

Enfermera de triaje telefónico

FF10 Asistencia y cuidados de enfermería · ISCO-08 3256 · CBS 1034 Auxiliares médicos y dentales · antigüedad medior · También conocido como: Auxiliar de triaje, Responsable de triaje telefónico

Evalúa la urgencia de las solicitudes de asistencia recibidas por teléfono en el servicio de atención fuera del horario habitual de la consulta de medicina general mediante un sistema de triaje y determina el siguiente paso que debe seguir la persona que llama.

La enfermera de triaje debe evaluar la urgencia médica basándose únicamente en los sonidos y las palabras, sin ver al paciente. En el proceso de selección, esta competencia se confunde a menudo con la amabilidad general al teléfono. En este puesto, pasar por alto una urgencia tiene consecuencias directas para el paciente.

Cifras clave de este perfil

24 competencias · 8 Competencias que se deben evaluar · 6 Competencias imprescindibles · centro de gravedad: Ámbitos de conocimientos profesionales 22%, Capacidad cognitiva y resolución de problemas 14%, Colaboración y eficacia interpersonal 14%

1 Competencias a medir

Estos son los constructos de conducta y aptitud de este perfil. Cada uno indica qué cuestionario de hrmforce lo mide.

Competencias a medir	Nivel objetivo	Instrumento hrmforce	Método de medición	Ancla conductual en el nivel objetivo
sensibilidad interpersonal Competencia (marco 50): Sensibilidad Eliminatoria	 N4	Big Fifty, 360 Feedback, Colour Profile (Jung)	Cuestionario de personalidad	Detecta cualquier tensión o reticencia durante una conversación y adapta el tono, el ritmo y la forma de expresarse en consecuencia.

Competencias a medir	Nivel objetivo	Instrumento hrnforce	Método de medición	Ancla conductual en el nivel objetivo
Tolerancia al estrés Competencia (marco 50): Resiliencia ante el estrés Eliminatoria	 N4	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)	Cuestionario de personalidad	Sigue trabajando de forma estructurada incluso en momentos de máxima carga de trabajo, mantiene claros los acuerdos con los clientes y señala con antelación qué resultados están en riesgo.
Escucha y preguntas de profundización Competencia (marco 50): Escuchar Eliminatoria	 N4	Big Fifty, 360 Feedback	Evaluación de 360 grados	Resume tanto el contenido como la percepción de la otra parte y indaga hasta que queda patente el verdadero interés que subyace a la solicitud.
Precisión y atención al detalle Competencia (marco 50): Precisión	 N3	Big Fifty, 360 Feedback	Cuestionario de personalidad	Incorpora momentos de verificación en su propio proceso, realiza un seguimiento de los errores y evita que se repitan mediante el ajuste del método.
Disciplina y cumplimiento de los compromisos Competencia (marco 50): Disciplina	 N3	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback	Cuestionario de personalidad	Solo se compromete con lo que es factible, realiza un seguimiento de sus propios compromisos e informa a las personas implicadas tan pronto como un plazo se ve en peligro.

Competencias a medir	Nivel objetivo	Instrumento hrnforce	Método de medición	Ancla conductual en el nivel objetivo
Concienciación en materia de seguridad Competencia (marco 50): Disciplina		Big Fifty, Competency Check	Situational Judgement Test	Reconoce situaciones de riesgo en su propio proceso, interviene y se dirige a sus compañeros sin interrumpir el trabajo.
Alternancia entre tareas y funciones Competencia (marco 50): Flexibilidad		Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check	Observación en el puesto de trabajo	Alterna de forma autónoma entre tareas de ejecución y de asesoramiento, toma notas para cada función y retoma correctamente el trabajo interrumpido.
Fuerza física y resistencia Competencia (marco 50): Energía		Prueba de muestra de trabajo	Prueba de muestra de trabajo	Mueve cargas pesadas de forma autónoma con la ayuda de medios auxiliares, distribuye el esfuerzo a lo largo del turno y mantiene el ritmo acordado.

