ésta y hasta su término, existen varias técnicas y procedimientos que pueden ser tanto aplicados por un especialista como por cualquier persona entrenada, ya sea con el fin de resolver algún conflicto, prevenir futuras patologías o modular el comportamiento de los involucrados, evitando o disminuyendo de alguna manera futuros traumas o mayores consecuencias que la misma emergencia ha producido ya. Estamos ya inmersos -de alguna manera- dentro de la Prevención Secundaria.

Resolución de conflictos: una de las situaciones en las cuales la psicología de la emergencia tiene bastante que decir, respecta al manejo que se debe realizar ante la presencia de una situación en la cual los organismos de seguridad o emergencias deben velar por la resolución de un conflicto asociado a una o más vidas. Un ejemplo de este tipo de situaciones lo configura la intervención ante pacientes en intento de suicidio, la toma de rehenes o el manejo de pasajeros disruptivos, entre otras.

Prevención de futuras patologías y Manejo de involucrados: otro de los aspectos relevantes a la hora de hacer una intervención en psicoemergenciología tiene relación con el evitar que los involucrados en una emergencia sufran consecuencias que vayan más allá de las propias del evento producto de un mal manejo en alguna de las etapas de su intervención o resolución, además de manejar y evaluar constantemente las respuestas del grupo, con el fin de controlar precozmente cualquier indicio de miedo, pánico u otro comportamiento grupal desadaptativo durante la emergencia.

Segunda Agresión: un aspecto esencial que debemos tener en cuenta a la hora de intervenir en alguna situación de emergencia, respecta al simple hecho de colaborar sumando, y no restando a la resolución de la situación; vale decir el objetivo es que después de nuestra intervención en la emergencia, hayamos dado un paso en su resolución y no en su problematización.

De manera general la Segunda Agresión la podemos entender como "*toda omisión, equivocación, espera innecesaria, comentario inoportuno, actitud inadecuada, información incompleta y demás situaciones que teniendo como objetivo el colaborar o ser parte de un procedimiento de recuperación o intervención, atentan involuntaria y directamente contra la indemnidad psicológica del involucrado*" (Araya, 1999).

Técnicas de Intervención en Crisis: son técnicas que provienen en su mayoría desde la clínica, son relevantes a la hora de ser aplicadas en colectivos o personas afectadas por algún evento. El describir con detalle todas las técnicas propias de la intervención en crisis o detallar todas y cada una de las situaciones o herramientas que pueden ser aplicadas en una emergencia, podría extenderse fácilmente a un libro exclusivamente dedicado para ello.

Notificación de muerte / malas noticias: la notificación de muerte es una de las situaciones más sensibles de realizar y tiene algunas condiciones que debemos considerar antes de llevarla a cabo, condiciones que son incorporadas en este acápite de la Psicología de Emergencias ¿Como es la mejor forma de notificar una muerte? ¿Como debe hacerse? ¿Que palabras se deben utilizar? ¿Cuales palabras no se deben utilizar? Son algunos elementos básicos.

3.2.3. Después de la Emergencia

Después de haber ocurrido la emergencia, y habiendo ya controlado el riesgo e indemnidad de los involucrados en ella, a la luz de varios días, semanas, meses o años después (por regla general después de 72 horas), la psicología clínica dentro del marco de la Psicología de Emergencias y sus técnicas más relevantes son las que se recomienda sean aplicadas. Dentro de este marco encontramos técnicas muy utilizadas en la clínica, y con una alta efectividad dentro del ámbito de las consecuencias psicológicas, tales como EMDR, TFT (THCP) y TIR, entre otras. También se incorporan aquí demás herramientas y procedimientos de 'urgencia', tales como la Desmovilización Psicológica, Debriefing, Defusing, los Protocolos Mexicanos, etc.

3.3 - Competencias Laborales

3.3.1. Competencias laborales: La puesta en valor del capital humano

Hoy en día la globalización ha causado, debido al libre flujo de la información, la creación de nuevas maneras de trabajar, de operar procesos, de dirigir los mismos y sus organizaciones, niveles más elevados de habilidades requeridas, e inevitablemente niveles más altos de stress.

