

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## ESCUELA DE POSTGRADO

### MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS



### COMPETENCIAS DE LA TRABAJADORA SOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA DEMANDA LABORAL EN EL SECTOR SALUD RED AREQUIPA – CAYLLOMA, 2015

Tesis presentada por la Bachiller

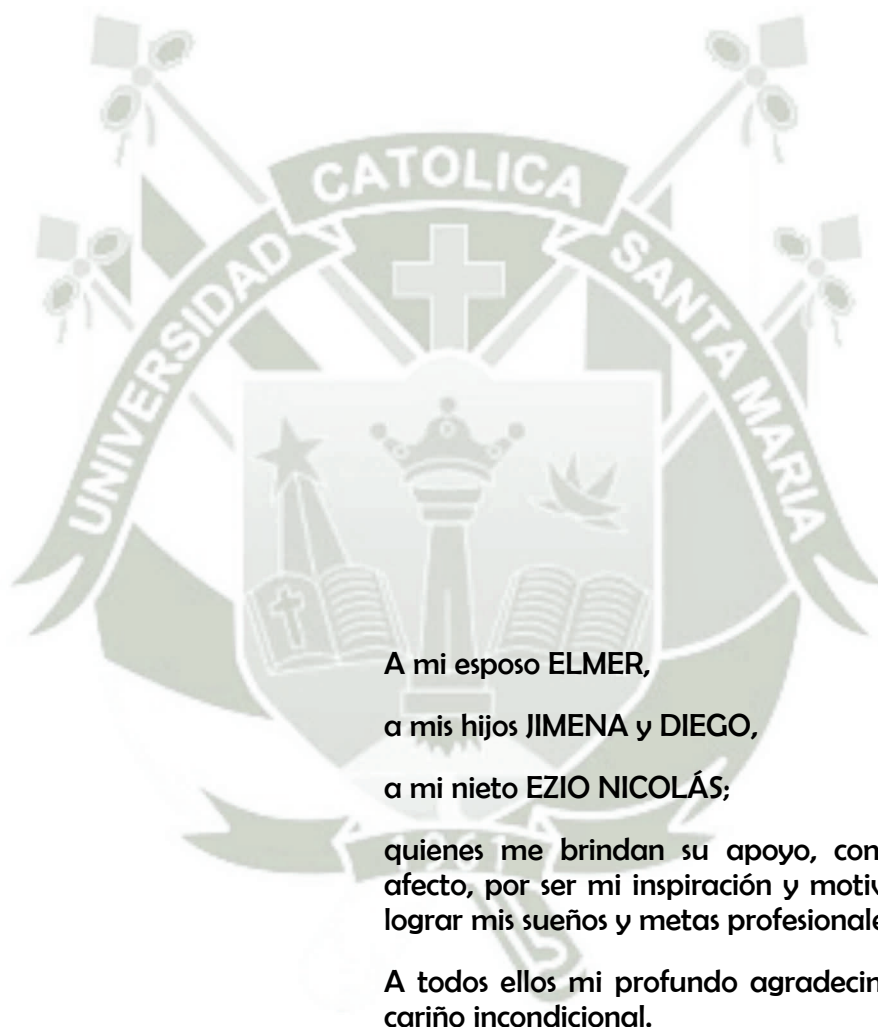
SARA YANINA MEDINA GORDILLO

Para optar al Grado Académico de:

MAESTRO EN GERENCIA SOCIAL Y  
RECURSOS HUMANOS

AREQUIPA –PERÚ  
2016

Agradezco a Dios por sus bendiciones por darme una maravillosa familia, por las excelentes docentes que me brindaron formación académica y humana en la Escuela de Trabajo Social: Mgter. Asunción Losno de Baldarrago, Mgter. Victoria Paredes de Neyra† y a la Dra. Crimilda Díaz de Borda. Un agradecimiento especial por apoyar mi realización profesional.



A mi esposo ELMER,  
a mis hijos JIMENA y DIEGO,  
a mi nieto EZIO NICOLÁS;

quienes me brindan su apoyo, comprensión y afecto, por ser mi inspiración y motivación para lograr mis sueños y metas profesionales.

A todos ellos mi profundo agradecimiento y mi cariño incondicional.



“Gestión es hacer las cosas bien,  
liderazgo es hacer las cosas.”

**Peter Drucker**

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	V
SUMMARY .....	VI
INTRODUCCIÓN .....	VII
 <b>CAPITULO ÚNICO: RESULTADOS</b>	
1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS .....	02
2. COMPETENCIAS .....	06
2.1. Competencias de Conocimiento .....	06
2.2. Competencias de Procedimiento .....	10
2.3. Competencias Actitudinales .....	16
2.4. Competencias Gerenciales .....	21
3. DEMANDA LABORAL .....	27
4. RELACIÓN ENTRE COMPETENCIAS Y DEMANDA LABORAL .....	29
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	30
CONCLUSIONES .....	37
SUGERENCIAS .....	38
PROPUESTA .....	40
ANEXOS .....	45
1. Proyecto de Tesis .....	46
2. Matriz de Sistematización de Datos .....	91

## RESUMEN

El problema investigado: Competencias de la Trabajadora Social y su Relación con la Demanda Laboral en el Sector Salud Red Arequipa – Caylloma, 2015, es de campo y de nivel relacional, tiene dos variables: Competencias y Demanda laboral, siendo el objetivo establecer la relación que existe entre competencias y demanda laboral del sector salud.

Se aplicó, como instrumento, un formulario de preguntas a 38 trabajadoras sociales y a 16 jefes inmediatos, para la obtención de los datos sobre la aplicación de competencias en este sector salud y su demanda laboral.

Los resultados obtenidos nos permitió concluir que: Las características sociodemográficas de las trabajadoras sociales que predominan son de la edad de 40 a 49 años, en su totalidad, pertenecen al género femenino, son casadas; tienen de 16 a 25 años de ejercicio profesional y son nombradas. En cuanto a los jefes, la mayoría de ellos tienen de 50 a más años de edad, son varones, son casados; tienen de 10 a 19 años de trabajo y son nombrados.

El nivel de competencias de la Trabajadora Social en el sector salud, es “Regular” (bastante adecuado y adecuado), en razón a que en cuanto a competencias de conocimiento y procedimiento, estas se ubican en bastante adecuado; las competencias gerenciales son adecuadas y solo las competencias actitudinales son muy adecuadas.

Las características de la demanda laboral del sector salud, donde las trabajadoras sociales desarrollan la intervención profesional, es “Regular”, justificado en el hecho de que se ha considerado que sus funciones y actividades *son adecuadas y bastante adecuadas*. Según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=20.95$ ), se muestra que las competencias y la demanda laboral presentó relación *estadística significativa* ( $P<0.05$ ). La fuerza de relación, es decir, la correlación es de  $Rho=0.52$ , lo que significa que existe una *fuerza moderada*.

De acuerdo con los resultados y conclusiones expuestas, la hipótesis ha sido comprobada.

**Palabras claves:** *Competencias – Desempeño Laboral – Trabajadores Sociales – Salud*

## SUMMARY

The problem investigated: Competency Caseworker and its Relationship with Labor Demand in the Health Network Arequipa Sector - Caylloma, 2015, is field and relational level, has two variables: skills and labor demand, the aim being to establish the relationship between skills and labor demand in the health sector.

He applied as an instrument, a form of questions to 38 social workers and 16 immediate superiors, to obtain data on the application of skills in this sector health and labor demand.

The results allowed us to conclude that: The sociodemographic characteristics of the social workers that predominate are age 40 to 49, as a whole, are female, were married; having from 16 to 25 years of professional experience and are named. As for the leaders, most of them have more than 50 years of age, are male, are married; They have 10 to 19 years of work and are appointed.

The skill level of the social worker in the health sector, "Regular" (quite adequate and appropriate), for the reason that in terms of knowledge and skills process, these are located in quite adequate; managerial competencies are adequate and only the attitudinal skills are well suited.

The characteristics of labor demand in the health sector, where social workers develop professional intervention is "Regular", justified in the fact that it was considered that its functions and activities are appropriate and quite adequate. According to the chi-square test ( $\chi^2 = 20.95$ ), shows that the skills and labor demand showed statistically significant relationship ( $P < 0.05$ ). The strength of relationship, ie, the correlation is  $Rho = 0.52$ , which means that there is a moderate force.

According to the findings and conclusions set forth the hypothesis has been proven.

**Keywords:** Skills - Work Performance - Social Workers - Health

## INTRODUCCIÓN

La educación ha sufrido muchos cambios más aún con la globalización. La presente investigación se orienta a conocer y analizar las actuales exigencias que tiene la demanda laboral de la trabajadora social en el sector salud, con la finalidad de contribuir con las escuelas de Trabajo Social aportando con una propuesta de Competencias Generales de la Trabajadora Social, debido a que, en muchos casos, las entidades de educación superior no toman en cuenta que en el mercado laboral actual, los profesionales deben dar respuestas a las exigencias laborales que se miden por competencias, ya sea en empresas, instituciones, organizaciones, etc.

En tal sentido, es indispensable analizar el perfil por competencias de la trabajadora social como estrategia y elemento clave dentro del sistema educativo y productivo, basados en el aprendizaje y desempeño por competencias.

