

Artículo original

Diseño del perfil por competencias laborales del cargo de Consejero Telefónico de la Línea Confidencial 103

Design of the profile by job competencies for the position of Telephone Counselor of Confidential Line 103

Yessy Delgado Peña¹  <https://orcid.org/0009-0006-2337-0620>

Justo Reinaldo Fabelo Roche^{2,3*}  <https://orcid.org/0000-0002-5316-0951>

Serguei Iglesias Moré^{2,3}  <https://orcid.org/0000-0002-3382-428X>

¹Facultad de Psicología. Universidad de La Habana. Cuba.

²Unidad de Desarrollo e Innovación Centro para el Desarrollo Académico sobre Drogodependencia, (UDI/CEDRO). La Habana, Cuba.

³Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Cuba.

*Autor para la correspondencia: fabelo@infomed.sld.cu

RESUMEN

Introducción: El perfil de competencias laborales constituye una herramienta esencial en la gestión del talento humano. Su importancia radica en su capacidad para proporcionar una estructura clara sobre las funciones, responsabilidades y resultados esperados de cada puesto. Esto permite a las organizaciones identificar a los candidatos que mejor se ajusten a sus necesidades, optimizando la asignación de recursos humanos.

Objetivo: Diseñar el perfil por competencias laborales asociadas al cargo de Consejero Telefónico de la Línea Confidencial 103.

Métodos: Los métodos y técnicas empleados fueron el cuestionario, la entrevista, la observación, el análisis de documentos, el criterio de expertos y la dinámica grupal.

Resultados: Se diseñó el perfil por competencias laborales asociadas al cargo de Consejero Telefónico de la Línea Confidencial 103, fueron identificadas las condiciones laborales idóneas para el desempeño del cargo y se determinaron las competencias laborales asociadas al cargo objeto de estudio, que se relacionan con: evaluación e intervención, comunicación, asesorar/orientar, conocimientos técnicos relacionados con la



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

actividad que desempeña, disposición al aprendizaje, organización, gestión de las emociones, responsabilidad, práctica y ética, capacidad de anticipación y resolución de problemas, relaciones interpersonales, conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

Conclusión: -Se diseñó el perfil por competencias laborales asociadas al cargo de Consejero Telefónico de la Línea Confidencial 103.

Palabras clave: perfil de competencias; línea confidencial 103; condiciones laborales; gestión organizacional; salud ocupacional

ABSTRACT

Introduction: The job skills profile constitutes an essential tool in human talent management. Its importance lies in its ability to provide a clear structure on the functions, responsibilities and expected results of each position. This allows organizations to identify the candidates that best fit their needs, optimizing the allocation of human resources.

Objective: To design the profile by job skills associated with the position of Telephone Counselor of Confidential Line 103.

Methods: The methods and techniques used were the questionnaire, the interview, observation, document analysis, expert judgment and group dynamics.

Results: The profile was designed for work skills associated with the position of Telephone Counselor of Confidential Line 103, the ideal working conditions for the performance of the position were identified and the work skills associated with the position under study were determined, which are related to: evaluation and intervention, communication, advise/guide, technical knowledge related to the activity carried out, willingness to learn, organization, management of emotions, responsibility, practice and ethics, ability to anticipate and resolve problems, interpersonal relationships, knowledge of information and communication technologies.

Conclusion: The profile by job skills associated with the position of Telephone Counselor of Confidential Line 103 was designed.

Keywords: competence profile; confidential line 103; working conditions; organizational management; occupational health

Recibido: 7 de febrero de 2025

Aceptado: 21 de marzo de 2025



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Editor a cargo: MSc. Belkis Lidia Fernández Lafargue.

Introducción

El perfil de competencias laborales constituye una herramienta esencial en la gestión del talento humano, ya que define las capacidades, actitudes y conocimientos requeridos para desempeñar un puesto de manera óptima. Este instrumento facilita la selección de personal al identificar las características que un empleado debe poseer para cumplir con los requisitos del cargo. Además, los perfiles de competencias permiten evaluar el desempeño profesional, medir actitudes y habilidades, y diseñar planes de formación personalizados para el desarrollo continuo de los empleados. Así, no solo contribuyen a la mejora de la productividad organizacional, sino que también aseguran la alineación de las competencias individuales con los objetivos estratégicos de la empresa.

La importancia de un perfil de competencias radica en su capacidad para proporcionar una estructura clara sobre las funciones, responsabilidades y resultados esperados de cada puesto. Esto permite a las organizaciones identificar a los candidatos que mejor se ajusten a sus necesidades, optimizando la asignación de recursos humanos. Además, los perfiles ofrecen una visión integral del puesto dentro del organigrama, definiendo las relaciones jerárquicas y las líneas de mando. El diseño del perfil abarca aspectos clave como las tareas específicas del cargo, los métodos de trabajo y las responsabilidades, estableciendo una base sólida para la evaluación y el desarrollo del talento humano.

