

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

**COMPETENCIAS LABORALES DE LAS TRABAJADORAS
SOCIALES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD LIMA –
PROVINCIA, HUACHO - 2019.**

Presentado por:

Bach. ROMERO CHURRANGO YOLAIRA AMELIA

Bach. SOLORZANO GARCIA CATHERINE SAYURI

Asesora:

Dra. HAYDEE DEL ROSARIO RAMOS PACHECO


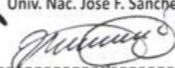
Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social

Huacho - Perú

2019

TÍTULO:

COMPETENCIAS LABORALES DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DE LA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD LIMA – PROVINCIA, HUACHO - 2019.

 Univ. Nac. José F. Sánchez Carrión

Dra. Haydee del Rosario Ramos Pacheco
DOCENTE

Dra. HAYDEE DEL ROSARIO RAMOS PACHECO

Asesor



Lic. JORGE SAMUEL CANALES FUSTER

Presidente



M(a). NILA JUANA LIMACHI QUESO

Secretario



M(o). VICTOR GERONIMO OVIEDO ALDAVE

Vocal

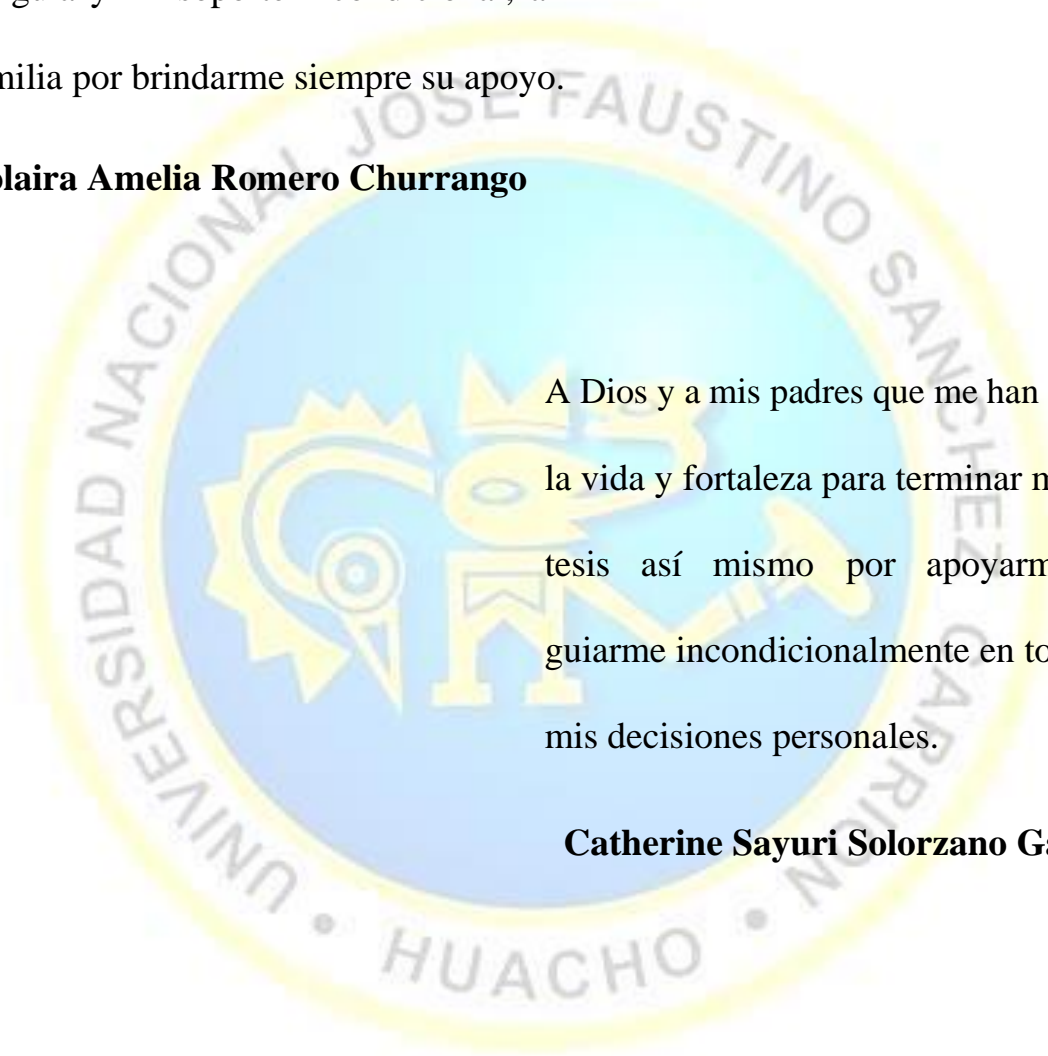
DEDICATORIA

A Dios, a mis padres René y Rosa por ser mi guía y mi soporte incondicional, a mi familia por brindarme siempre su apoyo.

Yolaira Amelia Romero Churrango

A Dios y a mis padres que me han dado la vida y fortaleza para terminar mi tesis así mismo por apoyarme y guiarme incondicionalmente en todas mis decisiones personales.

Catherine Sayuri Solorzano García



AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento a:

A Dios por darnos la vida, salud y la oportunidad de haber concluido nuestros estudios de pre grado sin mayores dificultades.

A nuestras familias que son nuestro principal motivo para seguir adelante, por brindarnos su apoyo, y motivarnos a no rendirnos, gracias por su amor, dedicación, palabras de aliento brindados. Esto se lo debemos a ustedes y no los defraudaremos, ya que esto no termina aquí aún faltan muchos logros más, que disfrutaremos juntos.

A la Universidad y en especial a nuestra Escuela de Trabajo Social por formarnos para ser profesionales de calidad, impartiéndonos de valores y conocimientos para sobresalir el mundo laboral competitivo.

A nuestros docentes por guiarnos durante toda la etapa de pre grado, por todos sus conocimientos y consejos brindados, así como por toda su dedicación en cada una de sus clases.

A nuestra asesora por toda su paciencia y guía en nuestra tesis, así como por todos los conocimientos y consejos brindados.

A nuestras compañeras de estudio con quienes compartimos cinco hermosos años juntos por su apoyo incondicional, por compartir buenos y malos momentos juntos y demostrarnos el verdadero sentido de la palabra amistad.

Índice

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivos Específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.5. Delimitación del estudio	17
1.6. Viabilidad del estudio	17
II. MARCO TEORICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Investigaciones internacionales.	19
2.1.2. Investigaciones nacionales.	19
2.2. Bases teóricas de las competencias laborales	20
2.2.1. Definiciones de las competencias laborales	20
2.2.2. Dimensiones de las competencias laborales	21

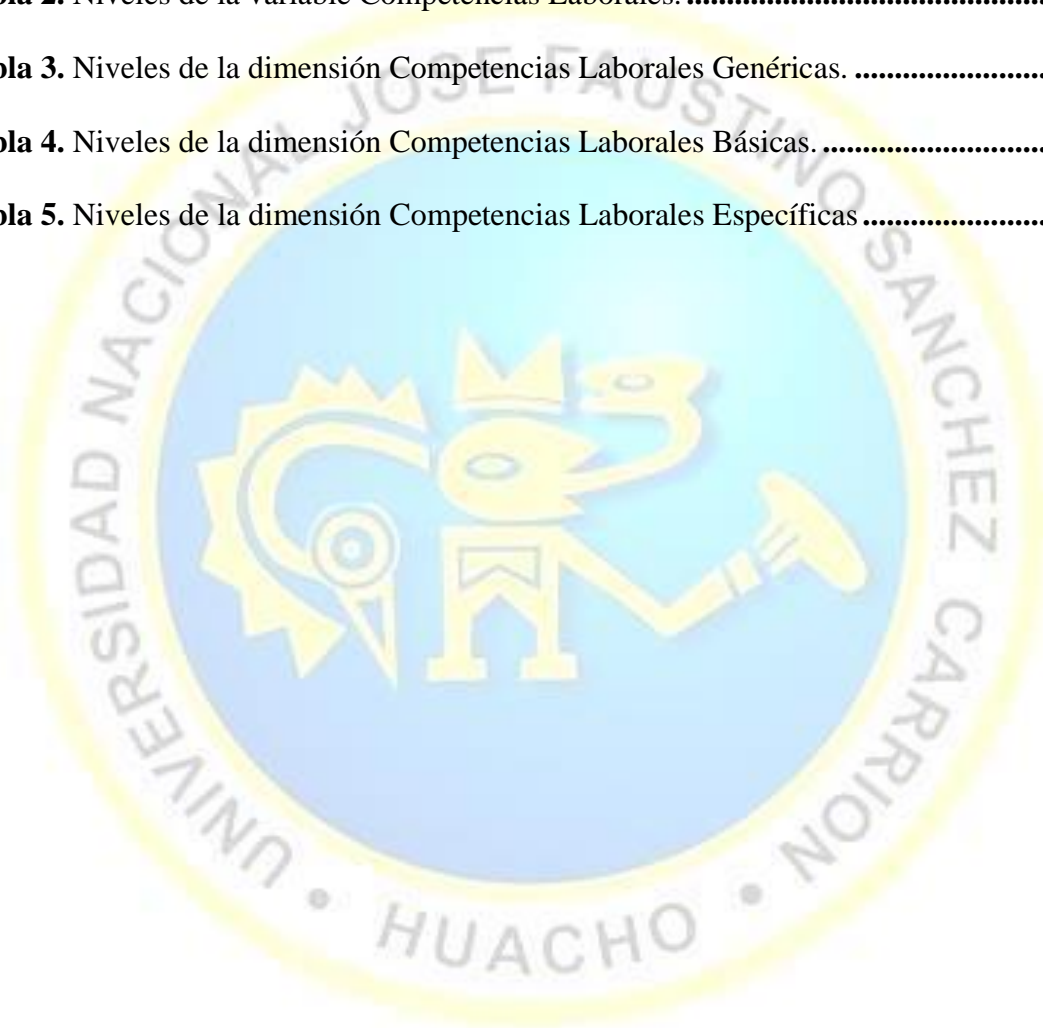
2.2.3. Objetivo de las competencias laborales	22
2.2.4. Componentes de las competencias laborales.....	23
2.2.5. Importancia de las competencias laborales.....	24
2.2.6. Competencias del trabajo social.....	25
2.2.7. Las competencias y la inteligencia emocional	26
2.2.8. Gestionar por competencias o gestión de competencias.....	27
2.2.9. Teorías o enfoques.	28
2.3. Bases filosóficas	30
2.4. Definición de términos básicos	31
2.5. Operacionalización de variables.....	32
III. METODOLOGIA	12
3.1. Diseño metodológico	12
3.2. Población y Muestra.....	13
3.2.1. Población	13
3.2.2. Muestra.....	13
3.3. Técnicas de recolección de datos	13
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
4.1. Análisis de resultados	16
V. DISCUSION	22
5.1. Discusión de resultados	22