El presente estudio pretende aportar y/o reorientar la formación que se viene dando en las Escuelas Profesionales de Trabajo Social, permitiendo una adecuada formación profesional en las distintas áreas de intervención acorde con las competencias que, desde el sector laboral, así lo requiere, lo que conduce a la necesidad de diseñar propuestas innovadoras desde el campo ocupacional para una educación del profesional en Trabajo Social, que responda a las exigencias del campo ocupacional, promoviendo la formación de profesionales de calidad y con altos desempeños por competencias en el ejercicio profesional que respondan a las demandas de cada sector.

El aspecto cualitativo de la investigación, se orienta a establecer del desempeño laboral por competencias de la trabajadora social, lo que permite aprender y considerar percepciones,

actitudes y motivaciones, conducentes a determinar la confiabilidad y validez de la investigación.

El informe está organizado, siguiendo la normatividad y reglamento exigido por la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María, cuya estructura facilita el entendimiento y presentación no solo del proyecto de investigación, sino principalmente de los resultados alcanzados y sistematizados y aportes realizados (recomendaciones y propuestas).



## CAPÍTULO ÚNICO

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se presenta los resultados obtenidos de la aplicación del formulario de preguntas a 38 trabajadoras sociales y 16 médicos jefes de los 26 establecimientos de salud, de la Red Arequipa Caylloma, quienes tienen bajo su ámbito geográfico, la zona de la provincia de Arequipa.

Para la interpretación de los datos encontrados, se ha realizado el vaciado de la información en una matriz, la cual está debidamente sistematizada, para luego proceder a su análisis a través de tablas.

Las tablas son de elaboración multivariable presentadas por competencia. Así tenemos las competencias de conocimiento, procedimiento, actitudinales y gerenciales; para luego precisar el nivel alcanzado como **bueno** que equivale al calificativo “muy adecuado”, **regular** correspondiente a “bastante adecuado” y “adecuado” y el nivel categorizado como malo equivalente a “poco adecuado”. Finalmente establecer la relación entre cada competencia y la demanda laboral a través del chi cuadrado. Se ha aplicado la inferencia como método análisis (de la parte al todo).

## 1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

**TABLA 01**

### **CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA TRABAJADORA SOCIAL**

<b>Edad</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
30 a 39 años	9	25.0
40 a 49 años	15	41.7
50 a más años	12	33.3
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

<b>Género</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Masculino	0	0
Femenino	38	100
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

<b>Estado Civil</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Soltero/a	8	21.1
Casado/a	28	73.6
Divorciado/a	2	5.3
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

<b>Años de Trabajo</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
5 a 15 años	4	10.5
16 a 25 años	26	68.4
26 a más años	8	21.1
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

<b>Condición Laboral</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Nombrado	22	57.9
Contratado	12	31.6
Locación de servicios	4	10.5
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

En el aspecto edad de las trabajadoras sociales el 41.7 % corresponde a la escala de 40 a 49 años y el 33.3 % cuyas edades están por encima de los cincuenta años; esta información permite determinar que recibieron una formación universitaria de acuerdo a enfoques orientados para el cumplimiento de objetivos académicos correspondiente al perfil de

egresado de acuerdo a objetivos, hoy se implementa una educación por competencias y capacidades.

El 100 % de las entrevistadas pertenecen al género femenino; en relación al estado civil, el 73.6 % que corresponde al estado civil casado y el 21.1 % de solteros.

Los años de trabajo son de 16 a 25, y la condición laboral que predomina es la de nombrado con un 57.9% y contratado con un 31.6%.

El sector salud permanentemente promueve la actualización de los profesionales con una visión orientada a la gestión de la capacitación y formación de recursos humanos por competencias como proceso de desarrollo para el cumplimiento de funciones, aspecto clave para el mejor desempeño de las personas y la eficiencia del sector, esto demuestra que a pesar de la edad y a la formación académica con la que egresaron son actualizadas permanentemente por el ministerio para responder a las necesidades del sector.

**TABLA 02**

**CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LOS MÉDICOS JEFES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**

<b>Edad</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
30 a 39 años	2	12.5
40 a 49 años	5	31.2
50 a más años	9	56.3
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

<b>Género</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Masculino	13	81.2
Femenino	3	18.8
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

<b>Estado Civil</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Soltero/a	3	18.8
Casado/a	11	68.8
Divorciado/a	2	12.4
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

<b>Años de Trabajo</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
10 a 19 años	11	68.8
20 a 29 años	5	31.2
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

<b>Condición Laboral</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Nombrado	10	62.5
Contratado	6	37.5
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Como datos demográficos, tenemos que el 56.3 % corresponde a la escala de 50 a más años y el 31.3 % a las edades que oscilan entre los 40 y 49 años. El 81.2 % de médicos jefes entrevistados pertenecen al género masculino, mientras que el 18.8 % al género femenino. El enfoque de género plantea que todas las personas tienen los mismos derechos sin ningún tipo de distinción; lo que permite entender las diferentes funciones, comportamientos y relaciones sociales que se desarrollan a partir de los desempeños profesionales y como lo demuestra el estudio son los varones los que en su mayoría asumen funciones gerenciales o de dirección. Esto fortalece la necesidad que desde la formación profesional se asuma este enfoque dando respuesta a una formación por competencias con énfasis en el desarrollo de habilidades gerenciales acordes a la demanda laboral. Con respecto al estado civil, el 68.8 % son casados y el 18.8 %, solteros; los años de trabajo son de 10 a 19 años con 68.8 %, y la condición laboral que predomina es el de nombrado con un 62.5% y contratado con un 37.5 %.

## 2. COMPETENCIAS

### 2.1. Competencia de Conocimiento

**TABLA 03**

**COMPETENCIAS DE CONOCIMIENTO DE LA TRABAJADORA SOCIAL**

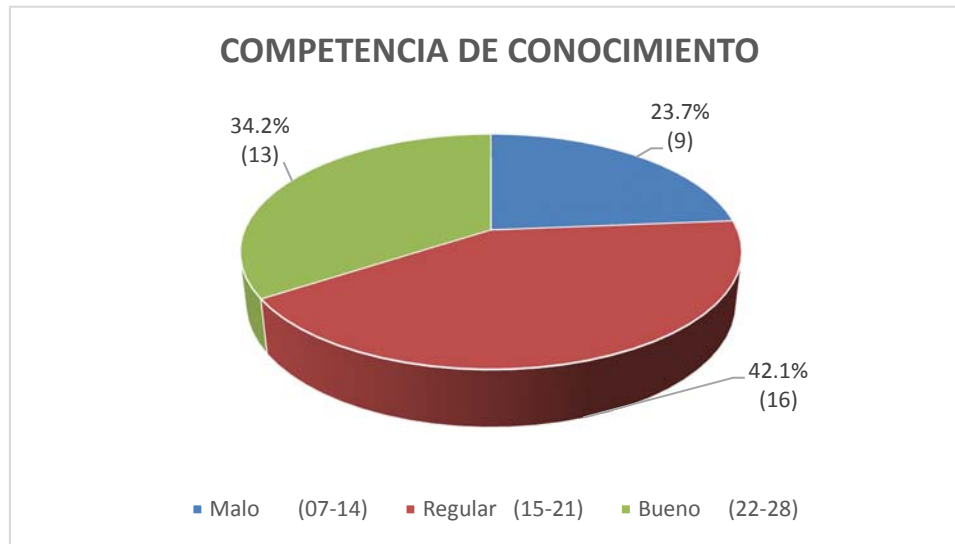
Competencias de Conocimiento	Poco Adecuado		Adecuado		Bastante Adecuado		Muy Adecuado		TOTAL	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Conocimiento profesional básico recibido en la universidad	4	10.5	9	23.7	11	28.9	14	36.8	38	100
Conocimiento profesional experimentado obtenido en el ejercicio profesional	2	5.3	10	26.3	13	34.2	13	34.2	38	100
Considera que debe contar con Maestría	5	13.2	13	34.2	12	31.6	8	21.1	38	100
Considera que debe contar con Doctorado	16	42.1	7	18.4	3	7.9	12	31.6	38	100
Conocimiento sobre metodologías para la innovación social de los modelos de intervención	4	10.5	12	31.6	10	26.3	12	31.6	38	100
Conocimientos técnicos actuales especializados	0	0.0	10	26.3	23	60.5	5	13.2	38	100

Conocimiento sobre los procesos para la publicación nueva tecnología. (producción intelectual)	0	0.0	10	26.3	23	60.5	5	13.2	38	100
--	---	-----	----	------	----	------	---	------	----	-----

Fuente: Elaboración propia.

### GRÁFICA 01

#### COMPETENCIAS DE CONOCIMIENTO DE LA TRABAJADORA SOCIAL



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra que el 42.1% de las trabajadoras sociales tienen un nivel de competencias de conocimiento regular (bastante adecuado y adecuado), mientras que el 23.7% se encuentran en un nivel categorizado como malo (poco adecuado).

Respecto al nivel de competencia de conocimiento regular, se explica a partir de los porcentajes obtenidos en la tabla 03, al encontrar que, de las 38 trabajadoras sociales entrevistadas, el 36.8% (14 trabajadoras sociales) *respondieron que el conocimiento profesional básico recibido en la universidad es muy adecuado*, el 34.2% (13 trabajadoras sociales) señalan que *el conocimiento profesional experimentado obtenido en el ejercicio profesional es muy adecuado y bastante adecuado*. Por tanto, podemos inferir que la formación profesional que reciben las estudiantes de Trabajo Social responde a las exigencias de la demanda para el cumplimiento de sus funciones y desempeño profesional en el sector salud.