Es fundamental que los perfiles de competencias se mantengan dinámicos y flexibles, adaptándose a las transformaciones organizacionales y los cambios en el entorno laboral. Como señala Cuesta (2011), un perfil diseñado para un contexto específico no garantiza su éxito en otros, lo que subraya la necesidad de una revisión y actualización constantes.⁽¹⁾ De este modo, las organizaciones pueden garantizar que los perfiles sigan siendo relevantes y efectivos frente a los desafíos del mercado. En este proceso, los profesionales de recursos humanos juegan un papel crucial, asegurándose de que las competencias requeridas estén alineadas con los objetivos estratégicos y promoviendo el desarrollo continuo de los empleados.

El perfil de competencias laborales es una herramienta estratégica que detalla los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para desempeñar un puesto con eficacia. Su principal objetivo es garantizar la alineación entre las competencias individuales y los objetivos organizacionales, mejorando tanto la productividad como el desarrollo profesional de los empleados. Además, sirve como guía en procesos clave como la selección de personal, la evaluación del desempeño y la capacitación, ofreciendo un enfoque integral para optimizar los recursos humanos dentro de la organización.⁽²⁾



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

El diseño de un perfil de competencias abarca aspectos como las funciones del puesto, los métodos de trabajo y las responsabilidades asociadas, considerando también las relaciones jerárquicas dentro del organigrama. Esto permite definir las exigencias específicas de cada cargo y establecer parámetros claros para su evaluación. Estos perfiles deben ser flexibles y adaptarse de manera continua a los cambios organizativos y del entorno, garantizando su efectividad.⁽³⁾

La flexibilidad de los perfiles de competencias resulta clave para su aplicación en contextos organizacionales dinámicos. Una actualización constante asegura que los perfiles respondan a las demandas del mercado y fomenten el desarrollo de los trabajadores, alineándose con la estrategia empresarial. De esta manera, los perfiles no solo se convierten en una herramienta crucial para identificar y evaluar talento, sino también para promover la mejora continua del desempeño organizacional y el crecimiento profesional de los empleados.⁽⁴⁾

En el ámbito de los servicios telefónicos de orientación psicológica, esta herramienta resulta igualmente fundamental. Estos servicios, accesibles para cualquier persona con acceso a un teléfono, permiten brindar apoyo emocional inmediato en momentos de crisis. El consejero, al ofrecer orientación objetiva y empática, desempeña un papel crucial, aplicando conocimientos en psicología y comunicación. Además de proporcionar un espacio para el desahogo emocional, debe contar con formación en primeros auxilios psicológicos (PAP) para intervenir de manera efectiva, especialmente en situaciones críticas. Esta formación, recomendada por las Organizaciones Mundial y Panamericana de la Salud (OMS-OPS), debe incluir actividades prácticas y procedimientos específicos para garantizar una intervención adecuada y confidencial.⁽⁵⁾

En Cuba, los servicios telefónicos de ayuda comenzaron en 2000 con la creación de la Línea de Ayuda Virus de Inmunodeficiencia Humana/Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (VIH/SIDA), seguida en 2002 por la Línea Confidencial Antidroga. Estos servicios se han consolidado como una respuesta integral a problemas de salud mental y adicciones, funcionando como un punto de partida para la prevención y tratamiento de diversas problemáticas. Además, proporcionan apoyo emocional, orientación y acceso a recursos a nivel tanto individual como colectivo. La importancia de estos programas fue destacada en el aniversario 22 de su implementación, evidenciando su impacto en la atención psicológica.⁽⁶⁾

La Línea Confidencial 103, lanzada en 2002, ofrece consejería anónima y gratuita a personas afectadas por el consumo de drogas, abordando también problemas de salud mental y violencia. La pandemia de COVID-19 incrementó significativamente la demanda de este servicio, especialmente en relación con los efectos emocionales del confinamiento. Para enfrentar esta creciente necesidad, se formó un grupo interdisciplinario



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

que diseñó un programa integral con actualizaciones periódicas y un enfoque de salud integral, consolidando la línea como una herramienta esencial en la atención psicosocial nacional.⁽⁷⁾

Partiendo de los referentes anteriormente expuestos, la presente investigación se plantea como objetivo el diseño del perfil por competencias para el cargo de Consejero Telefónico de la Línea Confidencial 103.

Métodos

Tipo de metodología: mixta, con enfoque holístico, al utilizarse la combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas para obtener un mayor volumen de información para una integración de resultados más eficaz.

Tipo de investigación: descriptiva, en la cual se caracterizan las características que se requieren para el diseño del cargo analizado.

Tipo de diseño: no experimental de corte transversal, debido a que las variables fueron observadas tal y como se originaron en su contexto natural.

Selección y descripción de la muestra

Muestra no probabilística, intencional, ya que la elección de los elementos respondió a los criterios de la investigación. Conformada por ocho sujetos de los que se seleccionaron cinco, que fungieron como expertos para la determinación de las competencias, el resto fueron entrevistados y respondieron el cuestionario.

Fueron considerados los siguientes criterios de selección para conformar la muestra:

- Poseer más de tres años de experiencia en la organización y tener los conocimientos sobre las actividades que se llevan a cabo en ella.
- Tener más de un año de experiencia en el cargo objeto de estudio.
- Poseer conocimiento y manejo del cargo objeto de estudio.
- No tener sanciones en al menos un año.
- Mostrar interés y consentimiento para participar en la investigación de manera voluntaria.