Por ello, las organizaciones deben adaptarse, e incluso, anticiparse a los cambios, planeando adecuadamente sus estrategias y alineando adecuadamente los aportes de su capital intelectual con dichas estrategias a fin de alcanzar los objetivos y metas definidas.

El lograr que dichos procesos resulten de manera eficiente, es decir, que eleve la productividad y redunde en el retorno de inversión en capital humano, requiere de una gestión de recursos humanos basada en competencias.

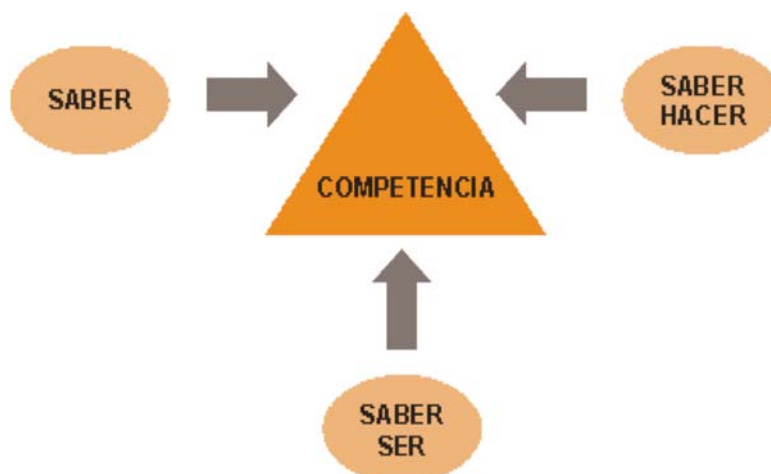
3.3.2. ¿Qué son las competencias laborales?

No hablamos de nada nuevo, pues este concepto fue utilizado por David Mc Clelland hace unos 30 años atrás. A través de sus investigaciones Mc Clelland demostró que las evaluaciones y tests tradicionales que decían predecir el desempeño exitoso, eran insuficientes.

A través del tiempo se han dado a conocer diferentes definiciones. Sin embargo, se pueden resumir en:

Competencia: *Capacidad de desarrollar eficazmente un trabajo, utilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios, así como los atributos que faciliten solucionar situaciones contingentes y problemas.*

Podría interpretarse también en el siguiente gráfico:



A partir de dicho concepto se han ensayado tipologías, clasificaciones y gradaciones de competencias, desde distintos puntos de vista y tendencias emergentes.

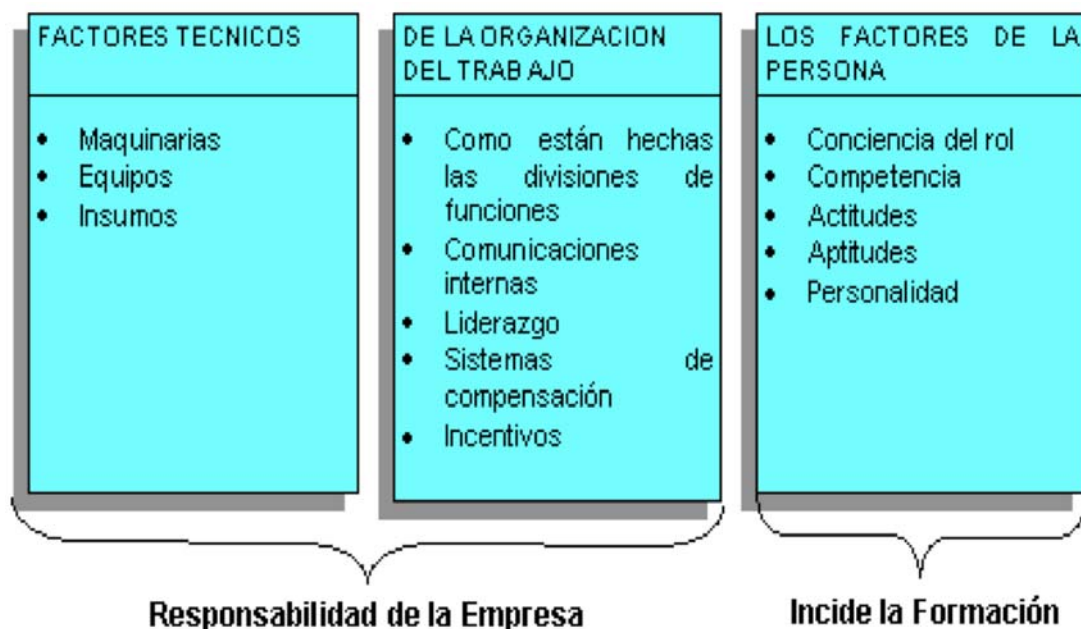
Una vez lograda la identificación de las competencias a través de un análisis técnico de las “conductas de individuos de éxito”, se obtiene una estructura conformada por: los conocimientos aplicados, las habilidades desarrolladas y actitudes demostradas. Con dichos elementos concurrentes podemos formar los criterios que nos permitan seleccionar, evaluar, formar, desarrollar y remunerar a los trabajadores.