El nivel categorizado como malo, con un 23.7 %, según la tabla 03, revela que el 42.1 % (16 trabajadoras sociales) precisan que se debe contar con el grado académico de Doctor y el 5.3 % manifiestan que el conocimiento profesional experimentado en el ejercicio profesional es poco adecuado.

Los *conocimientos técnicos actuales* se relacionan con las competencias genéricas que establece el Proyecto Tuning<sup>1</sup> y que son aplicables a todas las profesiones, destacando la competencia 4 que señala los conocimientos sobre el área de estudio y la profesión, que deben ser de amplio dominio de las trabajadoras sociales en su formación profesional, para la innovación de los modelos de intervención social.

**TABLA 04**

**OPINIÓN DE LOS JEFES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD SOBRE  
LAS COMPETENCIAS DE CONOCIMIENTO DE LAS TRABAJADORAS  
SOCIALES**

Competencia de Conocimiento	Poco Adecuado		Adecuado		Bastante Adecuado		Muy Adecuado		TOTAL	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº	%
Conocimiento de procesos de análisis conceptual	4	25.0	1	6.3	6	37.5	5	31.3	16	100
Conocimiento de la innovación social	0	0.0	4	25.0	4	25.0	8	50.0	16	100
Conocimiento Técnico especializado en salud	3	18.8	2	12.5	9	56.3	2	12.5	16	100
Conocimientos profesionales actualizados	6	37.5	4	25.0	5	31.3	1	6.3	16	100

<sup>1</sup> Beitone, P.; Esquetini, C.; Gonzales, J.; Marty, M.; Siufi, G. y Wagenaar, R. (2007). Reflexiones Perspectivas de la Educación Superior en América Latina. Informe Final – Proyecto Tuning América Latina 2004 – 2007. Universidad de Deusto y Universidad de Groning. Bilboa, España.

Conocimientos de gerencia	4	25.0	8	50.0	3	18.8	1	6.3	16	100
Conocimiento de procesos para la publicación de nueva tecnología	0	0.0	10	62.5	6	37.5	0	0.0	16	100

**Fuente:** Elaboración propia.

El 50.0% de los jefes de los establecimientos de salud, señalan que las trabajadoras sociales cuentan con *competencias de conocimiento referidas a la innovación social* (técnicas y metodologías) *con un nivel muy adecuado*, mientras que el 18.8 % manifiestan que la competencia de *conocimiento técnico especializado en salud es poco adecuado*.

Esta información guarda relación con lo expresado por la trabajadora social en la tabla 03 (sobre conocimientos técnicos actuales, que alcanza un porcentaje de 13.2 % considerado como muy adecuado) prevaleciendo el 42.1 % que señalan el contar con conocimientos de doctorado como poco adecuado, existiendo la necesidad de fortalecer la formación de la trabajadora social, en cuanto a conocimientos especializados y actualizados para este sector.

**TABLA 05**  
**RELACIÓN ENTRE LA COMPETENCIA DE CONOCIMIENTO Y LA DEMANDA LABORAL**

Conocimiento	Demanda Laboral						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%		
Malo	2	5.3	6	15.8	1	2.6	9	23.7
Regular	1	2.6	13	34.2	2	5.3	16	42.1
Bueno	0	0.0	7	18.4	6	15.8	13	34.2
<b>TOTAL</b>	3	7.9	26	68.4	9	23.7	38	100

**Fuente:** Elaboración propia.

$$X^2=8.43 \quad P>0.05$$

$$Rho=0.41$$

Según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=8.43$ ), se observa que la competencia de conocimiento y la demanda laboral no presenta relación estadística significativa ( $P>0.05$ ).

Asimismo, se observa que solo el 15.8% de las trabajadoras sociales, según la demanda laboral, cuentan con competencias de conocimiento que alcanza un nivel bueno; resaltando como característica el conocimiento que recibió de la universidad y el que ha adquirido del ejercicio profesional *como factores que impulsan la relación teoría práctica*, siendo reconocida como una oportunidad para mejorar la formación académica de los estudiantes de Trabajo Social, lo que aunado a sus conocimientos técnicos actuales y las publicaciones (producción intelectual) que realiza la trabajadora social con porcentajes poco adecuados, permite calificar como una debilidad en la formación profesional.

Esto fortalece la necesidad de innovar la formación universitaria, a partir de un perfil por competencias que debe lograr el estudiante para dar respuesta a las demandas del sector salud, considerando además, las tendencias futuras para contribuir al desarrollo de la sociedad.

## 2.2. Competencia de Procedimiento

TABLA 06

### COMPETENCIAS DE PROCEDIMIENTO DE LA TRABAJADORA SOCIAL

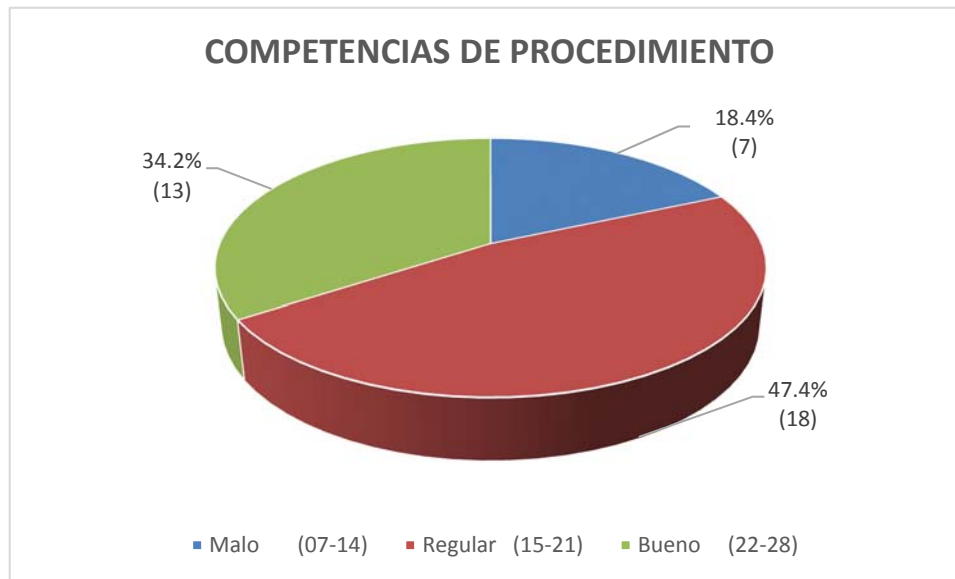
Competencias de Procedimiento	Poco Adecuado		Adecuado		Bastante Adecuado		Muy Adecuado		TOTAL	
	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%
Investiga sobre temas sociales de la institución	15	39.5	10	26.3	5	13.2	8	21.1	38	100
Diseña y aplica metodologías participativas en la intervención profesional	1	2.6	10	26.3	10	26.3	17	44.7	38	100
Grado de innovación en los planes, programas y proyectos	0	0.0	6	15.8	23	60.5	9	23.7	38	100
Monitorea y desarrolla sistemas de seguimiento	8	21.1	9	23.7	11	28.9	10	26.3	38	100
Hace mucho más de lo que se le pide	7	18.4	11	28.9	7	18.4	13	34.2	38	100
Impacto de resultados de la intervención profesional en la institución	1	2.6	16	42.1	19	50.0	2	5.3	38	100

Diseña y aplica técnicas e instrumentos para la gestión social (TICs)	1	2.6	16	42.1	19	50.0	2	5.3	38	100
---	---	-----	----	------	----	------	---	-----	----	-----

**Fuente:** Elaboración propia.

## GRÁFICA 02

### COMPETENCIAS DE PROCEDIMIENTO DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES



**Fuente:** Elaboración propia.

Los resultados obtenidos señalan que el 47.4% de las trabajadoras sociales tienen un nivel de competencias de procedimiento calificado como regular (bastante adecuado y adecuado), mientras que el 18.4% alcanza un nivel categorizado como malo (poco adecuado). Estos porcentajes se explican a partir de la información presentada en la tabla 06 con el 44.7 % (17 trabajadoras sociales), que indica la competencia referida al diseño y aplicación de metodologías participativas en la intervención profesional que alcanza un nivel muy adecuado; el 60.5 % (23 trabajadoras sociales) señalan que en el grado de innovación en los planes, programas y proyectos alcanzan un nivel bastante adecuado.

Esta información, al ser comparada con las competencias precisadas en el Proyecto Tuning, es fundamental para el cumplimiento de las funciones de todo profesional de manera satisfactoria y de acuerdo con los requerimientos de personal, las mismas que están relacionadas con la competencia 3 que precisa la capacidad para organizar y planificar el tiempo, así como la competencia 25 que plantea la capacidad para formular y gestionar proyectos.

Estas competencias procedimentales son muy significativas en el cumplimiento de funciones y tareas para la promoción de la salud a través los diferentes programas que implementan, como son: Familias y Viviendas Saludables, Municipios y Comunidades Saludables, Instituciones Educativas Saludables, etc.