Tabla 1. Conformación de la muestra de expertos

Cargos	Cantidad
Coordinador de la Línea Confidencial 103. Especialista en salud mental.	1
Jefa de Sección de Salud Mental.	1
Responsable del Programa de Enfermedades No Transmisibles. Especialista en promoción de salud.	1



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Jefa del Departamento de Prevención de Enfermedades.	1
Comunicadora.	1
Total	5

Fuente: Cuestionario de análisis del puesto.

Técnicas y métodos empleados

Cuestionario: Medio de obtención y ampliación de la información, a través de preguntas que redactadas de forma coherente y organizada, permitiendo al lector una mejor comprensión para de esta manera adquirir la información requerida. Indaga sobre aspectos esenciales como: la identificación del cargo y sus requisitos o exigencias.

Entrevista: Técnica que permite conocer información adicional acerca de las condiciones laborales del cargo estudiado para un análisis más eficiente, describiendo las condiciones laborales internas y externas, las competencias necesarias para su desempeño, corroborando así la información obtenida mediante las técnicas aplicadas y análisis de documentos.

Observación: Método que ayuda a obtener una mayor síntesis de la información, relacionando aspectos conductuales con las informaciones obtenidas en técnicas como la entrevista y los cuestionarios por lo que es esencial en el análisis e investigación de la problemática. Posibilita observar a las personas desarrollándose en la actividad laboral, estableciendo criterios más ajustados a la realidad.

Dinámica de grupo: Utilizada con el objetivo de que en un período breve de tiempo se logre un consenso en un grupo de personas, en el que se generen y organicen ideas, aumente la creatividad, la cooperación entre los trabajadores para estimular el proceso de búsqueda de soluciones y toma de decisiones, hasta arribar a la más aceptada por la mayoría. Esta técnica fue empleada en el proceso de aplicación del método *Mini Delphi* en forma de taller de capacitación sobre las competencias laborales, sus características y dimensiones.

Análisis documental: Permite consultar datos de la organización que ofrece información relevante para la investigación que se realiza, facilitando el proceso de análisis de datos, el cual se basa en una revisión documental y de fuentes bibliográficas actualizadas para sustentar la investigación.

Método *Mini Delphi* o criterio de expertos: Adaptación del Método *Delphi* propuesto por el DrC. Armando Cuesta Santos en su libro de Gestión por Competencias en el año 2001.⁽⁸⁾ Se basa en un proceso interactivo de discusión entre los expertos a través de un cuestionario que cada uno deberá contestar realizando varias rondas hasta llegar a un consenso entre los criterios del grupo. Para su aplicación exitosa es importante respetar el anonimato de los participantes, una retroalimentación controlada para la circulación de la información a lo interno del grupo y extrapolar los resultados de forma estadística.⁽⁹⁾



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Procedimiento de la investigación

El proceso para la elaboración de la investigación constó de diferentes fases:

1. Se realizó un primer encuentro con la Jefa del Departamento de Prevención de Salud y del Programa Nacional de Prevención y Control del Tabaquismo, la cual realizó la solicitud del diseño de las competencias laborales para los consejeros de la Línea Confidencial 103. En la reunión se explicaron puntos clave de la investigación y se procedió a la obtención del consentimiento informado por parte del departamento de dirección de la Línea.
2. Encuentro con el coordinador de la Línea Confidencial 103, en el cual se explicaron los objetivos de la investigación, procedimiento de trabajo, importancia para la organización y su trascendencia, obteniendo el consentimiento informado el cual forma parte del grupo de expertos.
3. Elaboración del marco teórico, base que sustenta la investigación.
4. Selección de la muestra poblacional y de las técnicas a utilizar.
5. Primer contacto con los trabajadores que desempeñan el cargo de consejeros de la Línea en la actualidad, para, de manera breve, explicar el contenido de la investigación, sus objetivos, importancia, relevancia y las técnicas que se van a utilizar en el proceso investigativo. Se obtuvo el consentimiento informado. Además, se contacta con el grupo de expertos seleccionado con antelación, para familiarizarlos con los objetivos de la investigación.
6. Realización de un plan de trabajo para la aplicación de las técnicas necesarias que no afecte el horario de trabajo de los consejeros o del grupo de expertos.
7. Aplicación de las técnicas seleccionadas para realizar la investigación.
8. Procesamiento y análisis de la información obtenida.
9. Definición de resultados y conclusiones de la investigación.
10. Confección de recomendaciones según las conclusiones de la investigación.
11. Elaboración del documento final de la investigación.

Resultados

Diseño del perfil por competencias para el cargo de Consejero Telefónico de la Línea Confidencial 103.

En el marco de la presente investigación, se empleó el método *Mini Delphi* para la identificación y evaluación de las competencias clave necesarias para el desempeño óptimo del cargo de Consejero Telefónico de la Línea Confidencial 103. En una primera ronda, se estableció un listado preliminar de



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

competencias, inicialmente propuesto por la investigadora, el cual fue posteriormente ponderado por un panel de expertos en la materia.

Durante la segunda ronda del proceso, las competencias fueron evaluadas en función de su nivel de importancia para el desempeño superior del cargo. Para ello, se consideró que aquellas con menor valor medio representan los elementos de mayor relevancia, mientras que aquellas con un valor medio más elevado poseen una menor significación relativa. Este procedimiento se llevó a cabo con un coeficiente de concordancia igual o superior al 60 % en la ponderación de los expertos.