Conducir una gestión integral con enfoque en competencias bien orientadas nos permitirá:

- Alinear el aporte del capital humano con las necesidades estratégicas de la organización.
- Administrar de manera eficiente el activo intelectual de nuestros trabajadores, y a través de ello los activos a su cargo.
- Evaluar su desempeño sobre la base de resultados y conocer el personal de desempeño medio que requiere desarrollo para un desempeño superior.
- Remunerar al personal de manera justa.
- Determinar la llamada “brecha técnica” y el esfuerzo formativo necesario para la movilidad funcional del personal.
- Establecer cuantitativamente el valor agregado a través de competencias, así como también el retorno de su inversión.
- Establecer su ventaja competitiva en el mercado.

Cabe señalar que la Gestión por Competencias no es sólo responsabilidad de la función de Recursos Humanos, sino que compromete tanto a la alta dirección como al personal de línea.

3.3.3. Los Determinantes del Desempeño Laboral



Evolución

Debido a las tendencias crecientes de los países industrializados que instauraron estrategias competitivas basadas en productividad la Comisión de Secretaría para Lograr Nuevas Habilidades de Estados Unidos (en inglés Secretary's Commission on Achieving New Skills - SCANS) emitió un informe para 1992 en el cual identificó cinco categorías generales de competencias transversales:

3.3.4. SCANS,1992:Competencias Transversales

- Gestión de recursos: tiempo, dinero, materiales y distribución, personal.
- Relaciones interpersonales: trabajo en equipo, enseñar a otros, servicio a clientes, desplegar liderazgo, negociar y trabajar con personas diversas.
- Gestión de información: buscar y evaluar información, organizar y mantener sistemas de información, interpretar y comunicar, usar computadoras.
- Comprensión sistémica: comprender interrelaciones complejas, entender sistemas, monitorear y corregir desempeños, mejorar o diseñar sistemas.
- Dominio tecnológico: seleccionar tecnologías, aplicarlas en la tarea, dar mantenimiento y reparar equipos.

3.3.5. Perspectivas Conceptuales

Andrew Gonzci formula en 1996 las siguientes tendencias de tipificación:

Enfoque Tareas Desempeñadas	Enfoque Atributos Personales	Enfoque Integrado (Holístico)
Desempeño que se ajusta a un trabajo descrito a partir de una lista de tareas y subtareas especificadas de manera clara.	Enfocada en las características de las personas y su aplicación en diferentes contextos de trabajo.	Dado por la combinación de las tendencias de enfoque de tareas con el enfoque de atributos personales.
Impulsaron las metodologías: DACUM, AMOD y SCID, básicamente orientadas a la formación.	Basada en lo que la persona sabe, puede y quiere hacer. Los atributos se especifican en niveles o grados.	Orientada a la evaluación y certificación de las competencias.