2 Perfil completo de competencias

Todas las competencias de este perfil, ordenadas por peso. El indicador de comportamiento que figura debajo de cada competencia corresponde al nivel objetivo.

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Evaluación de riesgos Evalúa los principales riesgos para el proceso propio, los clasifica según su probabilidad e impacto y adopta las medidas oportunas.	 N4	5	sí	Prueba de muestra de trabajo	Competency Check, Prueba de muestra de trabajo
G	sensibilidad interpersonal Detecta cualquier tensión o reticencia durante una conversación y adapta el tono, el ritmo y la forma de expresarse en consecuencia.	 N4	5	sí	Cuestionario de personalidad	Big Fifty, 360 Feedback, Colour Profile (Jung)
G	Tolerancia al estrés Sigue trabajando de forma estructurada incluso en momentos de máxima carga de trabajo, mantiene claros los acuerdos con los clientes y señala con antelación qué resultados están en riesgo.	 N4	5	sí	Cuestionario de personalidad	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Práctica de enfermería y cuidados personales Realiza procedimientos de enfermería de forma autónoma con pacientes cuyo cuadro clínico es variable y consulta al médico a su debido tiempo.	 N4	5	sí	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo, Competency Check
V	Seguridad en la medicación Comprueba de forma independiente las prescripciones de medicamentos en cuanto a dosis e interacciones, detecta los efectos secundarios y consulta a la farmacia o al médico al respecto.	 N3	5	sí	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo
V	Gestión de conversaciones Elige un tipo de pregunta adecuado para cada fase, resume a medida que avanza y reconduce la conversación hacia su objetivo cuando esta se desvía.	 N4	4	no	Centro de evaluación	Communication Styles, Competency Check

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
G	Escucha y preguntas de profundización Resume tanto el contenido como la percepción de la otra parte y indaga hasta que queda patente el verdadero interés que subyace a la solicitud.	 N4	4	sí	Evaluación de 360 grados	Big Fifty, 360 Feedback
G	Precisión y atención al detalle Incorpora momentos de verificación en su propio proceso, realiza un seguimiento de los errores y evita que se repitan mediante el ajuste del método.	 N3	4	no	Cuestionario de personalidad	Big Fifty, 360 Feedback
V	colaboración multidisciplinar Analiza el problema con especialistas de diferentes disciplinas y formula un enfoque conjunto con una clara división de funciones.	 N3	4	no	Centro de evaluación	360 Feedback, Competency Check

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
G	Disciplina y cumplimiento de los compromisos Solo se compromete con lo que es factible, realiza un seguimiento de sus propios compromisos e informa a las personas implicadas tan pronto como un plazo se ve en peligro.	 N3	4	no	Cuestionario de personalidad	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback
G	Concienciación en materia de seguridad Reconoce situaciones de riesgo en su propio proceso, interviene y se dirige a sus compañeros sin interrumpir el trabajo.	 N3	4	no	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check
V	Análisis de problemas Desglosa una queja recurrente en posibles causas, las comprueba con sus propios datos y señala la causa más probable.	 N3	3	no	Centro de evaluación	Competency Check, Ability Scan
K	Dominio del neerlandés a nivel profesional Redacta y analiza documentos profesionales con fluidez a un nivel B2 y adapta el registro lingüístico a situaciones formales e informales.	 N3	3	no	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Desescalada y establecimiento de límites Indica qué límite se está sobrepasando cuando se produce un comportamiento indeseado, cuál es la consecuencia, y pone fin a la conversación cuando sea necesario.	 N3	3	no	Situational Judgement Test	Conflict Styles, Big Fifty, Mental Resilience (4C)
G	Alternancia entre tareas y funciones Alterna de forma autónoma entre tareas de ejecución y de asesoramiento, toma notas para cada función y retoma correctamente el trabajo interrumpido.	 N3	3	no	Observación en el puesto de trabajo	Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check
V	Aprender de los errores y los incidentes Analiza sus propios errores y los del equipo, debate abiertamente las causas en la reunión de trabajo y adapta los acuerdos.	 N3	3	no	Situational Judgement Test	360 Feedback, Competency Check