Cuando hablamos de competencias procedimentales, en un nivel adecuado y poco adecuado, la información encontrada muestra que el 42.1 % (16 trabajadoras sociales) de las entrevistadas manifiestan como adecuadas las competencias de procedimiento, relacionadas con lograr el impacto de resultados de la intervención profesional y el diseño y aplicación de técnicas e instrumentos para la gestión social, se encuentran en un nivel adecuado. Mientras que el 39.5% (15 trabajadoras sociales) opinan que la investigación sobre temas sociales en la institución se encuentra en un nivel poco adecuado. (Proyecto Tuning, competencia 9: capacidad de investigación)

TABLA 07

**OPINIÓN DE LOS JEFES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD SOBRE LAS  
COMPETENCIAS DE PROCEDIMIENTO DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES**

Competencia de Procedimiento	Poco Adecuado		Adecuado		Bastante Adecuado		Muy Adecuado		TOTAL	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Investiga sobre temas sociales y/o epidemiológicos	0	0.0	3	18.8	1	6.3	12	75.0	16	100
Aplica metodologías en la intervención profesional	0	0.0	3	18.8	1	6.3	12	75.0	16	100
Implementa de manera innovadora planes	4	25.0	1	6.3	2	12.5	9	56.3	16	100
Aplica sistemas de monitoreo	1	6.3	2	12.5	3	18.8	10	62.5	16	100
Logra impactos de resultados demostrando competitividad	0	0.0	2	12.5	7	43.8	7	43.8	16	100
Técnicas e instrumentos para la gestión social	0	0.0	3	18.8	5	31.3	8	50.0	16	100

**Fuente:** Elaboración propia.

Los jefes de los establecimientos de salud identifican que la competencia procedimental que ha desarrollado la trabajadora social, en un nivel muy adecuado, es la *aplicación de metodologías en la intervención profesional e investiga sobre temas sociales y/o epidemiológicos* con un 75.0 %, mientras que el 6.3% desarrollan la aplicación de sistemas de monitoreo de manera poco adecuada, lo que permite determinar que de acuerdo con las exigencias establecidas por el sector salud, es necesario incorporar, en los planes de formación por competencias, las capacidades relacionadas con el manejo y aplicación de sistemas de monitoreo.

**TABLA 08**  
**RELACIÓN ENTRE LA COMPETENCIA DE PROCEDIMIENTO Y LA DEMANDA**  
**LABORAL**

Procedimiento	Demanda Laboral						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Malo	2	5.3	5	13.2	0	0.0	7	18.4
Regular	1	2.6	13	34.2	4	10.5	18	47.4
Bueno	0	0.0	8	21.1	5	13.2	13	34.2
<b>TOTAL</b>	3	7.9	26	68.4	9	23.7	38	100

Fuente: Elaboración propia.

$$X^2=7.95 \quad P>0.05$$

$$\text{Rho}=0.40$$

La prueba de chi cuadrado ( $X^2=7.95$ ) muestra que la competencia de procedimiento y la demanda laboral no presentó relación estadística significativa ( $P>0.05$ ).

El 13.2% de las trabajadoras sociales tienen buen nivel de desempeño, según la demanda laboral, y cuentan con buenas competencias de procedimiento, lo que está relacionado con el *diseño y aplicación de metodologías participativas en la intervención profesional*, como habilidad con mayor dominio para la implementación de programas de promoción de la salud en este sector.

Las competencias procedimentales relacionadas con el *monitoreo, diseño y aplicación de técnicas e instrumentos para la gestión social (TICs)* se presentan como poco adecuadas, debido a que, según la demanda en el mercado actual y de acuerdo con las competencias precisadas por el Proyecto Tuning<sup>2</sup>, los profesionales deben desarrollar habilidades en el uso

<sup>2</sup> Beitone, P.; Esquetini, C.; Gonzales, J.; Marty, M.; Siufi, G. y Wagenaar, R. (2007). Reflexiones Perspectivas de la Educación Superior en América Latina. Informe Final – Proyecto Tuning América Latina 2004 – 2007. Universidad de Deusto y Universidad de Groning. Bilbooa, España.

de las tecnologías de la información y de la comunicación; buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas, capacidad para identificar, plantear y resolver problemas, finalmente, capacidad para tomar decisiones.



### 2.3. Competencia Actitudinales

TABLA 09

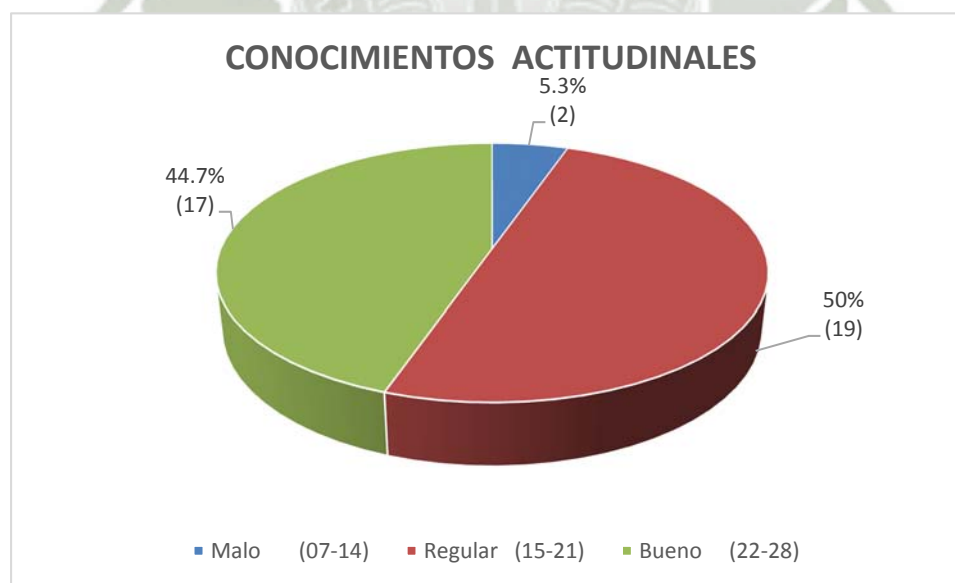
#### COMPETENCIAS ACTITUDINALES DE LA TRABAJADORA SOCIAL

Competencias Actitudinales	Poco Adecuado		Adecuado		Bastante Adecuado		Muy Adecuado		TOTAL	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Escucha activa	0	0.0	4	10.5	14	36.8	20	52.6	38	100
Se responsabiliza personalmente y actúa para la innovación social	1	2.6	10	26.3	7	18.4	20	52.6	38	100
Actúa para intervenir con eficacia, eficiencia y efectividad.	0	0.0	12	31.6	6	15.8	20	52.6	38	100
Tiene autocontrol, controla emociones. Maneja el estrés eficazmente	7	18.4	6	15.8	12	31.6	13	34.2	38	100
Muestra confianza en sí mismo, en su propia habilidad,, afronta desafíos	4	10.5	17	44.7	8	21.1	9	23.7	38	100
Toma decisiones independientemente y expresa su postura en los conflictos	0	0.0	12	31.6	10	26.3	16	42.1	38	100
Aplica las Reglas o los Procedimientos Flexiblemente	0	0.0	8	21.1	11	28.9	19	50.0	38	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 03

#### COMPETENCIAS ACTITUDINALES DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica se observa que el 50.0% de las trabajadoras sociales desarrollan un nivel regular (bastante adecuado y adecuado), en cuanto a las competencias actitudinales en el desempeño de sus funciones; mientras que el 5.3% refiere que las competencias actitudinales llegan a un nivel categorizado como malo (poco adecuado). Esto se puede analizar a partir de la información obtenida en la tabla 09, principalmente mencionando el 18.4 % (7 trabajadoras sociales) que manifiesta que *el autocontrol y manejo del estrés eficazmente* es una competencia actitudinal que se encuentra en un nivel poco adecuado.

Por otro lado, cabe mencionar que para las competencias actitudinales que alcanzan niveles regulares, se tiene el 52.6 % (20 trabajadoras sociales) refirieron que la competencia actitudinal más desarrollada es la escucha activa, alcanzando un nivel muy adecuado como competencia fundamental para entablar relaciones interpersonales con el usuario de manera positiva. Se responsabiliza personalmente y actúa para la innovación social, así como actúa para intervenir con eficacia, eficiencia y efectividad en la implementación de las estrategias para viabilizar los programas relacionados con la promoción de la salud, hacia el logro de los objetivos de la institución y de la profesión de Trabajo Social, como es promover el bienestar social de las personas, grupos y comunidades. Es necesario considerar también la competencia actitudinal referida a la capacidad de aplicar las reglas o los procedimientos flexiblemente, con un 50 %; finalmente, la toma de decisiones independientemente y el tener una postura en los conflictos y saber expresarlos con el 42.1 %, (16 trabajadoras sociales).

Analizando estas precisiones presentadas por las trabajadoras sociales, la formación profesional que brindan las universidades y en particular las escuelas profesionales que forman a los trabajadores sociales, demanda una formación por competencias en el ámbito actitudinal.