De manera complementaria, se establecieron los niveles de desarrollo aspirados para cada competencia mediante el juicio de los expertos, alcanzando un consenso igual o superior al 60 %. Asimismo, se identificaron y definieron las dimensiones asociadas a cada competencia, las cuales fueron validadas con un consenso del 100 %. Posteriormente, se procedió a la jerarquización de dichas dimensiones de acuerdo con el coeficiente de concordancia determinado y los indicadores comportamentales propuestos, lográndose nuevamente un consenso del 100 % en todos los casos analizados.

A partir de la triangulación de técnicas e instrumentos empleados en la recolección de información, se definió el perfil por competencias del cargo objeto de estudio. Para su diseño, se tuvieron en cuenta los elementos esenciales que inciden en el desempeño de las funciones asociadas al puesto, considerando su impacto en la calidad del servicio brindado por la entidad.

El perfil resultante comprende los siguientes aspectos fundamentales:

- Identificación del cargo.
- Requisitos y exigencias del puesto.
- Condiciones laborales.
- Competencias laborales específicas, organizadas en función de los criterios establecidos por el grupo de expertos y desglosadas en las siguientes categorías:
 - Competencias.
 - Dimensiones.
 - Indicadores comportamentales.

En el Anexo 1 se presenta el perfil de competencias diseñado para el cargo de Consejero Telefónico de la Línea Confidencial 103. La estructura del documento sigue el orden de importancia otorgado a cada competencia por el panel de expertos, priorizando aquellas que resultan esenciales para un desempeño superior en el puesto.

Análisis de condiciones laborales idóneas



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

El análisis de las condiciones laborales de los Consejeros Telefónicos de la Línea Confidencial 103 revela un entorno de trabajo estructurado, con adecuadas condiciones espaciales e higiénicas. Los trabajadores desempeñan sus funciones en un local climatizado, con buena iluminación y escasas interrupciones, lo que favorece la concentración y el desempeño. No obstante, la ausencia de equipos computacionales limita la eficiencia del servicio, ya que la recopilación de datos se realiza de manera manual, lo que dificulta la sistematización de la información y el desarrollo de actividades investigativas o formativas.

A pesar de contar con un mobiliario básico, los trabajadores manifiestan que las sillas y escritorios no cumplen con los estándares ergonómicos adecuados, lo que acentúa los riesgos físicos derivados de las prolongadas jornadas laborales. Asimismo, se identifican carencias logísticas, como la ausencia de provisión de alimentos durante los turnos, lo que constituye una de las principales dificultades reportadas. La falta de un espacio destinado al descanso también es señalada como una necesidad para mitigar el impacto de las largas horas de trabajo en la misma postura.

En cuanto al desempeño laboral, los trabajadores evidencian un conocimiento sólido de sus funciones y reconocen la necesidad de formación continua en temas clave como los primeros auxilios psicológicos. El régimen de trabajo y descanso, basado en turnos rotativos de 12 horas de trabajo por 36 de descanso, es valorado como adecuado, ya que permite una recuperación suficiente y contribuye a mantener un clima laboral positivo, favorecido también por las buenas relaciones interpersonales dentro del equipo.

Discusión

El perfil del cargo objeto de estudio fue desarrollado bajo el principio rector de que las competencias laborales constituyen un conjunto integrado de conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones, características personales y valores. Estas deben basarse en la idoneidad demostrada y estar asociadas a un desempeño superior del trabajador y la organización, en concordancia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios.⁽¹⁰⁾ Se establece como requisito esencial que dichas competencias sean observables, medibles y contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.⁽¹¹⁾

Para la definición del perfil, se consideraron los elementos verificables necesarios para el adecuado desempeño del trabajador, alineados con la misión y visión de la organización. En este sentido, se enfatizó un diseño que promueva la eficiencia y la versatilidad funcional, en contraposición a la especialización estricta. En consecuencia, se concibe que el ocupante del cargo no debe limitarse a poseer conocimientos básicos en Primeros Auxilios Psicológicos, sino que debe desarrollar competencias adicionales como disposición al aprendizaje, evaluación e intervención,⁽¹²⁾ así como mantenerse actualizado en las



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

problemáticas abordadas en la línea de ayuda. Estas competencias deben ser transferibles a otros puestos dentro de la organización, permitiendo así un desempeño flexible y adaptable a las exigencias del sector. Asimismo, sirven como base para los procesos de reclutamiento, selección y formación de personal, influyendo en la dinámica organizacional.⁽¹³⁾