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
Fuentes documentales.....	27
ANEXOS.....	31
Matriz de consistencia	32
Ficha técnica del instrumento que mide la variable “Competencias Laborales”	34
Cuestionario de Competencias Laborales de las Trabajadoras Sociales	35
Validación por expertos	37



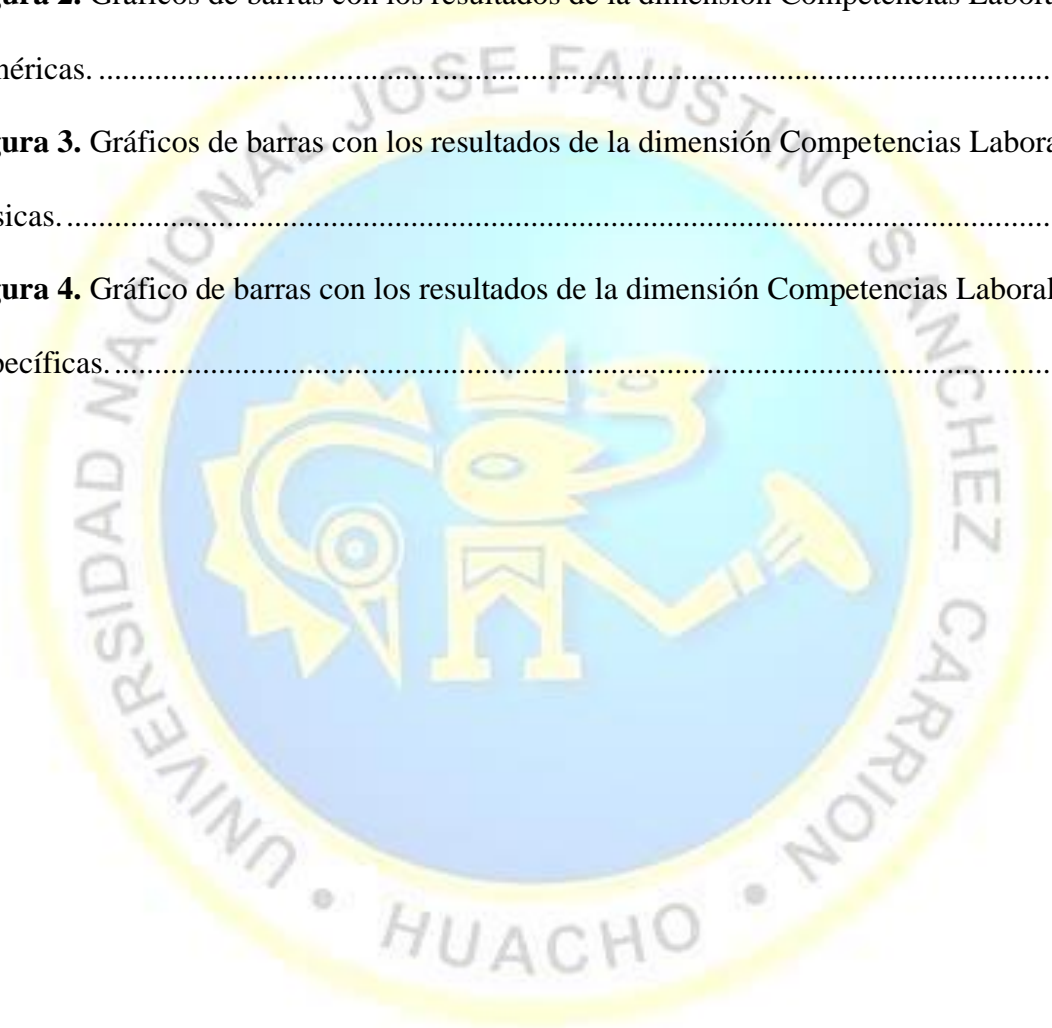
INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad del Alpha de Cronbach.	15
Tabla 2. Niveles de la variable Competencias Laborales.	16
Tabla 3. Niveles de la dimensión Competencias Laborales Genéricas.	17
Tabla 4. Niveles de la dimensión Competencias Laborales Básicas.	19
Tabla 5. Niveles de la dimensión Competencias Laborales Específicas.....	20



INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráficos de barras con los resultados de la variable Competencias Laborales. .	16
Figura 2. Gráficos de barras con los resultados de la dimensión Competencias Laborales Genéricas.	18
Figura 3. Gráficos de barras con los resultados de la dimensión Competencias Laborales Básicas.	19
Figura 4. Gráfico de barras con los resultados de la dimensión Competencias Laborales Específicas.	21



RESUMEN

Objetivo: Identificar de qué manera se presenta las competencias laborales de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima – Provincia, Huacho – 2019.

Métodos: La población estuvo conformada por 285 servidores públicos, y una muestra de 164 servidores públicos a los cuales se le aplicó el instrumento, que consistía en un cuestionario que mide las competencias laborales elaborado por Cahuana Mendoza Josep Enrique (2018) y adaptado por las investigadoras, sus dimensiones: Competencias laborales genéricas, Competencias laborales básicas, Competencias laborales específicas.

Resultados: Se obtuvo como resultado que el 49% de la opinión de los servidores públicos considera que las competencias laborales de las trabajadoras sociales son regulares, mientras que el 41% considera que son buenas y sola minoría del 10% considera que son deficientes. **Conclusión:** Las Competencias de las Trabajadoras Sociales en relación a la intervención que realizan son aplicadas de forma regular; es decir que si bien es cierto las profesionales aplican de manera efectiva las competencias laborales en la intervención que realizan no se llega a un nivel máximo de calidad y de eficiencia; deduciendo que el desempeño de las profesionales es evaluado de manera regular a óptima.

Palabras claves: Competencias laborales, competencias laborales genéricas, competencias laborales básicas, competencias laborales específicas.

ABSTRACT

Objective: Identify how the labor competencies of social workers are presented in the Regional Health Directorate Lima - Province, Huacho - 2019.

Methods: The population consisted of 285 public servants, and a sample of 164 public servants to whom the instrument was applied, which consisted of a questionnaire that measures labor competencies prepared by Cahuana Mendoza Josep Enrique (2018) and adapted by the researchers, its dimensions: generic job skills, basic job skills, specific job skills.

Results: It was obtained as a result that 49% of the opinion of public servants consider that the labor competences of social workers are regular, while 41% consider that they are good and only a minority of 10% consider that they are deficient.

Conclusion: The Competencies of Social Workers in relation to the intervention they carry out are applied on a regular basis; that is to say that although it is true that the professionals effectively apply the labor competencies in the intervention they carry out, they do not reach a maximum level of quality and efficiency; deducing that the performance of the professionals is evaluated regularly to optimally.

Key words: Job skills, generic job skills, basic job skills, specific job skills.

INTRODUCCIÓN

Para un mejor desarrollo de la investigación se ha consignado en cuatro capítulos los mismos que cumplen la presentación de las investigaciones cuantitativas.

En el Capítulo I, se ha desarrollado toda la parte introductoria de la investigación el cual abarca la presentación, la justificación en el que está incluido la importancia, y la relevancia de este trabajo de investigación, el alcance de estudio, en el cual se da a conocer un poco más de la problemática y el lugar geográfico donde se desarrolló la investigación.

En el capítulo II, está constituido por toda la revisión de literatura en el cual se encuentra las bases teóricas como las definiciones conceptuales, tipos o dimensiones de las competencias laborales, su importancia, los componentes, y las competencias laborales de las trabajadoras sociales, destacando mucho a los autores bases.

En el capítulo III, encontraremos toda la metodología empleada como el tipo, diseño, nivel, enfoque de la investigación, así como la población y muestra, también encontraremos las técnicas e instrumentos que se aplicaron, por último el análisis y procesamiento de datos.

Finalmente, en el capítulo IV, se presenta los resultados y la discusión obtenidos, así como las recomendaciones y conclusiones a las que se llegó lo que significa enriquecedor haber identificado en qué nivel se encuentran las competencias de las trabajadoras sociales y proponer recomendaciones como estrategias para contribuir a que las profesionales eleven o mejoren dichas competencias que los servidores públicos consideran deficientes.

CAPITULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional le están dando una mayor importancia a las competencias laborales debido que cada persona tiene habilidades, aptitudes y conocimientos para ocupar diferentes puestos o realizar determinados trabajos dentro de la institución. Herrera (2015) señala que hoy en día se observa que la mayoría de instituciones no contrata a personas que tienen el perfil que requieren los puestos de trabajo, debido a que no realizan una buena selección de personal y procedimiento estructurado solo se limitan a la experiencia que hayan adquirido en diferentes tipos de trabajo, dándole así un mayor peso a la experiencia laboral y un mejor peso al conocimiento técnico – científico, es por ello que se reflejan bajos nivel de competencias laborales en los puesto de trabajo. Cahuana, J (2018).

A nivel internacional vivimos en plena era de globalización siendo un mundo muy competitivo el cual nos exige estar preparados tanto de conocimientos como de habilidades para hacer frente a los desafíos que se presenta en las organizaciones. Hoy en día en las instituciones públicas como privadas debería contratarse al personal en base a su potencial, a sus habilidades, a su desempeño laboral y no solo contratar a una persona por el hecho que sea familiar, conocido o recomendado de algún amigo, esto se ve mucho en el sector público como en casos de nepotismo, o por corrupción en el cual los puestos tienen dueños o son elegidos a dedo. Pero si reflexionamos esto no genera un beneficio a la organización ya que cuando contrata personal que no se encuentra calificado y capacitado para desarrollarse en ese determinado puesto, generando pérdidas a las empresa o institución, todo lo contrario, se trata que el personal debería sumar y aportar

de nuevos conocimientos y no restar, es por ello que es importante contratar personas que cumplan con los perfiles de puesto y las necesidades que la organización exige.

Hernández, S (2017)

A nivel nacional las empresas deben de identificar cuáles son sus necesidades y que es lo que buscan en un personal nuevo, cuáles son las competencias, cualidades que requieren para el puesto de trabajo, para poder encontrar al candidato idóneo, así mismo es importante tener en cuenta identificar el nivel y el tipo de competencias laborales que posee el colaborador, el cual nos va a permitir medir y saber cuánto esa persona sabe, y si cumplen o no con las necesidades de la empresa, ya que sino va de la mano no generaría productividad sino todo lo contrario sería un gasto perdido ya que no producirá. Quipe, R (2019)

A nivel local en la Dirección Regional de Salud se quiere investigar cuales son las competencias laborales que tienen las trabajadoras sociales ya que estas están íntimamente relacionadas e influyen en su desempeño laboral además de verse reflejado en el trato hacia el resto del personal administrativo con el que labora ahí, es decir que repercute en la calidad de servicios que brindan hacia los demás. Todas las personas cuentan con diferentes competencias, habilidades, cualidades, destrezas, siendo nuestro punto investigativo identificar cuáles son las competencias laborales con las que cuentan y que les permite desarrollarse y afrontar los diferentes problemas laborales que surgen en su centro de labores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se presentan las competencias laborales de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho - 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera se presentan las competencias laborales genéricas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho - 2019?