3.3.6. Competencias Clave y Tipologías: Bunk

Llamadas también competencias críticas y en inglés Core Competencies; referidas a aquellas que posibilitan desarrollar un desempeño exitoso en diferentes contextos. Según el alemán G.Bunk podemos tipificarlas en:

Competencia técnica: es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarios para ello.

Competencia metodológica: implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.

Competencia social: colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.

Competencia participativa: participar en la organización de ambiente de trabajo, tanto el inmediato como el del entorno capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

3.3.7. Competencias Clave y Tipologías: Mertens

Según Leonard Mertens los tipos de competencias se pueden dividir en: Competencias genéricas: se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción, como, por ejemplo, la capacidad para el trabajo en equipo, habilidades para la negociación, planificación, etc.

Competencias básicas: son las que se relacionan con la formación y que permiten el ingreso al trabajo: habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral, cálculo, entre otras.

Competencias específicas: se relacionan con los aspectos técnicos directamente relacionados con la ocupación y no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales como: la operación de maquinaria especializada, la formulación de proyectos de infraestructura, etc.).

Consideraciones Finales

Es importante, pues, ir avanzando hacia una suerte de catálogo de competencias; lo que se inició con las tipologías que hemos expuesto y que posteriormente ayudarán a exponer los sistemas de Identificación de Competencias.

Además, es importante tomar en cuenta que debemos también prepararnos de manera sólida para enfrentar el reto no sólo a nivel de la empresa sino a nivel sectorial de modelo concertado, por ello es importante citar nuevamente a Eduardo Martínez, quien mencionó cuales podrían ser “las ventajas y limitaciones de un modelo de gestión por competencias:

Ventajas:

- El Enfoque por Competencias responde mejor a los requisitos del puesto.
- Hace más transparente el mercado de trabajo (al utilizar la certificación de competencias)
- En las empresas la gestión de personal puede ser mas eficiente (se compensa más equitativamente)

Limitaciones:

- La certificación por competencias no es aplicable en los países en donde las relaciones laborales se basan en títulos profesionales. Son pocos los países que tengan sistemas de certificación por competencias. En Europa en el Seminario CEDEFOP se discutió el enfoque y su aplicación en la certificación y concluyeron que es una idea muy buena pero difícil de implementar porque los sistemas de certificación y educación requieren actualización costosa de programas y estándares e instrumentos de certificación y educación (imaginarse el tener que montar sistemas de pruebas para certificarse). Por ahora se prueban en el trabajo mismo, es decir, el costo de la certificación lo asume el empleador, sin embargo a futuro el costo debe ser de la colectividad.
- La gestión por competencias puede generar conflictos (se conocen algunos casos de reclamos entre empleadores y sindicatos). Los empleadores sostienen que deben efectuarse mejoras salariales sobre certificados y no sobre productividad. Los trabajadores manifiestan que los empleadores subirán artificialmente los estándares para no subir los sueldos.”

Panorama en América Latina

Los esfuerzos por establecer lineamientos de formación basados en competencias en América Latina han tenido sus frutos más notables en Chile, Argentina, Colombia, Uruguay, El Salvador y México.

En gran parte, dichos esfuerzos han sido impulsados por la OIT, a través de diversos canales. Asimismo, una serie de organizaciones internacionales como FDI-CORFO, BID-FOMIN, han apoyado los programas y proyectos de investigación y difusión de estos temas en entidades tales como Fundación Chile, en la Certificación de Competencias Laborales; Ministerio de Trabajo de Argentina en el marco del proyecto Experiencias Piloto de Certificación de Competencias Laborales; el Servicio Nacional de Aprendizaje de Colombia, con un proyecto similar; el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), en la elaboración del Programa de Formación Profesional con enfoque en Competencias; y el Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) de México.

En el Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción Social (MTPS) inició hace algunos años un proceso de instauración de la Formación Basada en Competencias, estructurando proyectos y programas, contando con el apoyo del Ministerio de Educación y entidades como la Agencia Colombiana de Cooperación Internacional, el Fondo Argentino de Cooperación Horizontal (FO-DR), la Agencia Japonesa de Cooperación Internacional (JICA), CONOCER de México, la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), la Agencia Suiza de Cooperación (COSUDE) y otras más.