El número de competencias y dimensiones competenciales se determinó considerando las nuevas demandas sociales, políticas y económicas, así como las exigencias del mercado laboral internacional. De esta manera, el perfil del cargo incorpora las competencias más pertinentes para el contexto organizacional y las necesidades específicas del puesto, garantizando un servicio de calidad alineado con sus propósitos estratégicos.⁽¹⁴⁾ Entre las competencias identificadas se encuentran gestión de emociones, organización, asesoramiento, comunicación, práctica y ética. Además, la elaboración del perfil incluyó una descripción detallada de las actividades inherentes al cargo, en función de su posición dentro del organigrama empresarial.⁽¹¹⁾ Del mismo modo, se establecieron las características necesarias para un desempeño superior, permitiendo los resultados de las técnicas aplicadas evidencian que los trabajadores conforman un grupo con un objetivo laboral común, con cierto grado de autonomía en la toma de decisiones sobre sus tareas y una responsabilidad compartida basada en el trabajo en equipo y la cooperación. Las dimensiones e indicadores asociados a estas competencias abarcan tanto aspectos formales como informales de la comunicación y las relaciones interpersonales, con el propósito de fortalecer la colaboración y la transmisión eficaz de información. Adicionalmente, los indicadores vinculados con la capacidad de análisis, planificación y organización –relacionados con la gestión de la información y las comunicaciones, dotan de oportunidades de autogestión a los empleados.⁽¹⁵⁾

Desde una perspectiva de gestión organizacional, el perfil del cargo incorpora principios de gestión compleja, abordando la adaptación a entornos competitivos mediante el aprendizaje y la comunicación. La incorporación del autodesarrollo como competencia clave favorece la innovación, la creatividad y la mejora continua dentro de la organización. En este sentido, se consideran los nuevos conocimientos como activos intangibles esenciales para el crecimiento organizacional. Así, a medida que los trabajadores adquieren mayor información sobre los avances en su campo de desempeño, aumentan sus posibilidades de optimizar procesos, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la efectividad de sus funciones.⁽¹⁶⁾

Conclusiones

- Se diseñó el perfil por competencias laborales asociadas al cargo de Consejero Telefónico de la Línea Confidencial 103.
- Fueron identificadas las condiciones laborales idóneas para el desempeño del cargo.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

- Las competencias laborales asociadas al cargo de Consejero Telefónico de la Línea Confidencial 103 se relacionan con: evaluación e intervención, comunicación, asesorar/orientar, conocimientos técnicos vinculados a la actividad que desempeña, disposición al aprendizaje, organización, gestión de las emociones, responsabilidad, práctica y ética, capacidad de anticipación y resolución de problemas, relaciones interpersonales, conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.
- La Unidad de Promoción de Salud y Prevención de las Enfermedades (PROSALUD), al contar con el perfil de competencias de los consejeros de la Línea Confidencial 103 mejora las insuficiencias en el proceso de selección del personal para este cargo porque facilita la captación de personas con mayor ajuste a lo que requiere el cargo.

Referencias bibliográficas

1. Cuesta Santos A. Metodología de gestión por competencias asumiendo la norma cubana sobre gestión de capital humano. Revista Brasileira de Gestao de Negócios. 2011:300-11. DOI: <https://doi.org/10.7819/rbgn.v13i40.720>
2. Cuesta Santos A. Manual para la evaluación del desempeño laboral. Empresa Editora Macro EIRL. Lima, 2018 [acceso 20/01/2025]. Disponible en: <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123045531.pdf>
3. Salgado García L, Corpas Rodríguez J, González Solán O. Diagnóstico por niveles de la flexibilidad organizacional. Estudio de caso: Empresa Cárnica de Camagüey. Revista CIMEXUS 2022:XVII(2):105-20. DOI: <https://doi.org/10.33110/cimexus170206>
4. Serrano IM, Sánchez MS. Contribución al perfeccionamiento del proceso de selección de personal basado en competencias. Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial. 2022 [acceso 20/01/2025];6(2):e232-e232. Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/232>
5. Proaño Moreno G, Porrás D. Las tecnologías de la información y comunicación en psicoterapia en COVID-19." Hamut'ay. 2020 [acceso 20/01/2025];7:(2):58-63. Disponible en: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/04/Anexo-4-Guia-de-docentes-para-acompanamiento-psicosocial-telefonico-a-estudiantes-y-sus-familias.pdf>
6. Machado Diaz M, Gómez Fonseca I, Castañeda Marín R. Servicio de consejería telefónica a personas con afectaciones psicológicas asociadas al aislamiento social. Cuba Salud-2022, IV Convención Internacional de Salud, 2022 [acceso 20/01/2025]. Disponible en: <https://convencionosalud.sld.cu/index.php/convencionosalud22/2022/paper/download/539/1239>