¿De qué manera se presentan las competencias laborales básicas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho - 2019?

¿De qué manera se presentan las competencias las competencias laborales específicas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho - 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Identificar de qué manera se presentan las competencias laborales de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019

1.3.2. Objetivos Específicos

Describir de qué manera se presentan las competencias genéricas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019.

Describir de qué manera se presentan las competencias básicas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019.

Describir de qué manera se presentan las competencias específicas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019.

1.4. Justificación de la investigación

Con la presente investigación queremos identificar y evaluar las competencias laborales de las trabajadoras sociales en un sector específico como lo es el sector público, se remarca ello ya que existe una diferencia entre las funciones y áreas de intervención en el sector público y el sector privado. Buscamos conocer el nivel de manejo y aplicación de las competencias laborales de las trabajadoras sociales en el momento de realizar sus funciones administrativas, funciones operativas y todo lo que remarque su intervención. Siendo los usuarios los servidores públicos de la Dirección Regional de Salud Lima – Provincia.

Lo que queremos lograr como investigadoras radica en; al evaluar dichas competencias en las profesionales, podremos conocer algunos posibles causales de la satisfacción de los servidores públicos, como también tener un panorama sobre la calidad de atención que brindan las profesionales; es decir tener un marco más amplio para poder brindar propuestas de mejora o de fortalecimiento de ello. Como también es factor importante para poder ver en qué podemos mejorar e innovar en nuestra intervención, y tener el beneficio de poder así empoderar la profesión generando establecernos en diversos y nuevos campos laborales; y como no también poder con nuestro estudio fomentar cambios en nuestra malla curricular universitaria, buscando cursos que puedan descubrir, incrementar y fortalecer las competencias laborales que cada persona tiene.

Los beneficiarios directos serían las trabajadoras sociales ya que, al lograr dicha evaluación, crearemos mecanismos de mejora en la intervención y en su desempeño; y también tendremos beneficiarios indirectos los cuales serán los mismos servidores públicos ya que podremos incrementar la satisfacción de estos al recibir un servicio de calidad.

1.5. Delimitación del estudio

La investigación estuvo dirigida a identificar las competencias laborales de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud y como estas van a influir en la calidad y forma del servicio que otorgan a los servidores públicos, para poder brindar estrategias o propuestas de mejora para mejorar e incrementar su desempeño y fortalecer sus competencias laborales.

La Dirección Regional de Salud Lima – Provincias, se encuentra ubicada Calle José Arámbulo La Rosa N°134, en el distrito de Huacho, provincia de Huaura, cuenta con una población de 285 servidores públicos.

Para estudiar a la variable de competencias laborales se consideró al autor Monereo quien indica que “Dichas competencias son agrupaciones de conocimientos y habilidades las cuales pueden lograr que un trabajador logre afrontar con superación los problemas, conflictos y dificultades de una manera más fácil y en menor tiempo posible favoreciendo su ejercicio profesional.” Y se trabajó con tres dimensiones del autor Mertens las competencias básicas, las competencias genéricas, y las competencias específicas. Que nos permitirán evaluar y medir en qué nivel se encuentran las competencias laborales de las trabajadoras sociales.

1.6. Viabilidad del estudio

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) respecto a la viabilidad de la investigación como la posibilidad de llevar a cabo el proyecto, mencionan que para ello la

investigación tiene que contar con diversos recursos los cuales son humanos, financieros y materiales; cumpliendo esto se podrá asegurar la viabilidad del proyecto. Es decir, debemos preguntarnos realísticamente: ¿puede llevarse a cabo esta investigación? y ¿cuánto tiempo tomará realizarla?

Teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que, la presente investigación se hace posible o viable realizarlo ya que se cuenta con los recursos mencionados anteriormente, estableciéndose además que si se puede realizar la investigación en el tiempo programado.



II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales.

En la investigación realizada por Herrera, A (2015), titulada Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamericana, agencia Huehuetenango, se planteó determinar las competencias laborales que poseen los colaboradores de dicha área. Realizó un trabajo de investigación de tipo descriptivo exploratorio, aplicó un instrumento que evalúa las competencias en tres áreas (hacer, ser saber), obteniendo como resultado que los colaboradores tienen el nivel deseado de competencias para sus puestos, finalmente llegó a la conclusión que los colaboradores se mantienen en el rango deseado de conocimientos para ser reconocidos como recurso potente en el área de ventas.

En el estudio realizado por Pum, K (2018), titulado Competencias laborales y evaluación del desempeño, se formuló identificar las incidencias de las competencias laborales en la evaluación del desempeño en el Auto Centro Gutiérrez ubicado en la ciudad de Quetzaltenango, México. Realizó una investigación de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo, evaluó su variable con fórmula de proporciones obteniendo valores altos de los trabajadores, determinando que las competencias laborales en evaluación si influenciaban en el desempeño del personal, y que estas se encontraban desarrolladas en su totalidad.

2.1.2. Investigaciones nacionales.

Hernández, S (2017) realizó una investigación acerca de las competencias laborales de los servidores públicos del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico INGEMNET. Llegando a determinar los niveles de desarrollo y las características de las competencias laborales en

los servidores públicos. Fue una investigación descriptiva, de diseño no experimental, de corte transversal. Obtuvo como resultados que los servidores públicos presentan altos niveles de desarrollo de competencias laborales, concluyendo que el nivel alto fue el que prevaleció en las dimensiones que consideró para su estudio como lo fueron competencias personales, tecnológicas y empresariales y emprendimiento.

En la investigación realizada por Quispe, R (2019) titulada Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de eventos corporativos y sociales, Lima, 2018. Se planteó determinar las características de las competencias laborales que poseen los trabajadores de dicha área. Su investigación fue de diseño no experimental, de tipo básica, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptiva. En el cual se obtuvo como resultado que el 42 % de los trabajadores tienen el nivel alto de competencias, finalmente llegó a la conclusión que la característica de las competencias laborales de los trabajadores fue destacada en el año 2018, ubicándose en un nivel alto.

2.2. Bases teóricas de las competencias laborales

2.2.1. Definiciones de las competencias laborales

Una descripción sobre competencias de acuerdo con Dalziel, Cubeiro & Fernandez (1996) citado por Velazco, E. (2017) nos da entender que las competencias laborales son una agrupación de habilidades, conocimientos, cualidades, destrezas, los cuales si se usan de manera correcta y juntos pueden llegar a convertir al personal en un potencial con un buen desempeño laboral.

Para Mertens (1996) citado por Masías, M (2018).

Las competencias son características únicas de cada persona, estas son las cuales crean la diferencia con los demás, es la manera en como el trabajador maneja sus conocimientos adquiridos en la etapa teórica, con sus habilidades, cualidades y capacidades para llevarlo a

la práctica, y sumar en el desempeño de la entidad en la que se encuentre ejerciendo profesionalmente.

SENAI , Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial citado por Huillca, N. (2019)
Las competencias constituyen los conocimientos, cualidades, habilidades que le permiten a una persona desarrollarse profesionalmente en diferentes sectores, y cumplir con los indicadores de calidad que exige la organización.

Por ende, a opinión de las investigadoras llegamos a la conclusión de que las competencias laborales son un elemento principal en cualquier contexto laboral ya que, sumado los conocimientos, habilidades, cualidades, destrezas, aptitudes, permiten un desempeño adecuado ya que se cuenta con todos los medios necesario y se está preparado para hacer frente a los problemas que surjan en el entorno profesional y organizacional. Es por ello que dentro de una organización el pilar fundamental son los recursos humanos ya que, si un personal se encuentra preparado no solo a manera instructiva con información y conocimientos teóricos para ejecutar en un puesto de trabajo, sino que esto esta combinado y compenetrado con las habilidades para transmitirlo se lograra el desarrollo tanto de manera colectiva como organizacional.

Así mismo Monereo citado por Cahuana, J. (2018).

Las competencias laborales permiten que el trabajador ponga en práctica sus conocimientos, cualidades, habilidades, destrezas y desarrolle otras ya que se enfrenta a diferentes situaciones en las cuales pone en práctica todo lo aprendido para hacer frente a la problemática que está atravesando.

2.2.2. Dimensiones de las competencias laborales

Según Mertens citado por Cahuana, J. (2018) Menciona como dimensiones:

- **Competencias genéricas:**

Comprende todo el conjunto de competencias que son adquirida por la persona y que le fueron útiles en toda actividad productiva, las cuales pueden ser consideradas como la aptitud para interactuar y trabajar en equipo, para negociar e intercambiar ideas, para solucionar conflictos, etc.

- **Competencias básicas**

Comprende todo aquel conjunto de habilidades que son innatas en el desarrollo de la persona, y por lo tanto comunes a todos los miembros de la sociedad ya que son adquiridas durante la formación escolar, tales como la capacidad para escribir, para leer, operaciones matemáticas básicas, etc.

- **Competencias específicas:**

Abarca todo el conjunto de capacidades que le permitirán al trabajador desenvolverse en un ámbito productivo específico, adquiriendo aquellos conocimientos propios de la actividad económica en la que se va a desenvolver y que le permitirán adquirir las destrezas necesarias para desenvolverse óptimamente en dicha actividad.

2.2.3. Objetivo de las competencias laborales

Tomando como referencia lo señalado por Guevara y Tupia (2015, p.34) citado por Cahuana, J. (2018) A continuación explicaremos los objetivos de las competencias laborales:

- **Desarrollo de la tarea**

La persona que ejerce una actividad laboral y cuenta las competencias pertinentes a su área de trabajo utiliza de manera eficiente los recursos para cumplir con las tareas laborales.

- **Contribuir en el trabajo**

La persona que es competente combina un conjunto de capacidades y contribuye en su trabajo aportando con competencias relacionadas la optimización del tiempo, planteo de nuevas estrategias, utilización adecuada de las tecnologías de información y comunicación en sus puestos laborales.

- **Adquirir nuevos conocimientos**

La persona competente siempre busca actualizarse con nuevos conocimientos para la búsqueda de la excelencia en el desempeño laboral donde se desenvuelve alcanzando así grandes reconocimientos por parte de la organización

2.2.4. Componentes de las competencias laborales

Como señala INTECAP (2004) Citado por Quispe, R (2019).

a. Hacer

Constituye las habilidades y destrezas que le favorecen al trabajador para hacer frente a las diferentes dificultades que puedan surgir en la organización.

b. Ser

Abarca las actitudes las cuales impulsan a una persona a seguir desarrollándose profesionalmente.

c. Saber

Incluye todos los conocimientos teóricos que se han adquirido durante toda la vida formativa o practica que le permiten desenvolverse de manera idóneo frente a un problema que surja en la organización.