**TABLA 10**

**OPINIÓN DE LOS JEFES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD SOBRE  
LAS COMPETENCIAS DE ACTITUDINALES DE LAS TRABAJADORAS  
SOCIALES**

Competencias Actitudinales	Poco Adecuado		Adecuado		Bastante Adecuado		Muy Adecuado		TOTAL	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Domina la escucha activa y capacidad de concertación	0	0.0	10	62.5	5	31.3	1	6.3	16	100
Actúa para la innovación social	0	0.0	1	6.3	5	31.3	10	62.5	16	100
Actúa para intervenir con eficacia, eficiencia y efectividad	0	0.0	3	18.8	3	18.8	10	62.5	16	100
Muestra autocontrol, controla emociones	0	0.0	3	18.8	2	12.5	11	68.8	16	100
Muestra confianza en sí mismo, en su propia habilidad	4	25.0	2	12.5	2	12.5	8	50.0	16	100
Toma decisiones independientemente	1	6.3	2	12.5	3	18.8	10	62.5	16	100
Solidaridad e identificación social	1	6.3	2	12.5	3	18.8	10	62.5	16	100

**Fuente:** Elaboración propia.

Los resultados obtenidos muestran que el 68.8% de los jefes del establecimiento de salud opinan que la trabajadora social alcanza un nivel muy adecuado, respecto del autocontrol de las emociones, mientras que solo el 6.3% de los entrevistados señalan que la competencia relacionada con el dominio de la escucha activa y capacidad de concertación, se encuentra en un nivel muy adecuado, lo que se contrasta con el 62.5% (10 jefes) que señalan que el dominio de la escucha y capacidad de concertación tiene un nivel poco adecuado.

Analizando los resultados, se precisa que, como parte de la demanda laboral, se requiere trabajadoras sociales con competencias para integrar equipos interdisciplinarios en las instituciones de salud, para el trabajo en redes, las mismas que se orientan, sobre todo, a la resolución de problemas con creatividad, innovación y autonomía.

**TABLA 11**

**RELACIÓN ENTRE LAS COMPETENCIAS ACTITUDINALES Y LA DEMANDA LABORAL**

Actitudinales	Demanda Laboral						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Malo	1	2.6	1	2.6	0	0.0	2	5.3
Regular	2	5.3	14	36.8	3	7.9	19	50.0
Bueno	0	0.0	11	28.9	6	15.8	17	44.7
<b>TOTAL</b>	3	7.9	26	68.4	9	23.7	38	100

Fuente: Elaboración propia.

$$X^2=8.15 \quad P>0.05$$

$$\text{Rho}=0.36$$

La relación entre las competencias actitudinales y la demanda laboral según muestra la prueba de chi cuadrado ( $X^2=8.15$ ), no presentó relación estadística significativa ( $P>0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 36.8% de las trabajadoras sociales tienen un nivel regular de desempeño, según la demanda laboral, y cuentan con competencias actitudinales referidas a una actuación para intervenir con eficacia, eficiencia y efectividad, con pleno dominio del autocontrol, confianza en sí mismo, en su propia habilidad, para la toma de decisiones independientemente, así como el demostrar solidaridad e identificación con los problemas que se atienden, desde este sector, referidos a lograr el bienestar integral de la salud en la población como un derecho fundamental que permite el desarrollo social y el mejoramiento de la calidad de vida.

Estas competencias guardan relación con las propuestas por el Proyecto Tuning<sup>3</sup> como son: la competencia 15: capacidad para identificar, plantear y resolver problema; competencia 16: capacidad para tomar decisiones; competencia 17: capacidad de trabajo en equipo y competencia 18: habilidades interpersonales.

## 2.4. Competencias Gerenciales

**TABLA 12**

### COMPETENCIAS GERENCIALES DE LA TRABAJADORA SOCIAL

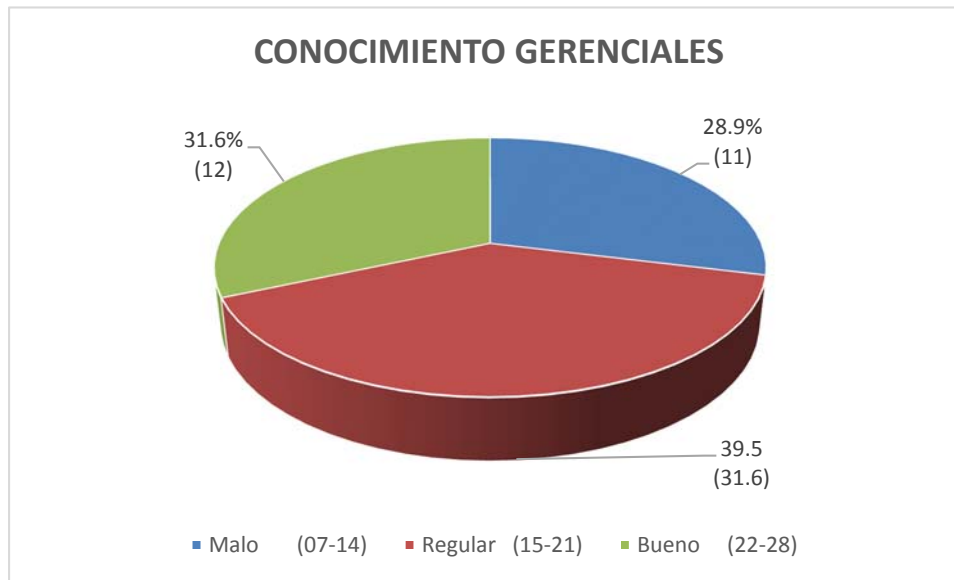
Competencias Gerenciales	Poco Adecuado		Adecuado		Bastante Adecuado		Muy Adecuado		TOTAL	
	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%
Promueve el desarrollo de personas, realiza coaching, talento humano.	7	18.4	7	18.4	13	34.2	11	28.9	38	100
Trabajo en equipo y cooperación, fomenta la eficacia grupal	9	23.7	17	44.7	8	21.1	4	10.5	38	100
Muestra liderazgo, resuelve conflictos, habla asertivamente	0	0.0	5	13.2	14	36.8	19	50.0	38	100
Realiza un trabajo en redes interinstitucionales y personales. Redes sociales	1	2.6	12	31.6	12	31.6	13	34.2	38	100
Gerencia y gestiona los recursos para una adecuada intervención profesional	2	5.3	17	44.7	7	18.4	12	31.6	38	100
Aplica conocimientos de gerencia y gestión social	16	42.1	7	18.4	5	13.2	10	26.3	38	100
Realiza adaptaciones organizacionales, adapta estrategias	2	5.3	17	44.7	10	26.3	9	23.7	38	100

**Fuente:** Elaboración propia.

<sup>3</sup> Beitone, P.; Esquetini, C.; Gonzales, J.; Marty, M.; Siufi, G. y Wagenaar, R. (2007). Reflexiones Perspectivas de la Educación Superior en América Latina. Informe Final – Proyecto Tuning América Latina 2004 – 2007. Universidad de Deusto y Universidad de Groning. Bilbooa, España.

## GRÁFICA 04

### COMPETENCIAS GERENCIALES DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES



La gráfica 04 muestra que el 39.5% de las trabajadoras sociales tienen un nivel de competencias gerenciales regular (bastante adecuado y adecuado), aspecto que se analiza a partir de la tabla 12 cuando las entrevistadas manifiestan, en un 50 % (19 trabajadoras sociales) que tienen liderazgo, resuelven conflictos, hablan asertivamente; el 44.7% (17 trabajadoras sociales) promueven el trabajo en equipo y cooperación, fomentando la eficacia grupal, gerencia y gestiona los recursos para una adecuada intervención profesional, realizan adaptaciones organizacionales y estrategias para el logro de objetivos y cumplimiento de funciones en este sector, como características más significativas de las competencias gerenciales de la trabajadora social.

Mientras que el 28.9% refieren alcanzar un nivel considerado malo (poco adecuado); esto se explica con el 42.1% (16 trabajadoras sociales), correspondiente a la competencia de la aplicación de conocimientos de gerencia y gestión, que alcanza niveles poco adecuados.

Esto revela la necesidad de *incorporar en la formación profesional por competencias las capacidades* que permitan a la trabajadora social una *participación en el mercado laboral de manera eficiente y eficaz*, permitiendo el empoderamiento de la profesión en el ámbito del diseño e implementación de los programas sociales.