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
K	El RGPD y la privacidad en la práctica Evalúa por sí mismo en cada proceso si existe una base jurídica, aplica el principio de minimización de datos y gestiona correctamente las solicitudes de los interesados.	 N3	3	no	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)
V	Proceso metódico de atención y mantenimiento de registros Elabora de forma independiente un plan de cuidados con objetivos cuantificables, lo evalúa periódicamente y lo adapta cuando cambian las necesidades asistenciales.	 N3	3	no	Portafolio o pruebas	Cartera, Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)
V	Técnicas seguras de elevación y traslado en el ámbito asistencial Selecciona de forma autónoma la técnica y los medios de apoyo adecuados para un cliente con movilidad reducida e instruye a sus compañeros en el acto.	 N3	3	no	Observación en el puesto de trabajo	Prueba de muestra de trabajo

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrnforce
V	Consulta de atención multidisciplinar Estructura la información sobre un cliente con un cuadro clínico complejo, evalúa los consejos del médico y del terapeuta y registra acuerdos de seguimiento claros.	 N3	3	no	Observación en el puesto de trabajo	Competency Check, 360 Feedback
A	Fuerza física y resistencia Mueve cargas pesadas de forma autónoma con la ayuda de medios auxiliares, distribuye el esfuerzo a lo largo del turno y mantiene el ritmo acordado.	 N3	3	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de muestra de trabajo
V	Trabajo por turnos y horarios irregulares Planifica su propio trabajo en función de los turnos variables, asigna las tareas al momento del día que mejor le convenga y realiza los cambios con cuidado.	 N3	3	no	Entrevista estructurada	Big Fifty, Entrevista estructurada
V	Trabajo con dispositivos y aplicaciones digitales Abre y utiliza las aplicaciones indicadas para realizar sus propias tareas y solicita ayuda cada vez que aparece un mensaje que no conoce.	 N2	2	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Respuesta ante emergencias y primeros auxilios Sabe dónde se encuentran los equipos y las vías de evacuación, da la alarma según el procedimiento establecido y sigue las instrucciones del personal de emergencia.		1	no	Certificado o título	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)

3 Niveles según la antigüedad

El mismo perfil con el ajuste por antigüedad de la familia de puestos aplicado. Los niveles objetivo se limitan a un rango de 1 a 5.

Competencia	medior	senior
Evaluación de riesgos	N4	N5
sensibilidad interpersonal	N4	N5
Tolerancia al estrés	N4	N5
Práctica de enfermería y cuidados personales	N4	N5
Seguridad en la medicación	N3	N4
Gestión de conversaciones	N4	N4
Escucha y preguntas de profundización	N4	N5
Precisión y atención al detalle	N3	N4
colaboración multidisciplinar	N3	N4
Disciplina y cumplimiento de los compromisos	N3	N4
Concienciación en materia de seguridad	N3	N4
Análisis de problemas	N3	N4
Dominio del neerlandés a nivel profesional	N3	N4
Desescalada y establecimiento de límites	N3	N4
Alternancia entre tareas y funciones	N3	N4
Aprender de los errores y los incidentes	N3	N4
El RGPD y la privacidad en la práctica	N3	N4
Proceso metódico de atención y mantenimiento de registros	N3	N3
Técnicas seguras de elevación y traslado en el ámbito asistencial	N3	N4
Consulta de atención multidisciplinar	N3	N4
Fuerza física y resistencia	N3	N4
Trabajo por turnos y horarios irregulares	N3	N4
Trabajo con dispositivos y aplicaciones digitales	N2	N3