Los proyectos elaborados en Perú tienen diversos grados de avance y algunos de ellos permanecen en stand by, lo que ha devenido en un pobre avance en la materia de competencias en relación con los demás países de la región.

Ejemplos de iniciativas en entidades de formación profesional han sido encaminados por CENFOTUR (Centro de Formación en Turismo), SENATI (Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial) y SENCICO (Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción), contando siempre con la colaboración de entidades extranjeras.

Dado que la base para una cultura empresarial y educacional basada en competencias laborales se fundamenta en la formación de individuos, corresponde al sector privado contribuir para dar el impulso necesario para el establecimiento y/o puesta en marcha de los proyectos ya iniciados por el gobierno.

4- CONCLUSIONES

El tratamiento de las emergencias en el transporte conlleva varios aspectos de índole individual y organizacional que unificadamente pueden lograr reducir aspectos negativos que se encuentran relacionados a eventos de estas características.

4.1. Las Competencias Laborales

Los aspectos individuales son aquellos básicamente relacionados con el comportamiento del conductor, en el tratamiento y manejo de la emergencia. Es por ello que establecer este comportamiento como competencia laboral implica determinar una serie de conductas observables en el conductor de vehículos de carga que permita asegurar el adecuado manejo en situaciones de alto stress, con los resultados esperados. Con estos aspectos podremos delinear las características principales de las *competencias* necesarias que estos trabajadores deben poseer para lograr enfrentar adecuadamente situaciones de este tipo.

4.1.1. Competencias Genéricas

Entendiendo que el trabajador se encuentra en soledad de contención ante una emergencia, las competencias genéricas requeridas en dichas circunstancias serán la habilidad **para el trabajo en equipo, la conciliación de intereses contrapuestos en el manejo de situaciones de conflicto y** aptitudes para **trabajar dentro de un marco operativo planificado** como puntos principales para interrelacionarse con las bases de asistencia que la Organización pondrá a disposición permanente de sus conductores, por caso el Equipo de Respuesta a la Emergencias. También la **resolución de problemas y la flexibilidad para responder a las contingencias imprevistas con aplomo y acertividad** integrará un aspecto fundamental dentro de las competencias relacionadas con lo actitudinal del individuo en el desempeño de este puesto.

4.1.2. Competencias básicas

Dentro de las competencias básicas para el puesto encontraremos el manejo de la **comunicación oral**, de las **relaciones interpersonales** y de la **lectura y escritura**. Decir qué pasó, como pasó y dónde se produjo el hecho será parte del como, y sobre el cual la Organización deberá capacitar a sus Recursos Humanos para mejorar y perfeccionar las aptitudes personales naturales que cuente la persona.

4.1.3. Competencias específicas

Por último las competencias específicas estarán relacionadas con la **habilitación para manejo de vehículos de carga, el conocimiento de técnicas de manejo defensivo**, como así también del **manejo de cargas peligrosas**, si correspondiera. Estas últimas competencias involucran los aspectos relacionados a la experiencia y el conocimiento de las técnicas que este tipo de trabajo requiere.

<i>Competencias Genéricas</i>	<i>Competencias Básicas</i>	<i>Competencias Específicas</i>
Trabajo en equipo.	Lectura y escritura	Habilitación para manejo de vehículos de carga.
Conciliación de intereses contrapuestos en el manejo en situaciones de conflicto.	Manejo de la comunicación oral.	Conocimiento de técnicas de manejo defensivo.
Trabajo dentro de un marco operativo planificado.	Manejo de relaciones interpersonales	Manejo de Cargas Peligrosas.
Resolución de problemas y flexibilidad para responder a contingencias imprevistas con aplomo y acertividad.		