**TABLA 13**

**OPINIÓN DE LOS JEFES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD SOBRE LAS  
COMPETENCIAS GERENCIALES DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES**

Competencias Gerenciales	Poco Adecuado		Adecuado		Bastante Adecuado		Muy Adecuado		TOTAL	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Realiza coaching	3	18.8	3	18.8	2	12.5	8	50.0	16	100
Fomenta la eficacia grupal	1	6.3	2	12.5	3	18.8	10	62.5	16	100
Habla asertivamente	0	0.0	2	12.5	7	43.8	7	43.8	16	100
Trabajo en redes interinstitucionales y personales	0	0.0	3	18.8	5	31.3	8	50.0	16	100
Gerencia y gestiona los recursos	3	18.8	4	25.0	4	25.0	5	31.3	16	100
Diseña e implementa estrategias de intervención	0	0.0	10	62.5	6	37.5	0	0.0	16	100
Innovar metodologías	0	0.0	10	62.5	4	25.0	2	12.5	16	100
Exhibe habilidades en el uso de las tecnologías	0	0.0	2	12.5	7	43.8	7	43.8	16	100
Aplica la gerencia social en la intervención profesional	0	0.0	3	18.8	5	31.3	8	50.0	16	100
Muestra capacidad de integración social de personas	3	18.8	4	25.0	4	25.0	5	31.3	16	100
Demuestra competencia profesional	0	0.0	10	62.5	6	37.5	0	0.0	16	100

**Fuente:** Elaboración propia.

Los resultados obtenidos muestran que el 62.5% de los jefes del establecimiento de salud manifiestan que, como competencia gerencial más visible en el cumplimiento de funciones de la trabajadora social, se encuentra el fomento de la eficacia grupal, alcanzando un nivel muy adecuado. Esta información se relaciona con la presentada en el tabla 12 y en la gráfica 04, en cuanto a la capacidad de la trabajadora social para su intervención grupal, alcanzando niveles de eficacia debido al liderazgo, su capacidad para la resolución de conflictos y de entablar relaciones asertivas. Mientras que el 18.8% desarrollan, de forma poco adecuada, el desarrollo de personas, realiza coaching, talento humano, la gerencia y gestión de los recursos para una adecuada intervención profesional orientada al logro de metas organizacionales - institucionales de este sector, constituyendo un desafío a ser incorporado en la formación por competencias del

trabajador social y orientado al desarrollo personal de los trabajadores, promoviendo una cultura organizacional que valore a su capital humano.

**TABLA 14**

**RELACIÓN ENTRE LAS COMPETENCIAS GERENCIALES Y LA DEMANDA LABORAL**

Gerenciales	Demanda Laboral						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Malo	2	5.3	8	21.1	1	2.6	11	28.9
Regular	1	2.6	10	26.3	4	10.5	15	39.5
Bueno	0	0.0	8	21.1	4	10.5	12	31.6
<b>TOTAL</b>	3	7.9	26	68.4	9	23.7	38	100

**Fuente:** Elaboración propia.

$$X^2=4.01 \quad P>0.05$$

$$\text{Rho}=0.29$$

La información obtenida, a través de la prueba de chi cuadrado ( $X^2=4.01$ ), muestra que las competencias gerenciales y la demanda laboral no presentó relación estadística significativa ( $P>0.05$ ).

Se observa que el 10.5% de las trabajadoras sociales cuentan con buen nivel de desempeño, según la demanda laboral y tienen buenas competencias gerenciales, las mismas que están relacionadas con capacidades que la trabajadora social debe desarrollar en el cumplimiento de sus funciones en este sector, como entablar relaciones y diálogos asertivos, el desarrollo de intervenciones en redes interinstitucionales y personales, el diseño e implementación de

estrategias de intervención mediante la innovación de metodologías participativas orientadas a la promoción de la salud de la población (personas, grupos, familias y comunidades).



**TABLA 15**

**COMPETENCIAS DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN EL SECTOR SALUD**

Competencias	Nº	%
Malo	3	7.9
Regular	19	50.0
Bueno	16	42.1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla 15, las competencias logradas por la trabajadora social se dan en el cumplimiento de sus funciones y tareas en el ámbito del sector salud, en un nivel regular, con un 50 %, destacando como características significativas: el trabajo grupal, la capacidad de liderazgo, de relación asertiva, el trabajo en redes, la escucha activa, el diseño y aplicación de metodologías participativas, a partir del conocimiento acumulado en el ejercicio profesional. En este campo, implementa programas que viabilizan el Modelo de Abordaje de Promoción de la Salud como son los programas de Instituciones Educativas Saludables, Familia y Vivienda Saludables, Municipios y Comunidades saludables y Centros Laborales Saludables. Se observa también el 7.9% de las trabajadoras sociales que refieren alcanzar un nivel malo, en cuanto al desarrollo de competencias en el ámbito laboral, esto debido a que en el ejercicio profesional, desarrollan de manera poco adecuadas, aspectos como el autocontrol y confianza en sí mismas, la aplicación de técnicas para la gerencia y gestión de recursos, la innovación y el impacto de resultados en este sector.

Esto permite identificar las competencias que debe formar parte en la formación académica de los trabajadores sociales, considerando estos cuatro componentes de conocimiento, procedimiento, actitudinal y gerenciales, como capacidades de las personas y/o profesionales para alcanzar niveles óptimos de desempeño y competitividad, en el marco de las exigencias, desde la demanda laboral en el sector que se encuentra laborando o desee desempeñarse. Estas capacidades integran de manera articulada conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.<sup>4</sup>



---

<sup>4</sup> Enfoques educativos / Modelo centrado en el desempeño. Disponible en:  
<http://hadoc.azc.uam.mx/enfoques/competencia.htm>. Recuperado el 21 de febrero del 2016.

### 3. DEMANDA LABORAL

TABLA 16

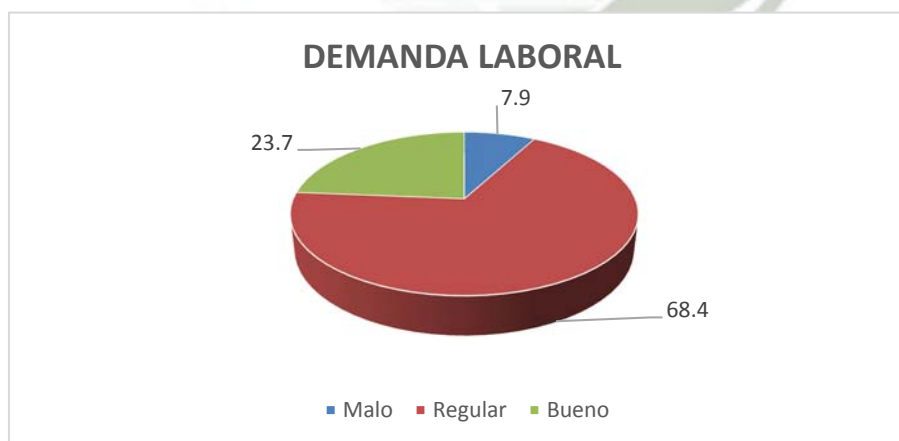
#### CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA LABORAL DEL SECTOR SALUD DONDE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DESARROLLAN LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL

Demanda Laboral	Poco Adecuado		Adecuado		Bastante Adecuado		Muy Adecuado		TOTAL	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Tareas y responsabilidades	1	2.6	18	47.4	11	28.9	8	21.1	38	100
Formación y experiencia	5	13.2	12	31.6	16	42.1	5	13.2	38	100
Habilidades y características personales	6	15.8	18	47.4	12	31.6	2	5.3	38	100
Responsabilidad en el puesto	7	18.4	18	47.4	11	28.9	2	5.3	38	100
Requerimientos del perfil profesional	5	13.2	17	44.7	11	28.9	5	13.2	38	100
Discrecionalidad para tomar decisiones	5	13.2	18	47.4	10	26.3	5	13.2	38	100
Conocimientos, habilidades en recursos humanos	0	0.0	7	18.4	15	39.5	16	42.1	38	100
Innovar metodologías	0	0.0	9	23.7	11	28.9	18	47.4	38	100
Uso de las tecnologías de la información	0	0.0	7	18.4	9	23.7	22	57.9	38	100
Trabajo en equipo	0	0.0	8	21.1	14	36.8	16	42.1	38	100
Capacidad para investigar	5	13.2	15	39.5	14	36.8	4	10.5	38	100
Capacidad para aplicar la gerencia social	6	15.8	14	36.8	10	26.3	8	21.1	38	100
Integración social de personas	5	13.2	6	15.8	12	31.6	15	39.5	38	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 05

#### CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA LABORAL DEL SECTOR SALUD DONDE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DESARROLLAN LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL



Fuente: Elaboración propia.

Como características relevantes de la demanda laboral, en cuanto a los niveles muy adecuados, tenemos el uso de las tecnologías de la información con un 57.9% (22 trabajadoras sociales), la capacidad para actuar en nuevas situaciones e innovar metodologías, técnicas e instrumentos para la intervención social, con un 47.4% (18 trabajadoras sociales), capacidad para tomar decisiones, para el trabajo en equipo y de liderazgo el 42.1 (16 trabajadoras sociales).

La precisión de estas características, según las entrevistadas, permite cumplir exitosamente las actividades que componen el desempeño laboral de la trabajadora social en este sector. Por otro lado, se tiene que el 10.5% (4 trabajadoras sociales) manifiestan que la capacidad para investigar y sistematizar la intervención profesional alcanza niveles muy adecuados. En los niveles adecuado y poco adecuado, que son identificadas como debilidades, tenemos las habilidades y características personales requeridas, la responsabilidad del puesto, condiciones de trabajo y riesgo el 47.4 % (18 trabajadoras sociales), capacidad para investigar y sistematizar la intervención profesional, el 39.5% (15 trabajadoras sociales).

Estas limitaciones, las escuelas profesionales de Trabajo Social deben tomarlas en cuenta e incorporarlas en la formación académica, para el buen desempeño de sus egresados en el ámbito laboral.

El 68.4% de las trabajadoras sociales tienen un nivel regular, según los requerimientos de la demanda laboral, siendo las principales características la formación y experiencia, conocimiento, habilidades, trabajo en equipo, capacidad para investigar. Mientras que el 7.9% tienen un nivel malo, referido a las habilidades y características personales requeridas, capacidad para investigar y sistematizar la intervención profesional.