Competencia	medior	senior
Respuesta ante emergencias y primeros auxilios	N2	N3

4 La escala de dominio

Nivel	Etiqueta	Autonomía	Complejidad	Ámbito de aplicación	Nivel de conocimiento
N1	Guiado	trabaja bajo supervisión y sigue instrucciones	rutinario, una variable cada vez	tarea propia	Conocimientos básicos de terminología
N2	Aplicación	trabaja de forma autónoma dentro de los marcos establecidos	situaciones habituales con variaciones limitadas	su propio puesto	conocimientos prácticos, aplica un enfoque estándar
N3	Nivel avanzado	establece su propio enfoque y solicita aportaciones de forma proactiva	varias variables, cierta ambigüedad	su propio equipo o proceso	conocimiento profundo, sopesa las alternativas
N4	Avanzado	dirige a los demás y decide el enfoque a seguir	complejo, con intereses contrapuestos	varios equipos o un departamento	conocimiento profundo, asesora a otros
N5	Liderazgo	establece la norma y la política	estratégico, en un contexto de gran incertidumbre	organización, cadena de valor o profesión	autoridad, impulsa el avance de la profesión

5 Puntos de referencia de comportamiento por competencia

Los puntos de referencia se sitúan en N1, N3 y N5. N2 y N4 no tienen punto de referencia de forma deliberada: los evaluadores interpolan entre ellos, siguiendo la convención de O*NET.

Competencia	N1	N3	N5
Evaluación de riesgos Identifica los posibles problemas, evalúa su probabilidad y su impacto, y asocia a cada uno de ellos medidas de control o una aceptación deliberada de los mismos.	Detecta situaciones de riesgo o que se desvían de la norma en su propio trabajo y las comunica de acuerdo con el procedimiento aplicable.	Evalúa los principales riesgos para el proceso propio, los clasifica según su probabilidad e impacto y adopta las medidas oportunas.	Establece la propensión al riesgo y el método de evaluación de la organización, y tiene en cuenta los riesgos residuales aceptados.

Competencia	N1	N3	N5
sensibilidad interpersonal Percibir las señales verbales y no verbales de los demás, identificar lo que destaca y adaptar el propio comportamiento en consecuencia durante el contacto.	Se da cuenta cuando su interlocutor pierde el interés o vacila, y le pregunta si la explicación ha quedado clara.	Detecta cualquier tensión o reticencia durante una conversación y adapta el tono, el ritmo y la forma de expresarse en consecuencia.	Forma a otras personas en el reconocimiento de señales sociales y aplica esos conocimientos a la hora de diseñar procesos de cambio delicados en toda la organización.
Tolerancia al estrés Sigue realizando su trabajo con la misma calidad incluso bajo presión de tiempo, ante la oposición de otros o ante giros inesperados, y mantiene un tono profesional en su trato con los demás.	Sigue trabajando en la tarea actual a medida que aumenta la presión y pregunta al supervisor qué tarea puede esperar.	Sigue trabajando de forma estructurada incluso en momentos de máxima carga de trabajo, mantiene claros los acuerdos con los clientes y señala con antelación qué resultados están en riesgo.	Mantiene la organización en condiciones de funcionar en situaciones de crisis, toma decisiones en contextos de gran incertidumbre y establece el modelo a seguir para actuar con serenidad bajo presión.
Práctica de enfermería y cuidados personales Lleva a cabo procedimientos de enfermería y cuidados personales para los clientes, desde la higiene personal hasta procedimientos reservados, al tiempo que observa su estado de salud.	Atiende a un cliente bajo supervisión de acuerdo con el plan de cuidados e informa inmediatamente de cualquier observación anómala a la persona responsable.	Realiza procedimientos de enfermería de forma autónoma con pacientes cuyo cuadro clínico es variable y consulta al médico a su debido tiempo.	Elabora directrices para la práctica de la enfermería en el centro, las contrasta con los resultados de la investigación y orienta a los equipos en su implantación.
Seguridad en la medicación Prepara, comprueba, administra y registra la medicación de acuerdo con el protocolo y reconoce los riesgos de errores, interacciones y efectos secundarios.	Distribuye la medicación de acuerdo con la lista de firmas, realizando una doble comprobación, y remite las prescripciones poco claras a un compañero autorizado.	Comprueba de forma independiente las prescripciones de medicamentos en cuanto a dosis e interacciones, detecta los efectos secundarios y consulta a la farmacia o al médico al respecto.	Elabora la política de medicación de la institución, analiza los informes sobre errores de medicación y aplica mejoras en toda la cadena.