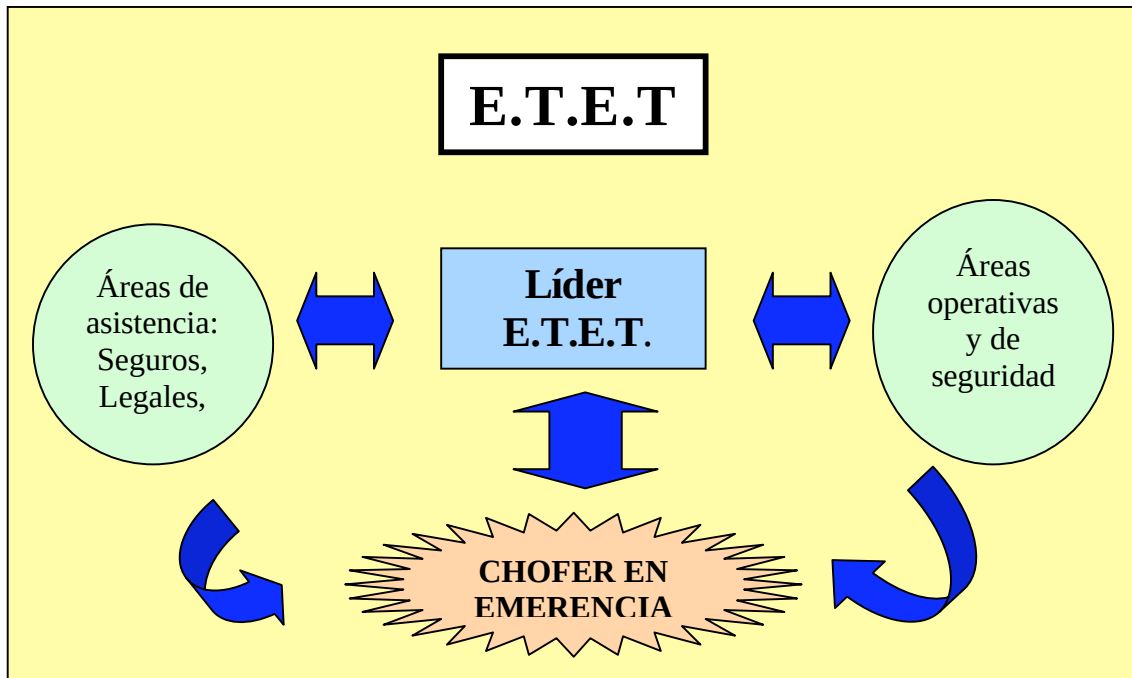
4.2. El marco organizacional del tratamiento de la emergencia.

La Organización deberá ser la facilitadora de herramientas planificadas para el tratamiento de la emergencia, a efectos de lograr que el conductor pueda disponerlas en el momento de enfrentar situaciones de este tipo de la forma mas controlada posible, lo

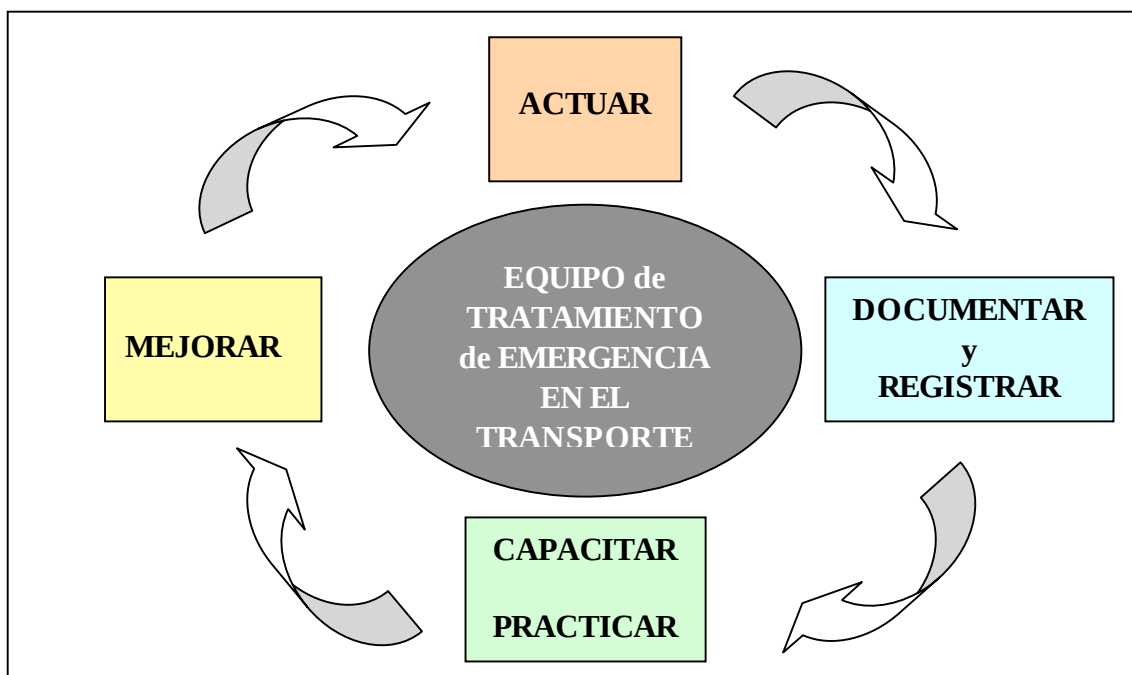
cual permitirá minimizar significativamente las consecuencias indeseables que las mismas producen.