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

7. Valerino San Pedro M. Línea Confidencia Antidrogas, herramienta de comunicación. La Demajagua. 2020 [acceso 20/01/2025]. Disponible en: <https://lademajagua.cu/linea-confidencia-antidrogas-herramienta-comunicacion/>
8. Cuesta A. Gestión de competencias. 1a ed. La Habana: Academia; 2001. (Archivo digital)
9. Zequeira Corzo MA. Propuesta de procedimiento para perfeccionar la Evaluación del Desempeño en la EPEP-Centro. Disertación Doctoral, Universidad de Matanzas. Facultad de Ciencias Empresariales. 2019 [acceso 20/01/2025]. Disponible en: <https://rein.umcc.cu/handle/123456789/305>
10. Pérez Corzo D. Procedimiento para la identificación de las competencias directivas en el Hotel Melia Las Antillas. Universidad de Matanzas. Facultad de Ciencias Empresariales. 2022 [acceso 20/01/2025]. Disponible en: <https://rein.umcc.cu/handle/123456789/3272>
11. Cuesta A. Gestión del talento humano y competencias laborales. Madrid: Ediciones Empresariales; 2010. (Material impreso)
12. Fernández-Castillo E, Otero-Ramos I, Vizcaino-Escobar A, Rodríguez-González D, Marínez L. Apoyo psicológico a la población villaclareña en tiempos de la COVID-19. Anales de la Academia de Ciencias de Cuba. 2021 [acceso 20/01/2025];11(2):e888. Disponible en: <https://revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/888>
13. Chiavenato I. Gestión del talento humano Mc Graw Hill 5ta Ed, 2019 [acceso 20/01/2025]. Disponible en: <https://www.mheducation.com.mx/gestion-del-talento-humano-9781456269845-latam-group>
14. Ibarra Villalpando CJ. Uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la intervención con adolescentes que abusan de las drogas. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Aguascalientes, Repositorio bibliográfico. 2020 [acceso 20/01/2025]. Disponible en: <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1987>
15. Andalia, S, Medina A, González YF. Diseño del perfil de competencias del cargo Especialista B en Ciencias Informáticas desde el paradigma de la complejidad. Rev cuban salud trabajo. 2021 [acceso 20/01/2025];22(1):3-14. Disponible en: <http://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/190>
16. Piguave-Bello MM, Vegas-Meléndez HJ. Empowerment como herramienta de gestión estratégica efectiva en el desempeño laboral en equipos de trabajo. Revista Científica Yachasun. 2021 [acceso 20/01/2025];5(8):21-38. Disponible en: <http://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/99>

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Contribución de los autores

Conceptualización: Yessy Delgado Peña, Justo Reinaldo Fabelo Roche, Serguei Iglesias Moré.

Curación de datos: Yessy Delgado Peña, Justo Reinaldo Fabelo Roche, Serguei Iglesias Moré.

Análisis formal: Yessy Delgado Peña, Justo Reinaldo Fabelo Roche, Serguei Iglesias Moré.

Investigación: Yessy Delgado Peña, Justo Reinaldo Fabelo Roche, Serguei Iglesias Moré.

Metodología: Yessy Delgado Peña, Justo Reinaldo Fabelo Roche, Serguei Iglesias Moré.

Administración del proyecto: Yessy Delgado Peña, Justo Reinaldo Fabelo Roche, Serguei Iglesias Moré.

Supervisión: Yessy Delgado Peña, Justo Reinaldo Fabelo Roche, Serguei Iglesias Moré.

Visualización: Yessy Delgado Peña, Justo Reinaldo Fabelo Roche, Serguei Iglesias Moré.

Validación: Yessy Delgado Peña, Justo Reinaldo Fabelo Roche, Serguei Iglesias Moré.

Redacción del borrador original: Yessy Delgado Peña, Justo Reinaldo Fabelo Roche, Serguei Iglesias Moré.

Redacción, revisión final: Yessy Delgado Peña, Justo Reinaldo Fabelo Roche, Serguei Iglesias Moré.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

ANEXO- Perfil del Cargo

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Denominación del cargo: Consejero Telefónico de la Línea Confidencial 103.
Área o Departamento: Prevención de Enfermedades.
Categoría Ocupacional: Técnico.
Misión: Ofrecer un servicio de consejería telefónica para proveer información oportuna, apoyo psicológico y orientación, según las necesidades de sus usuarios en temas de adicciones, problemas de la salud mental y violencia, ayudando a la prevención de enfermedades y daños a la salud, individual y colectiva de la población cubana.
Funciones generales: <ol style="list-style-type: none">1. Participar en los espacios de formación y superación profesional que se planifiquen en la institución.2. Alcanzar las categorías docente, científica e investigativa de mayor nivel a las que pueda optar.3. Implementar el cumplimiento de todo lo reglamentado técnica, metodológica y legalmente para el desempeño de sus funciones.4. Participar en la generación de contenidos para la comunicación sobre los temas que trabaja y la divulgación de las acciones que realiza el servicio.5. Proponer actualizaciones técnicas y metodologías orientadas al fortalecimiento del servicio.6. Participar en las reuniones, espacios técnicos y de concertación que se le oriente.7. Promover y desarrollar investigaciones que permitan medir la efectividad de las acciones que realiza el servicio y perfeccionar el trabajo.8. Salvaguardar la documentación, medios y recursos asignados para el trabajo, cumpliendo con la legislación vigente.9. Contribuir a la protección y seguridad de la unidad.10. Mantener la disciplina laboral.11. Realizar otras funciones que tributen a la Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades, asignadas por los directivos superiores según se requiera.12. Participar en actividades de extensión comunitaria y de atención presencial cuando se requiera.13. Cumplir con los principios de la ética durante el ejercicio de su actividad laboral con los usuarios y con la información que estos ofrecen.
Funciones específicas: <ol style="list-style-type: none">1. Brindar orientación, apoyo y consejería sobre temas definidos de atención en el servicio.2. Ofrecer una atención personalizada en un marco de respeto, confidencialidad y seguridad.3. Recoger información durante las llamadas en las hojas de datos primarios establecidos, así como, su procesamiento y análisis posterior.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

4. Asistir a los turnos de trabajo con puntualidad y conservar la disciplina laboral.
5. Mantener con sistematicidad la capacitación científico técnica y la autopreparación para brindar una consejería de calidad en los temas que trata.