Competencia	N1	N3	N5
Gestión de conversaciones Iniciar, orientar y cerrar una conversación de forma intencionada formulando preguntas, resumiendo y llegando a acuerdos concretos sobre los próximos pasos a seguir.	Sigue una lista de preguntas preparada, las formula en el orden indicado y deja constancia de los acuerdos alcanzados.	Elige un tipo de pregunta adecuado para cada fase, resume a medida que avanza y reconduce la conversación hacia su objetivo cuando esta se desvía.	Dirige conversaciones en las que se enfrentan intereses opuestos a nivel de la junta directiva, elabora modelos de diálogo para la organización y los pone a prueba en la práctica.
Escucha y preguntas de profundización Asimilar plenamente el mensaje de la otra parte, comprobar si se ha entendido correctamente y formular preguntas específicas para sacar a la luz los intereses y supuestos subyacentes.	Deja que la otra persona termine de hablar, toma notas y, a continuación, pregunta sobre cualquier aspecto que no haya quedado claro.	Resume tanto el contenido como la percepción de la otra parte y indaga hasta que queda patente el verdadero interés que subyace a la solicitud.	Detecta señales sutiles en las conversaciones con directores y supervisores y las utiliza para ajustar la política de la organización a su debido tiempo.
Precisión y atención al detalle Trabaja con esmero, revisa su propio trabajo para detectar posibles errores y cumple con lo acordado en cuanto a la exhaustividad y la exactitud de los datos.	Revisa su propio trabajo con una lista de comprobación y corrige los errores detectados antes de entregarlo.	Incorpora momentos de verificación en su propio proceso, realiza un seguimiento de los errores y evita que se repitan mediante el ajuste del método.	Establece los criterios de exhaustividad y corrección, supervisa la revisión de las muestras y llama la atención a los equipos sobre las deficiencias estructurales.
colaboración multidisciplinar Colaborar con personas de otras disciplinas aprendiendo su lenguaje y sus métodos, y estableciendo puntos de partida comunes para el trabajo conjunto.	Pregunta a un compañero de otra especialidad qué significan determinados términos técnicos y le resume la respuesta.	Analiza el problema con especialistas de diferentes disciplinas y formula un enfoque conjunto con una clara división de funciones.	Establece formas duraderas de colaboración entre disciplinas y resuelve conflictos entre normas profesionales basándose en el interés de la organización.

Competencia	N1	N3	N5
Disciplina y cumplimiento de los compromisos Cumple con los acuerdos, los procedimientos y los compromisos incluso sin supervisión, e informa con la debida antelación cuando un compromiso resulta imposible de cumplir.	Llega a la hora acordada con el trabajo acordado e informa de cualquier retraso al supervisor.	Solo se compromete con lo que es factible, realiza un seguimiento de sus propios compromisos e informa a las personas implicadas tan pronto como un plazo se ve en peligro.	Establece el estándar para un cumplimiento fiable de los acuerdos laborales y se dirige a cualquier persona, independientemente de su nivel, que incumpla dicho estándar.
Concienciación en materia de seguridad Vigila continuamente las situaciones y acciones que puedan suponer un riesgo en el trabajo, se lo señala a los demás y opta por el método de trabajo seguro incluso bajo presión de tiempo.	Cumple las normas de seguridad del lugar de trabajo y consulta con sus superiores cuando tiene dudas sobre una operación.	Reconoce situaciones de riesgo en su propio proceso, interviene y se dirige a sus compañeros sin interrumpir el trabajo.	Establece el estándar de seguridad de la organización, hace que la seguridad sea un tema de debate en todos los niveles y orienta el comportamiento y la cultura.
Análisis de problemas Desglosa un problema en partes, separa las causas de los efectos e indica qué información se necesita para seguir adelante.	Indica con precisión qué es lo que falla en caso de avería y qué datos faltan, y lo comunica al supervisor.	Desglosa una queja recurrente en posibles causas, las comprueba con sus propios datos y señala la causa más probable.	Atribuye los problemas organizativos recurrentes a unas pocas causas fundamentales y establece el método de análisis que utilizarán otros equipos.
Dominio del neerlandés a nivel profesional Dominio del neerlandés, tanto oral como escrito, a un nivel del Marco Común Europeo de Referencia que se ajuste a las exigencias del puesto.	Maneja conversaciones sencillas relacionadas con el trabajo y lee instrucciones breves en los niveles A2 a B1 del Marco Común Europeo de Referencia.	Redacta y analiza documentos profesionales con fluidez a un nivel B2 y adapta el registro lingüístico a situaciones formales e informales.	Domina el neerlandés a un nivel comprendido entre C1 y C2, revisa publicaciones redactadas por terceros y utiliza con precisión la terminología profesional y jurídica.