2.2.5. Importancia de las competencias laborales

El factor humano a lo largo de la historia ha variado en connotaciones y en cómo los ve la institución donde laboran, algunos vistos como un factor productivo o quizás simplemente como un factor técnico.

En un inicio de la historia se denominó administración de recursos humanos, en el transcurso del tiempo y de nuevos cambios evolucionó a gestión de recursos humanos en los años 80's se consideraba un tema muy latente, el cual modificó los procesos de trabajo respecto al recurso humano en las instituciones, específicamente este se dedicaba acerca de los beneficios, procesos de selección e inserción de personal, pagos, vacaciones y demás; en su momento encajaba de manera perfecta con las necesidades y competencias que el mercado requería.

Como lo menciona Chiavenato (2000), la gestión de recursos manifiesta que es un proceso, en el cual se va a enfocar en planificar, estructurar, ejecutar y realizar un seguimiento de las técnicas generando un mejor desempeño, de manera eficaz y eficiente. “se enfocaba en el cumplimiento de las funciones organizacionales de forma eficaz. Mientras que en los años 90's y 2000 se reformuló el contexto con la instauración de la gestión del talento humano, el cual mantenía el punto de vista de la gestión de recursos humanos, brindándole un plus en beneficio del recurso humano, este se trata según lo define Pérez (2017) “tiene una mirada más profunda, sobre los empleados” esto refiere a que no solamente se va a direccionar al cumplimiento a corto plazo de las funciones del puesto que desempeño, sino que estará dirigido en una visión integral centrada en ver al colaborador no como un recurso sino como un talento que va a beneficiar sus intereses organizacionales, como llegar al cumplimiento de los objetivos y metas de la misma. Propone que su mayor objetivo es promover el desarrollo profesional, perfeccionar el talento con el que cuenta la organización, tomando acciones como capacitaciones, coaching, promover el liderazgo.

Fomentando el desarrollo de su talento y retenerlos en la institución; porque se considera que la institución funciona gracias al aporte del talento del factor humano. Es esto último, el principio básico para la gestión de competencias laborales; el cual estará relacionado a la mejora del desempeño y a la mejora en la calidad de atención o prestación de las funciones laborales.

2.2.6. Competencias del trabajo social

Como toda profesión debemos de estar siempre pendientes y vanguardistas al cambio y transformación que surja en el transcurso del tiempo. López & Chaparro (2006) refiere que bajo esta perspectiva el Trabajo Social no puede ser indiferente a las exigencias del mundo laboral, el cual se encuentra cada vez más competitivos. Estos cambios nos benefician en lograr el posicionamiento en los nuevos ámbitos y sectores que puedan surgir en la profesión, como también será el aprendizaje continuo de todo el camino del profesional; tomando como inicio desde la base del desarrollo profesional hasta toda la trayectoria laboral que tenga y haya contribuido en la formación y fortalecimiento de sus competencias. Lo que más remarca en proporcionarle mayor énfasis en la consolidación de las competencias laborales de un Trabajador Social, es que podemos entrar a ser más competitivos con nuestros perfiles profesionales en el mercado laboral; es así, como podemos lograr que nuestra profesión vuelva a ganar o por el contrario gane y solidifique mayores espacios laborales empoderando nuestra profesión y posicionándola en una de las más cotizadas y renombradas.

Las competencias laborales que debe de tener un Trabajador Social pueden ser las siguientes:

a. Competencias básicas

López & Chaparro (2006) Refieren que son conductas las cuales se encuentran relacionadas con conocimientos los cuales se obtienen en durante la etapa formativa. Entre las cuales encontramos competencias ligadas a la aptitud de escucha activa, a la capacidad de retroalimentación, capacidad de comunicación ya sea considerada de forma verbal y/o escrita ligada en el reflejo del desempeño de sus funciones.

b. Competencias genéricas

López & Chaparro (2006). Refiere que son las habilidades las cuales se encuentran relacionadas con funciones propias de la carrera u ocupación en la cual se desempeñara. Estás serán las encargadas de definir el perfil profesional específico para ciertas funciones específicas. Siendo las más relevantes a considerar, innovación, creatividad, solución de problemas, capacidad de gestión, relaciones interpersonales.

c. Competencias específicas

López & Chaparro (2006) “vinculadas con las funciones laborales”. Son las competencias que se desarrollan en el marco de la metodología de intervención a realizar en sus funciones del puesto laboral asignado.

2.2.7. Las competencias y la inteligencia emocional

Alles (2008) refiere que “... Ahora se nos juzga según normas nuevas ya no importan sólo la sagacidad, la preparación y la experiencia, sino cómo nos manejamos con nosotros mismos y con los demás ...” (págs. 72,73). Como lo menciona la autora, estamos en el Siglo en el cual ya no es solamente de relevancia tu nivel de conocimiento, o los años de experiencia que puedas obtener, los grados académicos logrado; que si bien es cierto son tomados en cuenta pero, ya no se encuentran en el primer nivel de destaque. En la actualidad se toma mayor importancia a la mezcla de conocimientos junto a las habilidades, competencias y aptitudes que tenga la persona; pues esto ha pasado a ser indicador de saber

quién obtiene un mejor desenvolvimiento y por ende desempeño en el trabajo, o saber a quién se seguirá reteniendo, teniendo en cuenta y potencializando su talento. O como menciona Alles (2008) al coeficiente intelectual debe adicionársele el coeficiente emocional. Se debe de manejar adecuadamente los sentimientos para poder expresarlos convenientemente y con efectividad, teniendo un enfoque común en el pleno alcance de objetivos y metas institucionales.

2.2.8. Gestionar por competencias o gestión de competencias.

Como bien lo plantea Ríos (2015) la gestión por competencias consiste en: atraer, desarrollar y mantener el talento. Como ya se ha venido definiendo y conversando sobre el tema, este autor coincide con que el beneficio de las evaluaciones o el gestionar tomando en cuenta las competencias, ya no solamente se buscará desarrollar los objetivos y desarrollo organizacional; sino también del recurso humano que será tomado en cuenta como talento. Se deberá de alinear a los procesos de los recursos humanos, para poder evaluar los resultados que se quiere obtener y trabajar en dichas capacidad; es decir diseñar nuevos métodos de capacitación y fortalecimiento del talento humano en busca de un desarrollo integrador.

Nos plantea además las etapas a incluir en la formulación de la estructura de gestión por competencias:

a. Selección

En la cual se proporcionará mayor énfasis, ya que lo que se quiere lograr es llegar a filtrar que solo ingresarán profesionales que cumplan con ciertas competencias necesarias para el perfil y puesto de trabajo.

b. Evaluación del desempeño

Se enfocará en el estudio del nivel de competencias del profesional y el fortalecimiento de las mismas.

c. Desarrollo

Después del análisis realizado en la etapa anterior, se diseñarán estrategias en capacitación para fortalecer y fomentar capacidades nuevas o que estén de alguna u otra forma débiles en el profesional.

2.2.9. Teorías o enfoques.

a. Teoría del desarrollo organizacional

El inicio de esta, evidenciaron el inconveniente para desplazar las habilidades adquiridas en la práctica de la vida laboral (...) se plantea que la forma más conveniente, en la que se promueve la organización respecto al cambio ideado en intervenciones, con el objetivo de promover la colaboración entre todos los distintos niveles organizacionales sea posible. (Rivas, 2009, pág. 18)

La importancia del objetivo que propone dicha teoría radica en ponerle énfasis a las habilidades de las personas, pero tomándolas desde un punto, interpersonal y en grupo de trabajo, en las cuales al ponerlas en práctica se irán fortaleciendo, haciendo esto un uso más cotidiano y de día a día. Es preciso resaltar que el fortalecimiento de estas habilidades no solamente va a direccionarse en una alta dirección, sino que esta habla en llegar a todos los niveles que tenga la organización, y poder así lograr un desarrollo común. (Rivas, 2009, pág. 18)

El adaptar dicha teoría a nuestra investigación, conllevará a nuevos cambios para bien en el manejo de las habilidades y competencias que tengan las profesionales, en trabajar con ellas para que puedan remarcar la importancia de sus competencias en el desenvolvimiento

de sus funciones, y en el buen trato a los servidores públicos. En como el fortalecimiento y aplicación de estas mejorara y elevara no solamente el desarrollo organizacional sino también su desarrollo profesional.

Sobre los principios que respecta a esta teoría, podemos rescatar las siguientes:

- Es un método de resolución de conflictos, de manera que se buscará potencializar las competencias resolutivas en el ámbito laboral.
- Se considera también que es un proceso de renovación, considerando en este aspecto a las competencias de innovación, creatividad.
- Es un proceso de fortalecimiento de equipos o empowerment, el mismo nombre lo especifica generar habilidades y competencias de trabajo en equipo, esto será básico para el desarrollo organizacional.
- Es considerado un agente de cambio, el cual proporcionará beneficios en la organización y en su recurso humano.

Es importante rescatar de estos principios formulados, la reafirmación que se hace en ella, el cual radicará en el recurso humano, que ya no se vea como solo un elemento del proceso sino considerarlo parte elemental que contribuye en este, a la vez debemos de remarcar que al lograr cambiar el pensamiento frente a los recursos humanos. Esto va a significar que la organización buscará desarrollar las potencialidades, y desarrollar sus habilidades y competencias del personal, en busca del aumento en eficiencia, calidad de servicio y desempeño laboral.

b. Enfoque anglosajón

Este enfoque del cual los autores más representativos son Boyatzis, Hammel y Prahalad; plantean que las pruebas psicológicas para medir la inteligencia y los expedientes académicos (curriculum vitae) no aportan de manera eficaz y concreta

un valor que predecirá sobre el éxito profesional, y tampoco definirá el diagnóstico de competencias que pueda tener el profesional. El origen de este enfoque remonta a los años 80's, que ha ido cambiando hasta la actualidad dirigiéndose al siguiente enunciado; las competencias será el nexo de conexión con la conducta individual y la táctica de la organización, dando paso a la gestión estratégica de los recursos humanos el cual será el aliado para potencializar lo anteriormente mencionado. (Escobar, 2005)

c. Enfoque francés

A comparación del enfoque anglosajón, este enfoque el centro será la persona, tomando a este como talento y si la organización trabaja en él se aumentará de manera óptima el valor agregado que logra con su desempeño. Este enfoque considera que las competencias se complementarán de las experiencias, conocimientos y los rasgos de la personalidad del profesional, los cuales serán los elegidos de capacitar y empoderar a este dándose a conocer como el talento humano que la organización necesita. (Escobar, 2005)

2.3. Bases filosóficas

El estudio de la investigación se desarrolla en evaluar las competencias laborales de las trabajadoras sociales teniendo en cuenta que los conocimientos, habilidades, destrezas combinados permiten hacer frente a cualquier problema que se presente en el ámbito laboral y en el mundo actual que nos encontramos tan cambiante y tan competitivo la profesión de Trabajo Social no puede ser indiferente a las exigencias del mundo laboral esos cambios nos beneficiaran logrando el posicionamiento en los nuevos ámbitos y sectores que puedan surgir en la profesión.