Las competencias integran habilidades, destrezas, conocimientos y deben responder a las exigencias, según los estándares del contexto productivo/laboral, por tanto, la formación de las estudiantes de Trabajo Social requiere de un diseño curricular que tenga en cuenta esta integración.

#### 4. RELACIÓN ENTRE LAS COMPETENCIAS Y LA DEMANDA LABORAL

TABLA 17

RELACIÓN ENTRE LAS COMPETENCIAS Y LA DEMANDA LABORAL

Competencias	Demanda Laboral						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Malo	2	5.3	1	2.6	0	0.0	3	7.9
Regular	1	2.6	16	42.1	2	5.3	19	50.0
Bueno	0	0.0	9	23.7	7	18.4	16	42.1
<b>TOTAL</b>	3	7.9	26	68.4	9	23.7	38	100

Fuente: Elaboración propia.

$$X^2=20.95 \quad P<0.05$$

$$Rho=0.52$$

Según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=20.95$ ), se muestra que las competencias y la demanda laboral presentó relación *estadísticamente significativa* ( $P<0.05$ ). La fuerza de relación, es decir, la correlación es de  $Rho=0.52$ , lo que significa que existe una *fuerza moderada*.

Se realiza una valoración positiva de las competencias de conocimiento, procedimentales, actitudinales, gerenciales y características de la demanda laboral de la trabajadora social, determinando un nivel bueno con 18.4 % y un nivel regular con 42.1%, lo que les permite cumplir las funciones y tareas requeridas para el cumplimiento de los objetivos de mejorar su salud y contribuir a la calidad de vida de la población como un derecho, instaurando, promoviendo una cultura de prevención de la salud, cumpliendo exitosamente las actividades que componen la demanda laboral.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta el fenómeno de la masificación de la educación superior y los grandes debates en torno a la calidad, la universidad actual se enfrenta a una gran contradicción: pensar en la calidad para pequeños grupos de personas con el privilegio de acceder a estudios superiores, o pensar en las grandes mayorías. El tema de las competencias es reciente y todavía no totalmente extendido en el plano pedagógico. Las competencias aparecen, primeramente, relacionadas con los procesos productivos en las empresas, particularmente en el campo tecnológico, y nacen las denominadas competencias laborales, concepto que presenta varias definiciones, entre las que sobresale aquella que las describe como la "capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada".<sup>5</sup>

Desde la perspectiva de las competencias laborales, se reconoce que las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, en este caso en el sector salud, no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje durante la formación académica, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo. Las normas de competencia se conciben como una expectativa de desempeño en el lugar de trabajo, referente con el cual es posible comparar un comportamiento esperado. Son patrones que permiten comprobar si un trabajador es competente o no.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Iberfop-oei (1998)

<sup>6</sup> <http://www.odiseo.com.mx/articulos/formacion-competencias-profesionales-las-universidades-retro-proyectos-curriculares-univers>. Consultado en:26-02-2016

En cuanto a la presente investigación, tenemos que especificar que las características sociodemográficas de las trabajadoras sociales, que laboran en el sector salud, determina que el 41.7 % corresponde a la escala de 40 a 49 años y el 33.3 %, cuyas edades están por encima de los cincuenta años, el 100% pertenecen al género femenino, cuenta con un 73.6 % que están casadas; el tiempo de trabajo predominante es el de 16 a 25 años, la condición laboral que predomina es el de nombrado con un 57.9%. Las trabajadoras sociales que se encuentran en ejercicio profesional entrevistadas recibieron una formación académica acorde con el contexto socio económico de hace 25 años.

Fortaleciendo lo encontrado, podemos considerar al Proyecto Tuning que propone competencias genéricas para todas las profesiones a nivel de Latinoamérica. En respuesta a una formación por competencias, el Ministerio de Salud, en nuestro país, promueve, a través de la Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos en Salud, las competencias laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos<sup>7</sup>, como son: el aseguramiento universal y la descentralización del sistema de salud; lo que requiere de profesionales, dentro de ellos las trabajadoras sociales con competencias y capacidades que incorporen conocimientos, habilidades y actitudes para el logro de resultados esperados en atención a la demanda de este sector.

Los resultados de este estudio se contrasta con la investigación de López, E. y Chaparro, M. (2004) sobre “Competencias Laborales del Trabajador Social vistas desde el Mercado Laboral” en Colombia, teniendo como coincidencias la formación de profesionales en

---

<sup>7</sup> Ministerio de Salud. 2011. “Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud”. Lima, Perú: Ministerio de Salud; 2011.177 pág.; ilus.; tab. – (Serie Documentos Técnicos Normativos de Recursos Humanos en Salud)

Trabajo Social bajo un perfil de competencias desde la demanda del mercado laboral para dar respuesta a los constantes cambios en un mundo globalizado, donde el capital humano cobra una gran relevancia y las ventajas competitivas son cada vez mayores motivadas por los cambios sociales, tecnológicos y por las transformaciones en las actividades productivas.

La investigación, tiene como propósito relacionar las Competencias de Trabajador Social y las demandas laborales del sector salud. Primero, desarrollaremos los hallazgos más importantes en cuanto a competencias de la trabajadora social y siendo este estudio un trabajo original para nuestra realidad local, su contrastación se realizará con evidencia teórica. El sector salud constituye un campo ocupacional muy completo y dinámico, permite la intervención de la trabajadora social a nivel de persona, familia, grupo y comunidad; lo que requiere, del trabajador social, una formación académica y profesional amplia que oriente sus funciones investigativas, educativas, de participación social, de promoción, gestión y administración de servicios.

Como hallazgos importantes, en cuanto a las competencias del trabajador social en salud, se precisa que alcanzan niveles entre bueno (muy adecuado) con 50 % y regular (bastante adecuado y adecuado) con 42.1 %. (Tabla 15). En este aspecto, cabe resaltar las competencias identificadas por las trabajadoras sociales y los jefes de los establecimiento de salud como fortalezas, para seguir mejorando el cumplimiento de las funciones y actividades de la trabajadora social en este sector (Promoción de la Salud), destacando como características significativas de estas competencias el trabajo grupal, la capacidad de liderazgo, de relación asertiva, el trabajo en redes, la escucha activa, el monitoreo, diseño y aplicación de técnicas e instrumentos para la gestión social (TICs); el diseño y

aplicación de metodologías participativas, a partir del conocimiento acumulado en el ejercicio profesional, resaltando que junto al conocimiento que recibió de la universidad impulsan la relación teoría - práctica. Es importante mencionar los aspectos de las competencias que aún son reconocidas como poco adecuadas (nivel categorizado como malo) en el ejercicio profesional, con la finalidad de potenciarlas a partir de la incorporación en los planes de estudio, siendo reconocida como una oportunidad para mejorar la formación académica de los estudiantes de Trabajo Social. Estas competencias poco desarrolladas por las trabajadoras sociales se relacionan con conocimientos técnicos actuales y las publicaciones (producción intelectual) con 60.5 % y las capacidades para realizar investigación con 39.5%, lo que determina la necesidad de fortalecer permanentemente la formación de la trabajadora social en cuanto a conocimientos especializados y actualizados, organizar procesos formativos de mayor calidad buscando la integralidad de las necesidades de la sociedad, de la profesión y formación académica. El Proyecto Tuning<sup>8</sup> enmarca, desde un aspecto genérico, las competencias que son aplicables a todas las profesiones, destacando la competencia 4 que señala los conocimientos sobre el área de estudio y la profesión, la competencia 9, sobre la capacidad de investigación, competencia 8, relacionada con las habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación que debe ser de amplio dominio de las trabajadoras sociales en su formación profesional, para una intervención social que contribuya al bienestar de la población y a elevar la calidad de vida como factor determinante en la salud.

---

<sup>8</sup> Beitone, P.; Esquetini, C.; Gonzales, J.; Marty, M.; Siufi, G. y Wagenaar, R. (2007). Reflexiones Perspectivas de la Educación Superior en América Latina. Informe Final – Proyecto Tuning América Latina 2004 – 2007. Universidad de Deusto y Universidad de Groning. Bilboea, España.

Los resultados encontrados respecto de las competencias actitudinales, las trabajadoras sociales manifestaron, en un 18.4 %, que el autocontrol y manejo del estrés eficazmente en el desempeño de sus funciones alcanza un nivel poco adecuado; este aspecto está íntimamente ligado a la eficiencia en el trabajo y se basa en la capacidad de auto gestionar las propias emociones. “El autocontrol, no solo activa el centro ejecutivo del cerebro en la corteza pre frontal, sino que también lo altera para que active posteriormente, incluso cuando el factor estresante no sea controlable”<sup>9</sup>. Por otro lado, Goleman (1999) refiere que para “triunfar en la vida la inteligencia emocional es más importante que TODO lo aprendido en la escuela y en la universidad”. Tomando en cuenta estas consideraciones, es necesario que en la formación de las (os) futuras (os) trabajadoras sociales se incorpore en los perfiles de los estudiantes y egresados estos componentes de la inteligencia emocional para obtener profesionales técnicamente eficientes que perciba más hábil, fácil y rápidamente que los demás, los conflictos en gestación, los puntos vulnerables, etc.