4.2.1. El Equipo de Tratamiento de Emergencia en el Transporte.

Planificar, capacitar y practicar que hacer antes, durante y después de cada accidente hará posible la contención y seguridad de acción de la persona que actúe en el hecho. Esto involucrará además al Equipo de Tratamiento de Emergencia en el Transporte (E.T.E.T.), con recursos de las áreas operativas y seguridad, dirigidas por un Líder, que coordinará todas las actividades inherentes al Equipo en forma permanente durante las 24 horas.



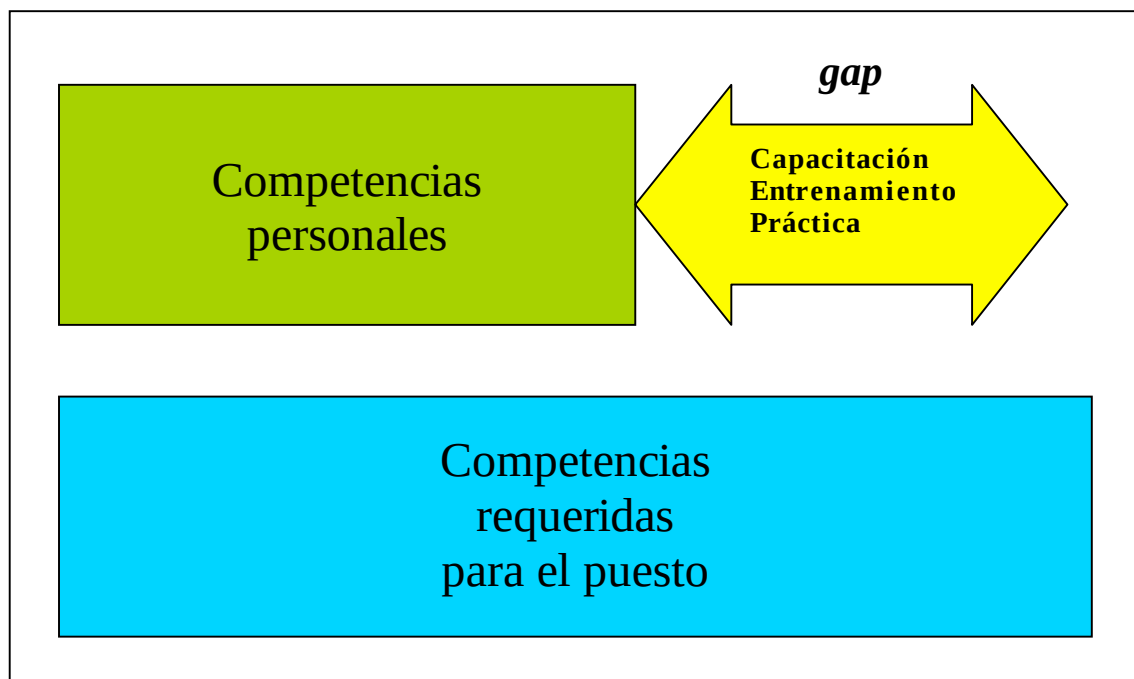
Documentar los procedimientos del Equipo y realizar estadísticas sobre el seguimiento del tratamiento de emergencias permitirá generar un proceso de estudio para el mejoramiento de la actividad, donde los objetivos podrán ser compartidos con los integrantes de la Organización y en particular del grupo de afinidad a la actividad específica.