Situándole en el contexto actual de las trabajadoras sociales de la Dirección Regional de Salud referente a sus competencias laborales y cómo éstas influyen en su desempeño laboral,

en la calidad de servicio que brindan y en la satisfacción por parte de sus usuarios, es por ello que sus competencias deben ser las más idóneas, las más competentes para su actuar profesional, teniendo así la capacidad de resolver los problemas que se les presenta.

2.4. Definición de términos básicos

Competencias laborales

Monereo citado por Cahuana, J. (2018) . Indica que las competencias laborales permiten que el trabajador ponga en práctica sus conocimientos, cualidades, habilidades, destrezas y desarrolle otras ya que se enfrenta a diferentes situaciones en las cuales pone en práctica todo lo aprendido para hacer frente a la problemática que está atravesando.

Dimensiones de las competencias laborales

Según Mertens citado por Cahuana, J. (2018) menciona como dimensiones:

- **Competencias básicas**

Comprende todo aquel conjunto de habilidades que son innatas en el desarrollo de la persona, y por lo tanto comunes a todos los miembros de la sociedad ya que son adquiridas durante la formación escolar, tales como la capacidad para escribir, para leer, operaciones matemáticas básicas, etc.

- **Competencias genéricas**

Comprende todo el conjunto de competencias que son adquirida por la persona y que le fueron útiles en toda actividad productiva, tales como la facultad de poder interactuar y trabajar en equipo, para negociar e intercambiar ideas, para solucionar conflictos, etc.

- **Competencias específicas**

Abarca todo el conjunto de capacidades que le permitirán al trabajador desenvolverse en un ámbito productivo específico, adquiriendo aquellos conocimientos propios de

la actividad económica en la que se va a desenvolver y que le permitirán desarrollar destrezas necesarias para ejercer óptimamente en dicha actividad.

2.5. Operacionalización de variables



DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALIDACIÓN	NIVELES Y RANGOS
COMPETENCIAS LABORALES Aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. (Mertens 1996)	Según Mertens citado por Cahuana, J. (2018) 1. Competencias genéricas. 2. Competencias básicas. 3. Competencias específicas.	1. Competencias laborales genéricas	Demuestra capacidad de análisis y de síntesis	01, 02,	(3) Siempre (2) A Veces (1) Nunca	Bajo (24-39) Medio (40-55) Alto (56-72)
			Aplica conocimientos, organiza y planifica	03, 04		
			Comunica conclusiones	05, 06		
			Muestra espíritu emprendedor y sentido crítico	07, 08		
		2. Competencias laborales básicas	Manejo de TIC's	09, 10		
			Solución de problemas	11, 12		
			Trabajo en equipo	13, 14		
			Actúa creativa, crítica y éticamente	15, 16		
		3. Competencias laborales específicas	Participa de eventos de capacitación	17, 18		
			Demuestra de funciones	19,20		
			Elabora actividades	21, 22		
			Capacidad técnica	23, 24		

III. METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

Nuestra investigación es básica es la que se realiza con conocimiento y teorías''

Hernández, Fernández, & Baptista (1991)

Nuestra investigación es tipo básica ya que solo busca investigar y conocer un determinado problema, de diseño no experimental. Según Hernández R; Fernández, C & Baptista, P. (2014) nos dice que en las investigaciones no experimentales podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (pág. 152)

En esta investigación se aplica el tipo transaccional descriptiva, ya que el instrumento que se aplicará se realizará en un mismo momento, a la población seleccionada.

Según Hernández R; Fernández, C & Baptista, P. (2014). Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como "tomar una fotografía" de algo que sucede. (pág. 154)

El nivel de la investigación es descriptiva. Según Hernández R; Fernández, C & Baptista, P. (2014) nos dice que en las investigaciones descriptivas con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los

conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (pág. 92)

El enfoque de nuestra investigación es cuantitativo. Según Hernández R; Fernández, C & Baptista, P. (2014). En el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además, las hipótesis se establecen previamente, esto es, antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos. (pág. 20)

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población estuvo compuesta por 285 servidores públicos de la Dirección Regional de Salud

3.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 164 servidores públicos.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta.

El instrumento de investigación que se optó fue el Cuestionario para medir la variable Competencias Laborales, elaborado por Cahuana, J. (2018) el cual tiene como finalidad medir el nivel de las competencias laborales; dicho instrumento estuvo conformado por 24 ítems en función de sus dimensiones: D1: Competencias laborales genéricas (8 ítems), D2: Competencias laborales básicas (8 ítems), D3: Competencias laborales específicas (8 ítems). Con un criterio de valoración de: siempre (3 puntos); a veces (2 puntos); nunca (1 punto). Este instrumento fue adaptado por las tesis de acuerdo a la realidad que existe en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, en el cual se trabajara con 24 preguntas con los criterios de valoración de: siempre (3 puntos); a veces (2 puntos); nunca (1 punto).

Ficha técnica del instrumento que mide la variable “Competencias Laborales”

Nombre del instrumento	Cuestionario de Competencias Laborales
Autor	Cahuana Mendoza Josep Enrique
Año de publicación	2018
Aplicación	Grupal
Tiempo de aplicación	15 minutos
Población a la que va dirigido	Servidores públicos
Significación	Identificar de qué manera se presentan las competencias laborales de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019.
Adaptación	Adaptado por: Romero Churrango Yolaira Amelia Solórzano García Catherine Sayuri
Descripción del instrumento	Es un instrumento que mide la variable de competencias laborales, está estructurado con 24 ítems en función de sus dimensiones: D1: Competencias laborales genéricas (8 ítems), D2: Competencias laborales básicas (8 ítems), D3: Competencias laborales específicas (8 ítems).
Escala de calificaciones	Escala de Likert . Con un criterio de valoración de: siempre (3 puntos); a veces (2 puntos); nunca (1 punto).
Normas interpretativas	Niveles y rangos
Validez	Juicio de experto (profesionales y especialistas en la especialidad de Trabajo Social y Recursos Humanos)
Confiabilidad	El instrumento de medición aplicado (cuestionario), será sometido a la prueba de Confiabilidad el coeficiente de Alfa Cronbach

Para evaluar el instrumento de investigación se elaboró el siguiente Baremo:

Niveles	Variable	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Bueno	56-72	20-24	20-24	20-24
Regular	40-55	14-19	14-19	14-19
Deficiente	24-39	8-13	8-13	8-13

El análisis de confiabilidad se desarrolló aplicando el Alpha de Cronbach en la siguiente tabla.

Tabla 1. *Confiabilidad del Alpha de Cronbach.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	24

Según el Alpha de Cronbach se obtuvo como resultado 0.91, que permite afirmar que el instrumento de investigación posee una confiabilidad alta.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información, se trabajó la base de datos en el programa Microsoft Excel y el programa SPSS Statistics 22.

Se elaboraron tablas y figuras para presentar los resultados finales y se interpretaron cada una de ellas de forma descriptiva e inferencial.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Variable Competencias Laborales

Tabla 2. Niveles de la variable Competencias Laborales.

Competencias Laborales		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	9,8
Regular	81	49,4
Bueno	67	40,9
Total	164	100,0

Fuente: Base de datos.

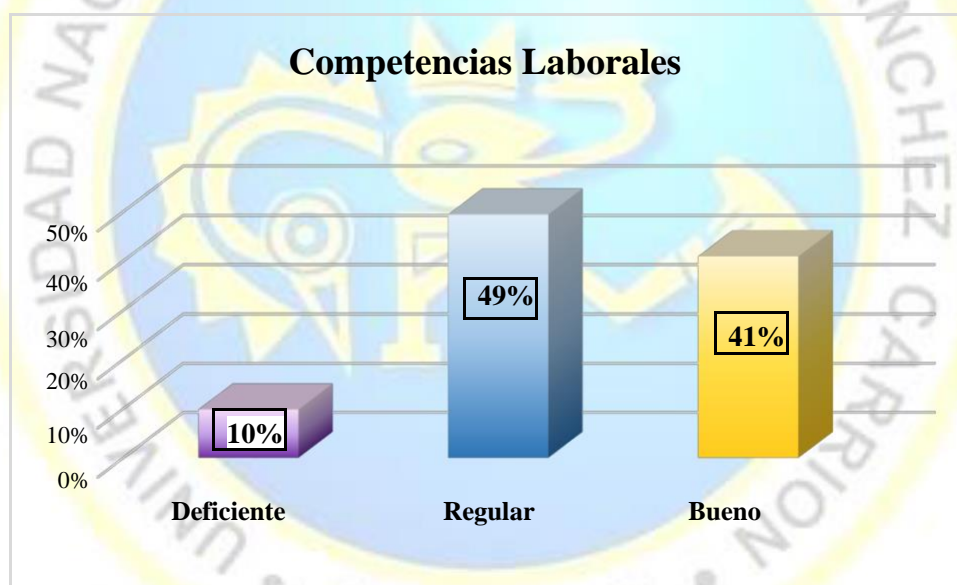


Figura 1. Gráficos de barras con los resultados de la variable Competencias Laborales.

En referencia a las competencias laborales de las Trabajadoras Sociales en la Dirección Regional de Salud, Lima – Provincias; hemos hallado que, según la percepción de los servidores públicos, las competencias laborales se presentan de manera regular con un 49%, seguido por bueno representado por el 41% y por último un 10% quienes califican como deficiente.

Según Mertens, quien menciona que las competencias laborales son aptitudes las cuales van a intervenir en el desempeño con la meta de calidad en dicho proceso; concordando con diversos autores como el Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial el cual menciona en el 2019, que serán aptitudes de un trabajador las cuales serán utilizadas para lograr. En la realidad a estudiar, Dirección Regional de Salud Lima, Provincias; luego de haber aplicado el cuestionario a los servidores públicos se ha obtenido como resultado prevalente que las competencias de las Trabajadoras Sociales en relación a la intervención que realizan son aplicadas de forma regular; es decir que si bien es cierto las profesionales aplican de manera efectiva las competencias laborales en la intervención que realizan no se llega a un nivel máximo de calidad y de eficiencia; deduciendo que el desempeño de las profesionales es evaluado de manera regular a óptima.

Dimensión Competencias Laborales Genéricas

Tabla 3. *Niveles de la dimensión Competencias Laborales Genéricas.*

Competencias Laborales Genéricas		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	20	12,2
Regular	98	59,8
Bueno	46	28,0
Total	164	100,0

Fuente: Base de datos.