REQUISITOS O EXIGENCIAS DEL CARGO:

Nivel de Escolaridad: Universitario.

Especialidades afines: Psicología, Enfermería, Medicina, Pedagogía, Derecho.

Necesidades de instrucción:

- Entrenamiento en el puesto.
- Capacitación en temas abordados en la Línea.
- Capacitación en Primeros Auxilios Psicológicos.

Experiencia para desempeñar con éxito las funciones del puesto: 1 año.

Relación con otros cargos:

Coordinador de la Línea Confidencial 103 para organizar actividades laborales.
Trabajadores del departamento para coordinar el trabajo..

Requisitos físicos: Poseer buen estado de salud. Encontrarse apto física y mentalmente.

Responsabilidad

1. Cumplir con las funciones y tareas asociadas al cargo que desempeñan.
2. Cumplir con las normas de conducta y disciplinarias de la organización.
3. Sobre medios, recursos y personas bajo su atención y orientación.

CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente físico: El puesto demanda de un local cerrado, con buena ventilación e iluminación, donde exista un nivel de ruidos soportable

Equipos y materiales:

- Medios Ofimáticos (cómputos, internet, intranet).
- Material de Oficina (impresora, bolígrafo, papel).
- Muebles de oficina (buró, silla, archivador)
- Medio de climatización (consola de salón, ventilador)
- Medios de comunicación (teléfono).

Esfuerzo: Esfuerzo mental alto.

Riesgos y afectaciones a que se expone:

- Estrés
- Problemas en las articulaciones (fundamentalmente en extremidades inferiores)
- Problemas osteomusculares
- Problemas circulatorios

Régimen de trabajo: Se labora por medio de turnos rotativos de 12 horas de trabajo por 36 horas de descanso.

Régimen de pausas: Media hora de almuerzo y quince minutos de descanso y necesidades personales.

COMPONENTES DEL PERFIL DE COMPETENCIAS

Saber: Conjunto de conocimientos que le permitirán a la persona realizar sus funciones con éxito.

Competencias	Comportamientos asociados	Nivel de exigencia		
		3: alto 1: bajo		
		3	2	1
Capacidad de anticipación y resolución de problemas	Es capaz de descomponer una situación en múltiples factores y relacionarlas con alternativas de solución a un problema.	X		
Capacidad de anticiparse anticipación permite reconocer e identificar el problema, establecer un diagnóstico, formular soluciones y realizar un seguimiento. Saber dar una respuesta adecuada a una situación determinada mediante una estrategia.	Capacidad para comprender un problema a partir del análisis de hechos concretos y los conocimientos adquiridos directamente de la realidad.	X		
Conocimiento de las Tecnologías de la información y la comunicación	Esta actualizado en cuanto al uso y manejo de los equipos, insumos y dispositivos varios relativos a las TICs que le son necesarias para realizar sus funciones.	X		
Capacidad para utilizar las herramientas, programas, aplicaciones y recursos informáticos y tecnológicos requeridos para el desarrollo del trabajo y para buscar, seleccionar, registrar, procesar y comunicar la información con una actitud crítica y reflexiva	Entiende sus propias limitaciones en relación a las tecnologías que maneja.	X		
	Entiende las aplicaciones y limitaciones de las TICs.	X		
	Colabora activamente en la informatización de la organización y el desarrollo de una cultura del uso de las TICs.	X		
Conocimientos técnicos relacionados con la actividad que	Agrega valor al trabajo con el conocimiento que posee.	X		

desempeña. Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en temas relacionados con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias	Posee conocimientos que permiten el manejo de estados emocionales negativos en momentos de crisis (Primeros Auxilios Psicológicos)	X		
	Se mantiene al tanto de las actualizaciones sobre los temas que manejan.	X		

Saber hacer: Conjunto de habilidades y destrezas necesarias para aplicar los conocimientos que poseen los ocupantes del puesto, a la solución de los problemas que le plantea su trabajo.

Competencias	Comportamientos asociados	Nivel de exigencia		
		3: alto 1: bajo		
		3	2	1
Comunicación: Capacidad de interaccionar (expresar y entender) mediante el lenguaje verbal, el no verbal y el escrito, con buena gestión de la diversidad de lenguas requeridas, con el uso de distintos soportes, con el dominio de las normas sociolingüísticas y la adecuación a las diferentes funciones y al contexto laboral.	Escucha activamente y de manera asertiva a los demás, interpreta sus mensajes, selecciona la información importante de una comunicación oral, responde de forma apropiada y genera una relación de comprensión mutua.	X		
	Emite mensajes claros y convincentes, habla y escribe de forma clara y efectiva	X		
	Sabe seleccionar la información importante de una comunicación oral.	X		
	Adapta la forma de comunicación según el contexto en que se encuentre, respetando las normas sociolingüísticas. (saber cuándo hablar, escuchar, con quién y de qué manera).	X		
Asesorar/orientar: Elaboración	Orienta, enseña, apoya y ayuda.	X		