Los simulacros permiten plasmar todos los puntos teóricos vertidos durante la capacitación en situaciones reales de conflicto donde no solo se practica y se toma contacto con los elementos necesarios en la asistencia (palas, matafuegos, conos, cintas de peligro, etc.) sino también permite ver como reacciona el individuo ante esquemas de alta presión provocada. Un buen observador profesional sacará interesantes conclusiones sobre los recursos involucrados en la emergencia. El feedback de una conversación post simulacro puede redondear una evaluación de los aspectos actitudinales y aptitudinales de la persona en este tipo de crisis. Los chóferes y equipos deben pasar un simulacro semestral mínimo para poder hacer frente a este tipo de situaciones.

4.2.2. Gestión de RRHH por competencias y los contactos externos.

Por último una gestión de Recursos Humanos por competencias permitirá desde la selección, evaluación y capacitación, administrar adecuadamente todos los recursos que se involucren en las distintas áreas que deberán contar con las habilidades y experiencias necesarias a las tareas desarrolladas. Esto no solo incluye a los choferes sino a los recursos que estén relacionados con el manejo eficiente de situaciones de emergencia: Logística, Tráfico, Seguridad Industrial, Seguridad Patrimonial, RRHH, Seguros, Legales y todas aquellas que por su desempeño puedan ser necesarias para atender, asistir o supervisar las actividades en una crisis de este tipo. También es muy importante los recursos que en estos casos puedan tomar contacto con medios de comunicación, fuerzas de seguridad y bomberos ya que son los que reflejaran cuan planificada y entrenada estaba la Organización para atender este tipo de situaciones.



5- BIBLIOGRAFIA

<http://es.wikipedia.org/wiki/Comportamiento>

Ps. H. Marín Uribe <http://www.iigov.org/ss/article.drt?edi=307068&art=348132>

Humberto Quezada Martínez es Sub Gerente de Q+M Consultores Asociados y Director de Recursos Humanos. Q+M Consultores Asociados:
<http://qmasociados.netfirms.com>

Curriculum Vitae de los autores

Carlos Cafora: Es argentino, tiene 51 años, casado, dos hijos. Ha cursado estudios de Administración de Empresa y desarrollado su actividad en el ámbito de la logística industrial y de servicios en empresas líderes del área del mercado de consumo masivo y de la construcción, realizando profundos estudios sobre la aplicación de sistemas de gestión por competencias laborales en las actividades relacionadas a las áreas operativas de estas organizaciones. Actualmente se desempeña como Gerente de Operaciones de Victor Masson Transporte Cruz del Sur S.A. y es además miembro de la Comisión Directiva de la Asociación Argentina de Logística (ARLOG). Ha sido capacitador, expositor y autor de diferentes trabajos relacionados con la Logística.

Demetrio Carlos Barcas: Es Ingeniero Químico y ha sido Director Industrial de importantes empresas multinacionales del área farmacéutica, agroindustriales y alimenticias, desempeñando su actividad en los distintos países donde las mismas desarrollaban sus operaciones. Ha sido miembro, capacitador y disertante de numerosas instituciones como IDEA y la UIA, en temas relacionados con Sistemas de Gestión y de Logística. Docente, profesor de post grado en el ITBA y de Grado y Master en la UCA y autor de diferentes trabajos sobre estas actividades publicados en medios especializados. Actualmente es Director de la Consultora Opercon especializada en Management, Sistemas de Gestión y Procesos de la Cadena Logística, donde cuenta como clientes a importantes empresas de la industria farmacéutica, de servicios y sanidad, entre otras.