Competencia	N1	N3	N5
Desescalada y establecimiento de límites Reducir la tensión creciente o los comportamientos indeseados manteniendo la calma, estableciendo claramente los límites y orientando o dando por concluida la conversación.	Mantiene la calma ante una reacción airada, deja que la otra persona hable y recurre a un compañero o a un superior.	Indica qué límite se está sobrepasando cuando se produce un comportamiento indeseado, cuál es la consecuencia, y pone fin a la conversación cuando sea necesario.	Establece acuerdos a nivel de toda la organización sobre conductas transgresoras, organiza el apoyo y el seguimiento, y exige a los responsables que se atengan a dicha línea de actuación.
Alternancia entre tareas y funciones Alterna entre tareas, funciones y interlocutores a lo largo de la jornada laboral y adapta el contenido, el tono y el ritmo a la situación concreta.	Cambia de tarea cuando se le indica y sigue las instrucciones de trabajo facilitadas para cada tarea sin mezclar la tarea anterior.	Alterna de forma autónoma entre tareas de ejecución y de asesoramiento, toma notas para cada función y retoma correctamente el trabajo interrumpido.	Desempeña funciones en varios organismos con intereses contrapuestos al mismo tiempo y mantiene la claridad de las funciones visible para la organización.
Aprender de los errores y los incidentes Tras un error o un incidente, investiga lo ocurrido, identifica la causa sin atribuir culpas y modifica el método de trabajo en ese aspecto.	Comunica inmediatamente sus propios errores al supervisor y repite la tarea siguiendo las instrucciones corregidas.	Analiza sus propios errores y los del equipo, debate abiertamente las causas en la reunión de trabajo y adapta los acuerdos.	Garantiza que los incidentes se notifiquen de forma segura en toda la organización, que se analicen sus causas de manera estructurada y que las lecciones aprendidas se incorporen a las políticas y normas.
El RGPD y la privacidad en la práctica Conoce los requisitos de la legislación en materia de privacidad aplicables a su propio trabajo, qué base jurídica y qué plazo de conservación se aplican, y sabe cuándo es necesario notificarlo.	Trata los datos personales únicamente de conformidad con las instrucciones de trabajo aplicables y remite los casos dudosos al responsable de protección de datos.	Evalúa por sí mismo en cada proceso si existe una base jurídica, aplica el principio de minimización de datos y gestiona correctamente las solicitudes de los interesados.	Establece la política de privacidad, decide sobre las operaciones de tratamiento de alto riesgo y representa a la organización ante la autoridad de control.