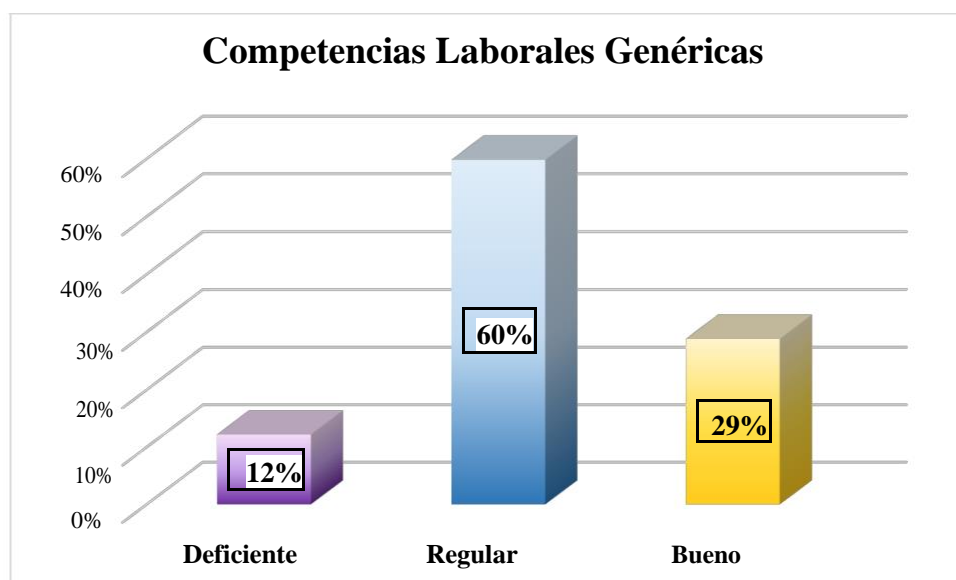


Figura 2. Gráficos de barras con los resultados de la dimensión Competencias Laborales Genéricas.

Respecto a la primera dimensión; competencias laborales genéricas, prevalece que según la percepción de los servidores públicos se presentan de manera regular representado por un 60%, mientras que el 28% opina que las competencias laborales genéricas se presentan de forma buena, muy por el contrario, con una minoría del 12% quienes perciben que dichas competencias laborales se presentar de manera deficiente.

La autora Mertens, define a las competencias genéricas en todas aquellas adquiridas en la actividad productiva e interacción con el entorno; mencionando a algunas como el trabajo en equipo, solución de conflictos, entre otras. De la misma manera López & Chaparro quien reafirma y complementa con algunas otras competencias genéricas como la innovación, creatividad, relaciones interpersonales y capacidad de gestión. En el caso de las Trabajadoras Sociales de la Dirección Regional de Salud, con los datos obtenidos las percepciones de sus competencias laborales genéricas según los servidores públicos están siendo utilizadas en su intervención de forma regular, es decir calificadas en un nivel medio. Lo más resaltante es la diferencia en un 31% que nos separa del nivel bueno, por lo cual si bien es cierto es un

nivel aceptable no se llega a desarrollarlas ni a utilizarlas en un nivel óptimo y deseable, por ende perjudicará en las relaciones con sus compañeros, en el desempeño laboral del área e institucional.

Dimensión Competencias Laborales Básicas

Tabla 4. Niveles de la dimensión Competencias Laborales Básicas.

Competencias Laborales Básicas		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	25	15,2
Regular	87	53,0
Bueno	52	31,7
Total	164	100,0

Fuente: Base de datos.

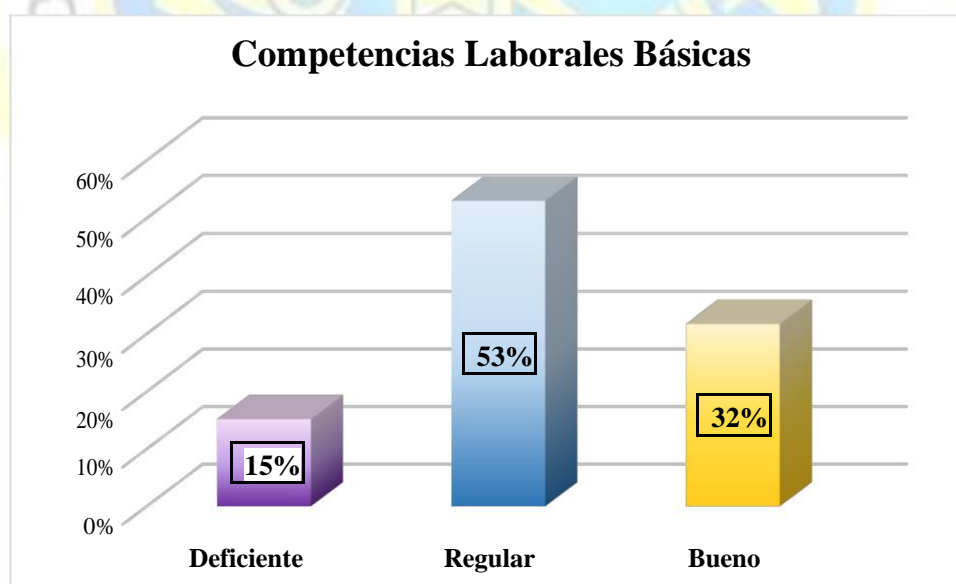


Figura 3. Gráficos de barras con los resultados de la dimensión Competencias Laborales Básicas.

Respecto a la segunda dimensión; competencias básicas se observa que dentro de la Dirección Regional de Salud Lima, Provincias el 53% de la opinión de los servidores

públicos considera que las competencias laborales básicas de las Trabajadoras sociales son regulares, mientras que el el 31,7% considera que sus competencias básicas son buenas y una minoría del 15, 2% considera que sus competencias básicas son deficientes.

Según autor López & Chaparro las competencias básicas son comportamientos que están relacionados a los conocimientos adquiridos en la etapa de formación. Como la capacidad de escucha activa, la capacidad de retroalimentación, la capacidad de comunicación ya sea considerada de forma verbal y/o escrita, el manejo de TICS, la suficiencia de trabajo en equipo, aptitud para solucionar los problemas y todas aquellas ligadas en el reflejo del desempeño de sus funciones. Es por ello que, con los resultados obtenidos se observa que en su mayoría dichas competencias están en un nivel medio, lo cual puede repercutir en la calidad de servicio brindado a los servidores públicos, así como a su desempeño laboral de las Trabajadoras sociales.

Dimensión Competencias Laborales Específicas

Tabla 5. *Niveles de la dimensión Competencias Laborales Específicas.*

Competencias Laborales Específicas		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	11,6
Regular	98	59,8
Bueno	47	28,7
Total	164	100,0

Fuente: Base de datos.

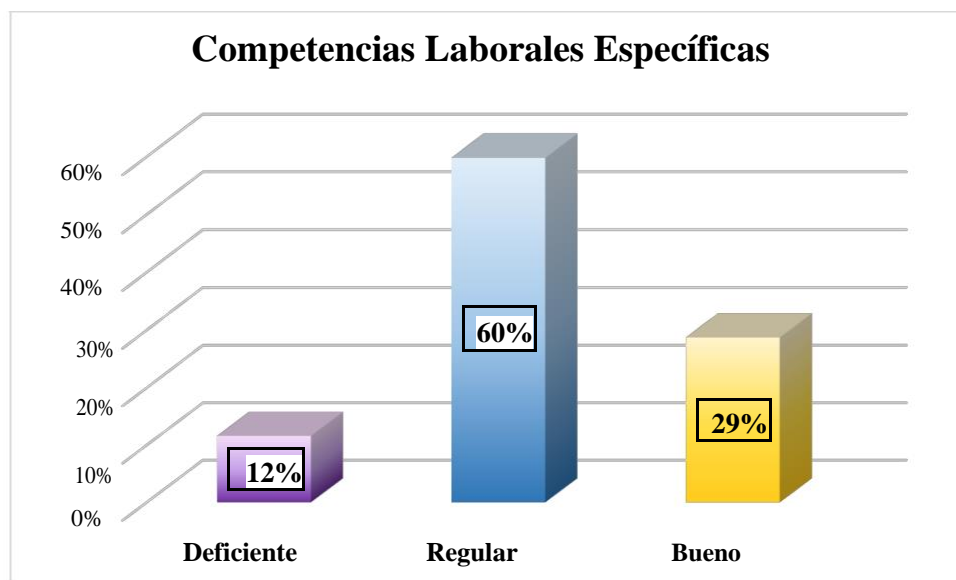


Figura 4. Gráfico de barras con los resultados de la dimensión *Competencias Laborales Específicas*.

En la tercera dimensión se observa que dentro de la Dirección Regional de Salud Lima, Provincias el 59,8% de la opinión de los servidores públicos percibe que las competencias laborales de las Trabajadoras sociales de tipo específicas son regulares, el 28,7% considera que sus competencias específicas son buenas y solo una minoría del 11,6% considera que son deficientes.

Según López & Chaparro las competencias específicas están vinculadas con las funciones laborales. Es decir que son las competencias que se desarrollan en el marco de la metodología de intervención a realizar en sus funciones del puesto laboral asignado. Es decir, las competencias específicas abarcan los conocimientos obtenidos durante toda la etapa formativa que le van a permitir desenvolverse en un área específica, y adquirir otras destrezas necesarias para su intervención profesional. En donde los resultados demuestran que en su mayoría las competencias específicas como el dominio de sus funciones, y la aplicación de sus conocimientos teóricos, no se están dando a conocer de manera óptima, siendo puntos que se deben mejorar, ya que por ello los servidores públicos perciben como regular sus competencias.

V. DISCUSION

5.1. Discusión de resultados

La presente investigación Competencias Laborales de las Trabajadoras teniendo Sociales de la Dirección de Salud Lima – Provincia, Huacho 2019, se llevó a cabo teniendo como población a los servidores públicos de dicha entidad. Se desarrolló en base a la conceptualización de Mertens (1996) quien manifiesta y conceptualiza a las competencias laborales como aptitudes de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Asimismo como una agrupación de habilidades, conocimientos, cualidades, destrezas, las cuales si se usan de manera complementaria pueden llegar a convertir al personal en un potencial con un buen desempeño laboral. Reforzamos dicha conceptualización con nuestra teoría de desarrollo organizacional que según Rivas (2009) nos dice que el desarrollo de las competencias laborales promueven en la organización respecto al cambio ideado en intervenciones, con el objetivo de promover la colaboración entre todos los distintos niveles organizacionales sea posible.

Se tuvo como objetivo de identificar de qué manera se presentan las competencias laborales de las trabajadoras sociales; obteniendo como resultado que el 49% de los servidores públicos opina que las trabajadoras sociales mantienen un nivel regular en cuanto al uso en la práctica de sus competencias laborales. Muy por el contrario, con la investigación de Hernández, S (2017), quien realizó investigó sobre las competencias laborales de los Servidores Públicos del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico INGEMMET en la ciudad de Lima, teniendo hallazgos de escalas de niveles altos de competencias laborales en los servidores públicos; el cual afirma en relación al resultado obtenido y las dimensiones investigadas y la unión y adherencia de los mismos pueden dar un resultado positivo al desempeño y posicionamiento laboral de servidores públicos de dicha institución.