de información útil y actualizada con intención de ofrecer alternativas a personas, grupos, instituciones y agencias sociales para la toma de decisiones, implementar cambios o variar estilos de acción, para optimizar el bienestar de acuerdo con los objetivos específicos y tipo de situación que se enfrenta en los implicados.	Logra reforzar habilidades y estimular la capacidad de las personas.	X		
	Facilita la comunicación y la libre expresión de las vivencias, emociones y sensaciones.	X		
	Define y promueve la adecuación de contextos que permitan oportunidades de rehabilitación y cambio.	X		
	Asesora individuos y grupos en estrategias para la búsqueda del bienestar en los escenarios laborales, educativos, de salud y bienestar social.	X		
Organización: Tener una visión clara de las funciones y tareas del puesto de trabajo y ejecutarlas con eficacia y eficiencia. Planificar, priorizar y llevarlas a cabo de manera autónoma previendo posibles obstáculos.	Plantea metas claras que son consistentes con las estrategias acordadas.	X		
	Identifica actividades y tareas prioritarias, ajusta las actividades en la forma requerida.	X		
	Prevé los riesgos y deja espacio para las contingencias al planificar.	X		
	Conoce objetivos estratégicos del departamento en el que se ubica.	X		
Gestión de las emociones: Capacidad de identificar, analizar y controlar los sentimientos y las emociones generadas en situaciones de distinta naturaleza dentro del contexto laboral, desplegando estrategias adecuadas para afrontarlas.	Domina sus estados emocionales, sentimientos y sus causas.	X		
	Reconoce como sus sentimientos influyen en su rendimiento.	X		
	Identifica las situaciones laborales o motivos que provocan sensaciones negativas para afrontarlas aceptando estas sensaciones y generando estrategias para actuar constructivamente.	X		
Relaciones interpersonales: 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	Acepta críticas gestionando la información recibida y ajustando reacciones emocionales al contenido de la información.	X		
	Establece relaciones profesionales basadas en la confianza y cooperación.	X		

caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.	Busca la manera adecuada de plantear cuestiones, disconformidades u opiniones, previendo la actitud que pueda tener la otra persona y mesurando los posibles efectos sobre la relación.	X		
	Conoce y utiliza normas básicas de educación formal.	X		
	Mantiene relaciones estrechas con personas del trabajo siempre que no interfieran en la realización de la tarea. Saber escoger el espacio y el momento adecuado.	X		

Saber estar: Actitudes e intereses necesarios para hacer eficaz y eficientemente las funciones incluida en el puesto de trabajo, en correspondencia con las normas y valores de la empresa.

Competencias	Comportamientos asociados	Nivel de exigencia		
		3: alto 1: bajo		
		3	2	1
Práctica y ética: Hace referencia a la interiorización de normas y principios morales que hacen responsable al individuo de su propio bienestar y del de los demás, mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas.	Actúa acorde a las normas y reglas de la organización.	X		
	Sus decisiones responden a la ética profesional establecida.	X		
	Maneja con discreción la información sensible a la que tiene acceso.	X		
	Comparte con las instancias establecidas cuando identifique irregularidades que expresen ilegalidades.	X		
Responsabilidad: Capacidad de tomar decisiones y ejecutar las funciones del puesto de trabajo desde la implicación y el compromiso, teniendo en cuenta los requerimientos y las indicaciones recibidas y los	Posee un dominio elevado de sus funciones y servicios que brinda la organización, así como sus particularidades.	X		
	Asume las consecuencias de sus actos.	X		
	Conoce deberes y derechos de los trabajadores y elementos reguladores básicos.	X		

criterios propios de actuación.	Conoce y cumple el marco normativo de la organización, respetando los derechos y deberes relacionados.	X		
---------------------------------	--	---	--	--

Querer hacer: Aspectos motivacionales que deben estar presente en los ocupantes del puesto que le permitirán querer llevar a cabo con satisfacción las funciones de su puesto de trabajo.

Competencias	Comportamientos asociados	Nivel de exigencia		
Disposición al aprendizaje: Mantener una actitud positiva hacia el aprendizaje para optimizar las competencias profesionales y desarrollar con éxito la actividad laboral.	Tiene alta disposición a superarse en cuanto al uso y manejo de las temáticas que trabaja.	X		
	Busca fuentes de información conocimiento sobre el uso y manejo de los temas con los que trabaja.	X		
	Identifica sus propias necesidades de aprendizaje.	X		
	Tiene conciencia del impacto de sus competencias sobre la organización.	X		
Evaluación e intervención: Habilidades, conocimientos y actitudes en referencia a los aspectos clínicos de atención telefónica considerando curso de vida, características culturales, lingüísticas, socioeconómicas y todas aquellas relacionadas con la diversidad.	Identifica necesidades y problemáticas del cliente para su correcto diagnóstico y crear soluciones apropiadas y personalizadas.	X		
	Identifica y valida emociones para mitigar estados emocionales negativos y favorecer la expresión emocional.	X		
	Posee conocimientos sobre los aspectos determinantes de las temáticas manejadas para proponer una mejor estrategia de intervención y las posibilidades de afrontamiento.	X		

	Selecciona y aplica protocolos e instrumentos para el diagnóstico y derivación a servicios de salud personales y sociales que garanticen la autonomía de los individuos.	X		
--	--	---	--	--



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)