Competencia	N1	N3	N5
Proceso metódico de atención y mantenimiento de registros Sigue los pasos para aclarar la cuestión asistencial, establecer objetivos, planificar, ejecutar y evaluar, y registra todo ello en el expediente del cliente.	Registra la atención prestada y las observaciones en el expediente el mismo día, utilizando el formato de informe estándar.	Elabora de forma independiente un plan de cuidados con objetivos cuantificables, lo evalúa periódicamente y lo adapta cuando cambian las necesidades asistenciales.	Desarrolla la política de mantenimiento de registros y elaboración de informes de la organización y dirige la implantación de una nueva norma metódica de atención.
Técnicas seguras de elevación y traslado en el ámbito asistencial Desplaza y asiste a los clientes utilizando técnicas de elevación y medios auxiliares de tal forma que la carga sobre el cliente y el cuidador se mantenga limitada.	Mueve a un cliente bajo supervisión y con la ayuda prescrita, siguiendo las instrucciones del especialista designado.	Selecciona de forma autónoma la técnica y los medios de apoyo adecuados para un cliente con movilidad reducida e instruye a sus compañeros en el acto.	Establece la política en materia de carga física, analiza las cifras de incidentes y consigue que la institución alcance una carga demostrablemente menor.
Consulta de atención multidisciplinar Aporta sus propias observaciones sobre un cliente en colaboración con otras disciplinas, valora sus consejos y llega a acuerdos conjuntos.	Aporta sus propias observaciones sobre un cliente durante la reunión y anota en el expediente los acuerdos alcanzados.	Estructura la información sobre un cliente con un cuadro clínico complejo, evalúa los consejos del médico y del terapeuta y registra acuerdos de seguimiento claros.	Diseña la estructura de consulta de la institución, vela por la calidad de las decisiones y actúa como mediador cuando las distintas disciplinas no se ponen de acuerdo.
Fuerza física y resistencia Proporciona la fuerza y la resistencia que requiere el trabajo para levantar, transportar y mover cargas a lo largo de una jornada laboral.	Levanta y transporta cargas ligeras a corta distancia utilizando la técnica prescrita en el marco de su propia tarea.	Mueve cargas pesadas de forma autónoma con la ayuda de medios auxiliares, distribuye el esfuerzo a lo largo del turno y mantiene el ritmo acordado.	Determina, para todo el proceso, cómo se distribuye el trabajo más pesado y qué medios auxiliares son habituales, y justifica dicha elección.

Competencia	N1	N3	N5
Trabajo por turnos y horarios irregulares Organiza su propio trabajo en función de los turnos variables y los horarios irregulares, garantiza que el traspaso de turnos sea completo y coordina la planificación y la disponibilidad con el equipo.	Trabaja según el horario establecido, llega puntual y se encarga de los asuntos pendientes al finalizar el turno.	Planifica su propio trabajo en función de los turnos variables, asigna las tareas al momento del día que mejor le convenga y realiza los cambios con cuidado.	Diseña modelos de plantillas de personal para la organización, sopesa la continuidad frente a la viabilidad y llega a acuerdos con el equipo y los representantes.
Trabajo con dispositivos y aplicaciones digitales Utiliza ordenadores, dispositivos móviles y aplicaciones estándar para realizar tareas laborales, ajusta la configuración y resuelve problemas sencillos de uso sin necesidad de ayuda.	Abre y utiliza las aplicaciones indicadas para realizar sus propias tareas y solicita ayuda cada vez que aparece un mensaje que no conoce.	Selecciona el dispositivo y la aplicación adecuados para cada tarea y resuelve los problemas habituales sin necesidad de ayuda de otras personas.	Define a nivel de toda la organización qué herramientas del entorno de trabajo digital se utilizan y orienta su implantación en todos los equipos.
Respuesta ante emergencias y primeros auxilios Actúa de acuerdo con el procedimiento de emergencia en caso de accidente, incendio o evacuación, presta primeros auxilios dentro de sus competencias y da el relevo a los servicios de emergencia.	Sabe dónde se encuentran los equipos y las vías de evacuación, da la alarma según el procedimiento establecido y sigue las instrucciones del personal de emergencia.	Presta primeros auxilios de forma autónoma, coordina la evacuación de su propio departamento y realiza el traspaso a los servicios de emergencia de manera estructurada.	Establece el plan de respuesta ante emergencias de la organización, planifica simulacros y escenarios, y evalúa el rendimiento junto con la autoridad regional de seguridad.