En nuestra primera dimensión, competencias laborales genéricas se obtuvo que un 60% de los servidores públicos manifiestan que las trabajadoras sociales tienen un nivel regular respecto a las mismas, mientras que en el estudio de investigación realizado por Quispe, R (2019) la cual estudia los niveles de las características de las competencias laborales en los trabajadores de una empresa de eventos corporativos y sociales, en su dimensión habilidad obtuvo como resultado que el personal tiene un nivel alto en dicha característica; finaliza instando que los trabajadores como lo más valioso, por eso hay que cuidarlo e invertir en el desarrollo de sus capacidades y habilidades, por lo tanto 46 es una prioridad para alcanzar un mejor desarrollo de las competencias laborales la cual influye directamente en las actividades laborales.

En la segunda dimensión, competencias laborales básicas hallamos que un 53% de la muestra opina que el desarrollo en práctica de dichas competencias de las trabajadoras sociales es de forma regular. Resultados diferenciados en la investigación de Pum, K (2018), quien hace un estudio sobre las competencias laborales, tomando como eje la dimensión competencia específica de conocimientos, logra hallar un nivel alto en la muestra de estudio, un grupo de 24 personas. Nos refiere que de esta forma se determina que en su mayoría las competencias se encuentran desarrolladas.

Finalmente, en la tercera y última dimensión considerada, competencias laborales específicas de detalla que el 60% de los servidores públicos manifiestan que las trabajadoras sociales respecto a sus competencias mantienen un nivel regular, muy por el contrario, con el estudio de Herrera, A (2015), quien estudia las competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamericana, agencia Huehuetenango, en su tercera dimensión saber relacionada a la experiencia adquirida en el trayecto laboral obtiene un alta nivel representado con un 88% de su población estudiada,

finaliza que el personal demuestra un grado de aprendizaje significativo en toda su experiencia lo cual ayudará en saber manejar los obstáculos o barreras laborales.



VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

El nivel predominante en la variable competencias laborales estuvo representado por un 49% respecto a la percepción de los servidores públicos, demostrando que el rango del nivel de dichas competencias de las trabajadoras sociales se encuentran en un nivel regular; muy cercana a ello con un 41% opinan que las competencias laborales de las trabajadoras sociales mantienen un nivel bueno; y por último una minoría del 10% que existe un nivel deficiente respecto a las competencias laborales de las profesionales.

El nivel que define a las competencias laborales genéricas en este estudio está representado por el 60% de la población quienes opinan que las trabajadoras sociales mantienen un nivel regular, además con una marcada diferencia en quienes opinan que su nivel es bueno con un 29%, finalmente un 12% atribuye que el nivel de competencias laborales genéricas de las trabajadoras sociales es deficiente.

El nivel hallado respecto a las competencias laborales básicas, una mayoría con un 53% menciona que las competencias laborales básicas en las trabajadoras sociales se presentan de forma regular, mientras que el 32% opina que desarrollan un nivel bueno y el 15% percibe que las profesionales tienen un nivel deficiente frente a las competencias laborales básicas.

El nivel predominante en referencia a las competencias laborales específicas es el nivel regular, representado por un 60% respecto a la opinión que tienen los servidores públicos, a comparación del nivel bueno representado por un 29% y con una diferencia de 17%, se obtiene que el 12% opina que el nivel de las competencias laborales específicas de las profesionales es deficiente en la intervención que realizan.

6.2. Recomendaciones

En base a los resultados que se obtuvieron en esta investigación sobre las competencias laborales genéricas de las trabajadoras sociales se recomiendan desarrollar más su capacidad de análisis y síntesis y poner en práctica todos sus conocimientos adquiridos durante toda su etapa formativa, como dando a conocer o difundiendo más sobre sus avances o actividades y fomentar el incremento de actividades o programas ya sea de tipo recreativo, cultural, educativo, social para que los servidores públicos tengan conocimiento que el área de bienestar de personal se encuentra activo y que se preocupa por su bienestar. Asimismo, las trabajadoras sociales deberían hacerse un auto análisis FODA en el cual puedan identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para que puedan mejorar y desarrollarse profesionalmente y empoderarse y empoderar a la carrera.

En cuanto a las competencias básicas se recomienda que las trabajadoras sociales participen de capacitaciones para actualizarse de nuevos conocimientos y obtener nuevas habilidades para poder implementarlos en el área de bienestar de personal y poder incrementar su desempeño laboral. Como también participar de talleres de clowns, teatro, improvisación u otros para mejorar sus habilidades blandas.

En cuanto a las competencias específicas desarrollarse más profesionalmente mediante especializaciones, maestrías o cursos que le permitan adquirir conocimientos para desenvolverse de manera óptima en el área de personal, poder proponer estrategias de acuerdo a las necesidades de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fuentes documentales

Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias* (Segunda edición ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.

Recuperado el 30 de Noviembre de 2019

Cahuana Mendoza, J. E. (2018). *Liderazgo organizacional y competencias laborales en trabajadores del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, Sede Ica - 2018*. Universidad Cesar Vallejo.

Cahuana, J. (2018). *Liderazgo organizacional y competencias laborales de los trabajadores del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, Sede Ica-2018*. Ica: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 11 de Noviembre de 2019

Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología para la investigación científica. Perú*. San Marcos.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. "El capital de las organizaciones"*. Mexico: McGraw-Hill.

Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral de las organizaciones? *Estudios Gerenciales*, 21(96), 55. Recuperado el 22 de 11 de 2019, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300002#nota8

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la Investigación - Quinta edición* (Quinta ed.). Chile: RR Donnelley. Recuperado el 04 de Julio de 2018
- Hernandez, S. (2017). *Las competencias laborales de los servidores publicos del Instituto Geologico, Minero y Metalurgico INGEMME.T.* Universidad Cesar Vallejo. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 11 de Noviembre de 2019
- Hernandez, S. (2017). *Las competencias laborales de los servidores publicos del Instituto Geologico, Minero y Metalurgico INGEMME.T.* Universidad Cesar Vallejo. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Herrera, Andrea. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de bimbo centroamerica, agencia huehuetango.* Universidad Rafael Landivar. Huehuetango: Universidad Rafael Landivar.
- Huillca, N. (2019). *Habilidades Gerenciales y desarrollo de competencias laborales en la Clinica Municipal Santa Anita. Lima-2015.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 01 de Diciembre de 2019
- López, E., & Chaparro, M. (2006). Competencias laborales del trabajador social vistas desde el mercado laboral. *Tabula Rasa*(05), 263-293. Recuperado el 22 de 11 de 2019
- Masias, M. (2018). *Competencias laborales y las expectativas de los egresados de la escuela profesional de Aministracion de una universidad privada de Lima- 2018.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 01 de Diciembre de 2019

- Pérez, O. (18 de Julio de 2017). *Blog People Next*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de Blog People Next: <https://blog.peoplenext.com.mx/diferencias-entre-gesti%C3%B3n-de-talento-humano-y-recursos-humanos>
- Pilar, H. S. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Pum, K. (2018). *Competencias laborales y evaluación de desempeño*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Quispe, R. (2019). *Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de eventos corporativos y sociales, Lima, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Quispe, R. (2019). *Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de eventos corporativos y sociales, Lima, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 1 de Diciembre de 2019
- Quispe, R. (2019). *Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de eventos corporativos y sociales, Lima, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 11 de Noviembre de 2019
- Ríos, R. (2015). *El talento humano en los sistemas de gestión*. Bogotá, Colombia: Contacto Gráfico Ltda. Recuperado el 30 de 11 de 2019
- Rivas, L. (Julio - diciembre de 2009). Evolución de la teoría de la organización. *Universidad & Empresa*, 11(17), 11-32. Recuperado el 09 de diciembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf>

Roxana, Q. P. (2019). *Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de eventos corporativos y sociales, Lima, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Ruth, T. M. (2019). *Gestion de Recursos Humanos y Competencias Laborales del personal administrativo en la Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios 2018*. Universidad Cesar Vallejo .

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigacion cientifica*. Editorial Limusa, S.A de C.V.

Velazco, E. (2017). *La competencia laboral y el clima organizacional de la unidad de prestaciones economicas Lima Oeste del seguro social de salud- Essalud-Lima- 2015*. Lima.

Yasmin, C. V. (2016). *Competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a traves de la evaluacion de 360 grados*. Universidad Autonoma del Estado de Mexico .

Fuentes electrónicas

Pérez, O. (18 de Julio de 2017). *Blog People Next*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de Blog People Next: <https://blog.peoplenext.com.mx/diferencias-entre-gesti%C3%B3n-de-talento-humano-y-recursos-humanos>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

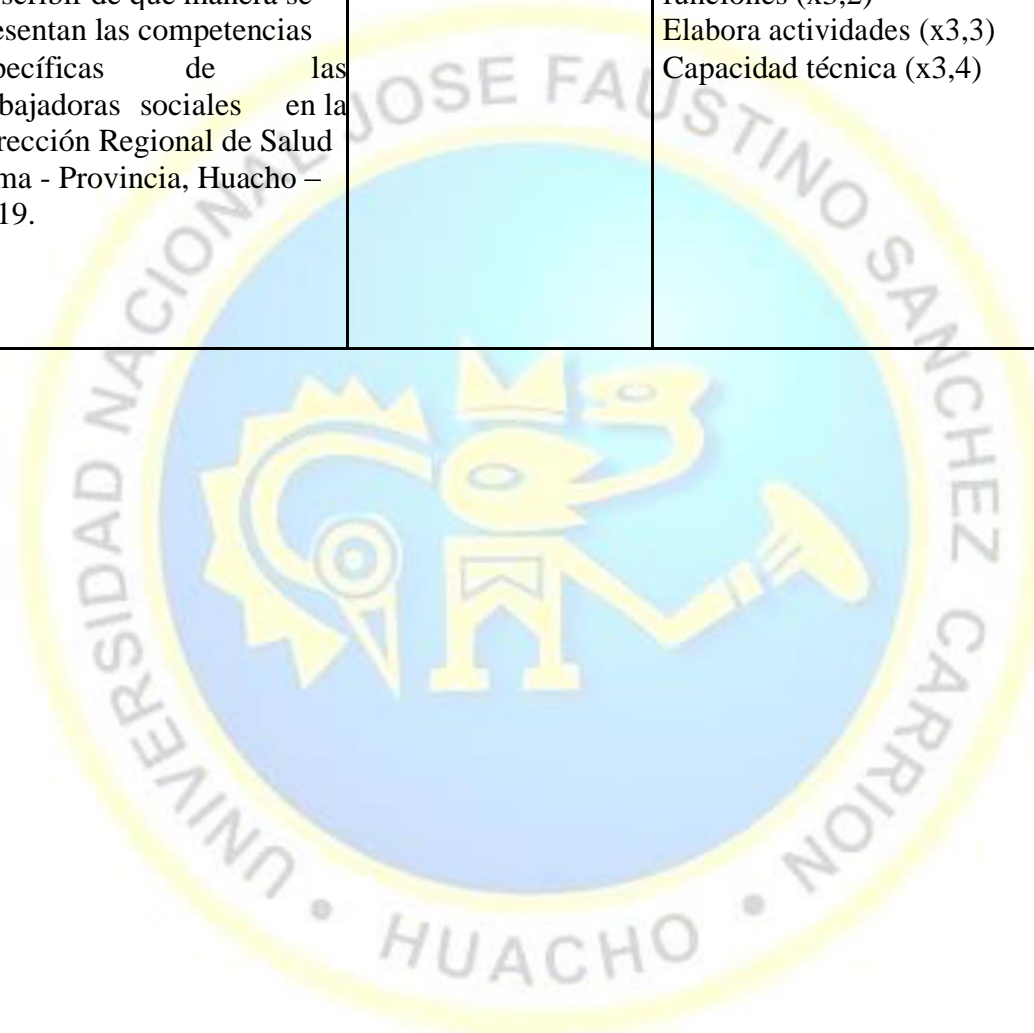
Anexo 02. Cuadro de operacionalización de variables



Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Variable	Dimensiones e indicadores	Metodología
¿De qué manera se presentan las competencias laborales de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019?	Identificar de qué manera se presentan las competencias laborales de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019.	Variable: Competencias Laborales.	Competencias laborales genéricas (Variable X) Demuestra capacidad de análisis y de síntesis (x1,1) Aplica conocimientos, organiza y planifica (x1,2) Comunica conclusiones (x1,3) Muestra espíritu emprendedor y sentido crítico (x1,4)	Diseño de investigación: Descriptiva Población: 285 Muestra 164 colaboradores
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿De qué manera se presentan las competencias laborales genéricas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019?	Describir de qué manera se presentan las competencias genéricas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019.		Competencias laborales básicas Manejo de TIC's (x2,1) Solución de problemas (x2,2) Trabajo en equipo (x2,3) Actúa creativa, crítica y éticamente (x2,4)	Instrumentos: Cuestionario para medir la variable Competencias Laborales.
¿De qué manera se presentan las competencias laborales básicas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019?	Describir de qué manera se presentan las competencias básicas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019.		Competencias laborales específicas Participa de eventos de capacitación (x3,1)	

<p>¿De qué manera se presentan las competencias laborales específicas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho 2019?</p>	<p>Describir de qué manera se presentan las competencias específicas de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019.</p>		<p>Demuestra dominio de funciones (x3,2) Elabora actividades (x3,3) Capacidad técnica (x3,4)</p>	
---	--	--	--	--



1.3. Instrumento competencias laborales de las trabajadoras sociales

Ficha técnica del instrumento que mide la variable “Competencias Laborales”

Nombre del instrumento	Cuestionario de Competencias Laborales
Autor	Cahuana Mendoza Josep Enrique
Año de publicación	2018
Aplicación	Grupal
Tiempo de aplicación	15 minutos
Población a la que va dirigido	Servidores públicos
Significación	Identificar de qué manera se presentan las competencias laborales de las trabajadoras sociales en la Dirección Regional de Salud Lima - Provincia, Huacho – 2019.
Adaptación	Adaptado por: Romero Churrango Yolaira Amelia Solórzano García Catherine Sayuri
Descripción del instrumento	Es un instrumento que mide la variable de competencias laborales, está estructurado con 24 ítems en función de sus dimensiones: D1: Competencias laborales genéricas (8 ítems), D2: Competencias laborales básicas (8 ítems), D3: Competencias laborales específicas (8 ítems).
Escala de calificaciones	Escala de Likert . Con un criterio de valoración de: siempre (3 puntos); a veces (2 puntos); nunca (1 punto).
Normas interpretativas	Niveles y rangos
Validez	Juicio de experto (profesionales y especialistas en la especialidad de Trabajo Social y Recursos Humanos)
Confiabilidad	El instrumento de medición aplicado (cuestionario), será sometido a la prueba de Confiabilidad el coeficiente de Alfa Cronbach

Cuestionario de Competencias Laborales de las Trabajadoras Sociales

Se agradece anticipadamente proporcionar información clara y fidedigna sobre las preguntas de este Cuestionario, con respecto a las Competencias Laborales de las Trabajadoras Sociales. Por lo que deberá marcar con una (X) la opción que crea conveniente, siendo S: Siempre, AV: A Veces y N: Nunca.


Edad: **Sexo:** **Tiempo de Servicio:** **Reg. Laboral:** **Área:**

N°	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta		
			S	AV	N
D1: Competencias laborales genéricas					
1	Demuestra capacidad de análisis y síntesis	Considera usted que las trabajadoras sociales demuestran capacidad de análisis y síntesis en su desempeño laboral.			
2		Puede sintetizar, en una conclusión o idea cuales serían las causas que generan un problema laboral.			
3	Aplica conocimientos, organiza y planifica	Considera usted que las trabajadoras sociales aplican los conocimientos teóricos en la práctica o desempeño laboral.			
4		Cree usted que las trabajadoras sociales tienen capacidad de organización y planificación.			
5	Comunica conclusiones	Considera usted que las trabajadoras sociales transmiten sus conclusiones en su intervención.			
6		Considera usted que las trabajadoras sociales tienen dominio de las habilidades comunicativas.			
7	Muestra espíritu emprendedor y sentido crítico	Las trabajadoras sociales contribuyen en el desarrollo laboral de la institución.			
8		Considera usted que las trabajadoras sociales emprenden nuevos programas de bienestar laboral.			
D2: Competencias laborales básicas					
9	Manejo de TIC's	Las trabajadoras sociales hacen uso frecuente de Microsoft Office y/o otros programas para realizar actividades en tu trabajo.			
10		Las trabajadoras sociales utilizan la tecnología de la información y la comunicación (TIC's) de acuerdo con los requerimientos de sus funciones.			
11	Solución de problemas	Considera que las trabajadoras sociales comprenden la problemática de la institución.			
12		Las trabajadoras sociales participan de manera activa en la solución de problemas y conflictos que se presentan en la institución.			
13	Trabajo en equipo	Considera usted que las trabajadoras sociales trabajan en equipo			
14		Las trabajadoras sociales practican los valores organizacionales.			
15	Actúa creativa, crítica y éticamente	Las trabajadoras sociales actúan con ética profesional.			
16		Las trabajadoras sociales actúan de manera creativa y crítica en concordancia con las ideas de los demás.			
D3: Competencias laborales específicas					
17	Participa de eventos de capacitación	Las trabajadoras sociales participan de manera continua en eventos de capacitación.			
18		Considera usted que las trabajadoras sociales se esfuerzan en mejorar su desempeño laboral.			

19	Demuestra dominio de funciones	Las trabajadoras sociales aplican sus conocimientos y habilidades de manera frecuente en el desempeño de su labor.			
20		Considera que las trabajadoras sociales realizan sus funciones de manera efectiva.			
21	Elabora actividades	Las trabajadoras sociales realizan actividades según las necesidades de los servidores públicos.			
22		Las trabajadoras sociales fomentan la comunicación interna (comunicados, mails, etc) para mantenerlos actualizados con respecto a actividades de bienestar y desarrollo profesional.			
23	Capacidad técnica	Considera usted que las trabajadoras sociales tienen capacidad para solucionar problemas en el trabajo.			
24		Cree usted que las trabajadoras sociales demuestran destreza en la intervención profesional.			



Validación por expertos


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL
 - Año de la lucha contra la corrupción e impunidad -

Lima, 02 de diciembre del 2019

Se(a), Cathiana Cordova Camacho

ASUNTO: Validación de instrumentos por Juicio de Expertos

Por la presente reciba usted, mi saludo cordial y trato como facultados de la Carrera Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

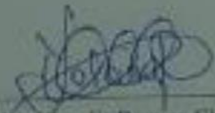
Asimismo, manifiesto que estamos desarrollando el trabajo de investigación denominada Competencias Laborales de los Trabajadoras Sociales de la Dirección Regional de Salud Lima – Provincia, para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social. Por lo que condecoramos de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación de los instrumentos de recolección de datos.

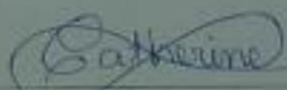
Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de Operacionalización de variables
3. Ficha de consulta de expertos
4. Instrumento de recolección de datos

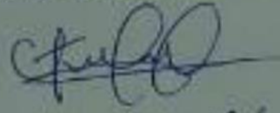
Agradeciendo por anticipado su colaboración como experto en la materia, quedando de usted muy reconocido.

Atentamente,


 Yoliza Amelia Romero Churruarín


 Catherine Sayuri Solórzano García

Cathiana Cordova Camacho


 42975166 ETSP 9635



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Lima, 03 de diciembre del 2019

Sr(a). Emma Elizabeth Cordova Palacios

ASUNTO: Validación de instrumentos por Juicio de Expertos

Por la presente reciba usted, mi saludo cordial y fraterno como bachilleres de la Carrera Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Asimismo, manifestarle que estamos desarrollando el trabajo de investigación denominado Competencias Laborales de las Trabajadoras Sociales de la Dirección Regional de Salud Lima – Provincia, para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social. Por lo que conocedoras de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación de los instrumentos de recolección de datos.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de Operacionalización de variables
3. Ficha de opinión de expertos
4. Instrumento de recolección de datos

Agradeciendo por anticipado su colaboración como experto en la materia, quedando de usted muy reconocido.

Atentamente,

Yolaira Amelia Romero Churrango

Catherine Sayuri Solorzano García

42902631
CTSP 9282 - RIII



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Lima, 02 de diciembre del 2019

Sr(a). Lilibiana Huamán Cárdenas

ASUNTO: Validación de instrumentos por Juicio de Expertos

Por la presente reciba usted, mi saludo cordial y fraterno como bachilleres de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

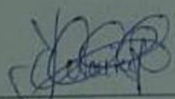
Asimismo, manifestarle que estamos desarrollando el trabajo de investigación denominado Competencias Laborales de las Trabajadoras Sociales de la Dirección Regional de Salud Lima – Provincia, para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social. Por lo que conocedoras de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación de los instrumentos de recolección de datos.

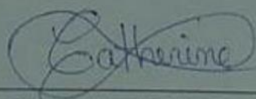
Para lo cual acompaño:

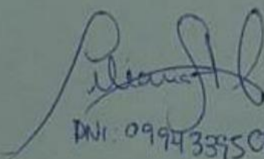
1. Matriz de consistencia
2. Matriz de Operacionalización de variables
3. Ficha de opinión de expertos
4. Instrumento de recolección de datos

Agradeciendo por anticipado su colaboración como experto en la materia, quedando de usted muy reconocido.

Atentamente,


Yolaira Amelia Romero Churrango


Catherine Sayuri Solorzano Garcia


DNI: 099433950TSP: 9036

Aplicación del Cuestionario