6 Métodos de evaluación y validez

Las valideces son las estimaciones metaanalíticas corregidas de Sackett, Zhang, Berry y Lievens (2022), publicadas en la revista **Journal of Applied Psychology**, que sustituyen a las cifras anteriores de Schmidt y Hunter (1998). La dispersión es tan importante como la media: con una desviación estándar elevada, la validez varía considerablemente según el contexto.

Método de medición	rho	SD	De qué se trata
Prueba de muestra de trabajo	0.33	0.09	El candidato realiza una muestra de trabajo representativa en condiciones estandarizadas.
Cuestionario de personalidad	0.40	0.15	Autoevaluación de las preferencias de comportamiento. En hrnforce, el «Big Fifty» y el «15PF».
Prueba de conocimientos	0.40	0.13	Prueba de conocimientos declarativos sobre el puesto, que suele elaborarse a medida para cada cliente.
Centro de evaluación	0.29	0.09	Múltiples ejercicios, múltiples evaluadores y puntuación por dimensiones.
Evaluación de 360 grados	-	-	Varios evaluadores del entorno de la persona valoran el comportamiento en función de unos criterios de referencia conductuales.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Escenario con opciones de respuesta, evaluado en función de los conocimientos o la tendencia conductual.
Observación en el puesto de trabajo	-	-	Observación estructurada en el lugar de trabajo mediante un formulario basado en indicadores de comportamiento.
Portafolio o pruebas	-	-	Una recopilación de trabajos o resultados anteriores, evaluados según criterios fijos.
Entrevista estructurada	0.42	0.19	Entrevista basada en el comportamiento con preguntas fijas y una escala de valoración para cada pregunta.
Certificado o título	-	-	Prueba oficial de haber completado los estudios o superado los exámenes.

7 Instrumentos de evaluación para este puesto

Instrumento hrnforce	Competencias	Qué mide
Competency Check	9	Evaluación de competencias a nivel conductual

Instrumento hrnforce	Competencias	Qué mide
Big Fifty	9	Cuestionario de personalidad, 150 ítems, 25 factores
360 Feedback	7	Múltiples evaluaciones basadas en indicadores de comportamiento
Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)	7	Prueba de conocimientos profesionales, adaptada a cada cliente
Prueba de muestra de trabajo	6	Muestra de trabajo representativa en condiciones estandarizadas
Colour Profile (Jung)	2	Cuatro tipos de colores, vinculados a los factores «Big Fifty»
15PF	2	Perfil de personalidad, una alternativa más concisa al «Big Fifty»
Mental Resilience (4C)	2	Resiliencia mental según el modelo 4C
Communication Styles	1	Estilo de comunicación preferido
Ability Scan	1	Prueba de aptitud: habilidades de razonamiento verbal, numérico y abstracto
Conflict Styles	1	Estilo preferido en situaciones de conflicto
Cartera	1	Evaluación del trabajo previo según criterios fijos
Entrevista estructurada	1	Entrevista conductual con una estructura fija

8 Cómo utilizar este perfil

1. Acuerde el perfil con el responsable de contratación antes de evaluar al primer candidato. Los cambios en la ponderación realizados a posteriori hacen que el resultado sea insostenible.
2. Seleccione el método de evaluación para cada competencia en la columna «Método de evaluación». Combine un máximo de tres métodos por candidato.
3. Calibre a los evaluadores en una sesión de dos horas utilizando los puntos de referencia del capítulo 5. Los puntos de referencia sin una formación previa de los evaluadores resultan de escasa utilidad.
4. Rellene la calculadora de compatibilidad y comente las carencias en la conversación sobre desarrollo. Los tipos A y G son criterios de selección, no objetivos de desarrollo trimestrales.

Fuente: hrmforce Skills Framework 2.0, versión 2.0.0, creada el 2026-09-08. Correspondencias con ESCO v1.2.1, O*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, Allit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 y la clasificación profesional holandesa del CBS (BRC 2014, edición 2025). Este perfil es un punto de partida, no una norma: adáptelo a su propia organización antes de basarse en él para la selección.

hrmforce · hrmforce.com · FN1019