En cuanto a las competencias gerenciales, referida a *la capacidad de aplicación de conocimientos de gerencia y gestión*, con el 42.1% alcanza un nivel poco adecuado. Esto revela la necesidad de incorporar en la formación profesional por competencias las capacidades que propone el Proyecto Tuning referidas a la competencia 18 sobre habilidades interpersonales y la competencia 25 que plantea la capacidad para formular y gestionar proyectos que permitan a la trabajadora social una participación en el mercado laboral de manera eficiente y eficaz, reconociendo e impulsando el

---

<sup>9</sup> Universidad de Salamanca. (2013). Competencias Profesionales Demandadas en el Mercado Laboral. España.

empoderamiento de la profesión en el ámbito del diseño e implementación de los programas sociales. Las competencias gerenciales según Medina et al. (2012)<sup>10</sup>, desde una visión estratégica de las organizaciones, establece el análisis de las competencias a partir la perspectiva académica y profesional. Establece tres niveles de competencias que fueron determinados de acuerdo al nivel de importancia total asignado a diferentes grupos de expertos, donde el liderazgo aparece como competencia de mayor complejidad en el primer nivel, vinculado a la comunicación y motivación en el segundo nivel; y a la delegación y compartir autoridad y manejo de conflictos en el tercer nivel. Relacionado a la clasificación que presenta Spencer y Spencer (1993) sobre este tipo de competencias, podemos concluir que efectivamente para participar y dar respuesta a las demandas del mercado laboral es necesario desarrollar la capacidad para promover el talento humano, el trabajo en equipo, ejercer el liderazgo asertivamente, etc.

Segundo, la demanda laboral requiere de la trabajadora social un conjunto de competencias genéricas y específicas para un desempeño competitivo y calificado en este sector, tal como lo presenta en su estudio López, E. y Chaparro, M. (2004)<sup>11</sup>, al concluir que, la tendencia en los países a la formación por competencias desde las exigencias del mercado laboral, requiere de la educación superior generar procesos formativos que además de los señalados por sector laboral, deben también estar guiados

---

<sup>10</sup> Medina, M. ; Armenteros, M.; Guerrero, L. y Barquero, J. (2012). Las Competencias Gerenciales Desde Una Visión Estratégica de las Organizaciones: Un Procedimiento Para Su Identificación y Evaluación del Desempeño. Revista Internacional Administración & Finanzas, Vol. 5, No. 2, pp. 79-100. México.

<sup>11</sup> LÓPEZ LUNA, Emilia y CHAPARRO MALDONADO, Melba Yesmit. (2004). Competencias Laborales del Trabajador Social Vistas desde el Mercado Laboral – COLOMBIA. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (Colombia).

por la problemática social, brindando una formación integral y herramientas para el desempeño adecuado y competitivo del recurso humano.

Lomelí Venegas (2007)<sup>12</sup>, realiza un análisis sobre los sistemas de salud, y menciona que, para optimizar la atención en este sector, hay que promover un mejoramiento en el personal de salud en cuanto a su desempeño, lo cual va influenciar directamente en la calidad y calidez de atención en este sector.

Es necesario precisar que según la prueba de chi cuadrado a nivel de cada competencia ya sea de conocimiento ( $X^2=8.43$ ), de procedimiento ( $X^2=7.95$ ), actitudinal ( $X^2=8.15$ ) y gerencial ( $X^2=4.01$ ), no presenta relación estadística significativa ( $P>0.05$ ); esto a razón que individualmente no todos los indicadores considerados en el instrumento se relacionan con la variable demanda ocupacional.

A nivel general, al momento de establecer la relación entre competencias y demanda laboral ( $X^2=20.95$ ), si presentó relación estadística significativa ( $P<0.05$ ). en razón a que todos los indicadores estadísticamente son comparados. Por tanto, la fuerza de relación, es decir, la correlación es de  $Rho=0.52$ , es fuerza moderada entre todos los indicadores considerados; siendo significativo para el presente estudio; pues permite a partir de la tabla de contingencia analizar si existe alguna relación de dependencia o independencia entre los niveles de las variables cualitativas objeto de estudio. Cuando dos son independientes significa que los valores de una de ellas no están influidos por la modalidad o nivel que adopte la otra.

---

<sup>12</sup> LOMELÍ VENEGAS (2007). Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eunam/v7n20/v7n20a1.pdf>

Al análisis de los resultados, podemos afirmar que la hipótesis planteada ha sido comprobada parcialmente, en razón a que las trabajadoras sociales en el sector salud vienen cumpliendo exitosamente las actividades que componen el desarrollo laboral



## CONCLUSIONES

- PRIMERA** : Las características sociodemográficas de las trabajadoras sociales que laboran en la Red Arequipa Caylloma, en cuanto a la edad predomina de 40 a 49 años; en su totalidad pertenecen al género femenino; son casadas, tienen de 16 a 25 años de ejercicio profesional y son nombradas. En cuanto a los jefes de los establecimientos de salud de la mencionada Red, la mayoría de ellos tienen de 50 a más años de edad, son varones, son casados, tienen de 10 a 19 años de trabajo y son nombrados.
- SEGUNDA** : El nivel de competencias de la Trabajadora Social, en el sector salud, es “Regular”, en razón a que, en cuanto a competencias de conocimiento y procedimiento, estas se ubican en bastante adecuado; en cuanto a las competencias actitudinales son muy adecuadas y las competencias gerenciales son adecuadas.
- TERCERA** : Las características de la demanda laboral del sector salud, donde las trabajadoras sociales desarrollan la intervención profesional, es “Regular, justificado en el hecho de que se ha considerado que sus funciones y actividades son adecuadas y bastante adecuadas.
- CUARTA** : Según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=20.95$ ), se muestra que las competencias y la demanda laboral presentó relación *estadística significativa* ( $P<0.05$ ). La fuerza de relación, es decir, la correlación es de  $Rho=0.52$ , lo que significa que existe una *fuerza moderada*.

De acuerdo a los resultados y conclusiones expuestas, la hipótesis ha sido comprobada, las competencias de la Trabajadora Social del sector salud se encuentran en un nivel regular (bastante adecuado y adecuado) para cumplir exitosamente las actividades que componen la demanda laboral en el sector salud.

## SUGERENCIAS

**PRIMERA:** Se recomienda a las Escuelas de Trabajo Social a nivel local y nacional, se planifique la implantación del enfoque por competencias, con la finalidad de brindar una formación por capacidades, centradas fundamentalmente en la adquisición de habilidades específicas de acuerdo a los requerimientos de los nuevos escenarios y contextos laborales, con el propósito de formar profesionales creativos e innovadores, con un desempeño que dé respuesta a los nuevos contextos laborales en los que se insertarán.

**SEGUNDA:** A las Universidades se le sugiere, que fortalezcan la formación en el pregrado, el cual debe garantizar las bases de la intervención profesional y ciertas posibilidades de inserción laboral, como es el caso del Trabajador Social, propiciando cambios y brindando posibilidades que generen en las estructuras de las instituciones universitarias y laborales el desarrollo de competencias técnicas, metodológicas, sociales y participativas que permitan obtener niveles altos de competitividad desarrollando no solo capacidades cognitivas, sino además sociales y participativas integradas, trasladando a la propuesta de competencias básicas, genéricas y específicas; sin dejar de lado la visión de conjunto y de alternativas de desarrollo social de las regiones y del país.

**TERCERA:** A la Universidad Católica de Santa María, que implemente el enfoque emocional dentro del currículo, para generar una formación profesional con desempeños óptimos en el trato a personas, el cual ha sido propuesto por el PROYECTO TUNING para AMERICA LATINA, que expone competencias genéricas de las profesiones, a partir de las cuales, se impulsa la promoción de la calidad en el proceso académico. Según el Modelo de Enseñanza-Aprendizaje “Competencias socio emocional y su incorporación al curriculum universitario” de Ms. Juan Castrejón Costa, docente de la Universidad de

Alicante-España, plantea competencias específicas socio emocionales para la carrera profesional de Trabajo Social.

**CUARTA:** Las escuelas profesionales de Trabajo Social, deben promover por lo menos cada cinco años, la realización de un estudio de mercado para conocer las demandas actuales y los requerimientos de cada sector, donde la trabajadora social oferta sus servicios con la finalidad de mantener actualizado el plan de estudios, acorde a las exigencias del mercado laboral, dando respuestas a los problemas sociales que emergen en la sociedad y contribuir de manera efectiva con propuestas que den respuesta a estos problemas, promoviendo el desarrollo humano sostenible y sustentable.

**QUINTA:** Al Ministerio de Salud, Colegio de Trabajadoras Sociales del Perú y Colegio de Trabajadoras Sociales Región IV Arequipa; deben desarrollar programas y estrategias de trabajo conjunto para elaborar un Modelo de Competencias Laborales Genéricas de la trabajadora social en este sector según categoría de establecimiento.

## PROPUESTA

### PERFIL POR COMPETENCIAS DE LA TRABAJADORA SOCIAL

#### 1. FUNDAMENTACIÓN

En el marco de la Ley Universitaria y de la Ley General de Educación N° 28044, se menciona en el Artículo 29° sobre las Etapas del Sistema Educativo y en relación a la formación universitaria, la necesidad de una formación por competencias, considerando las exigencias del mercado ocupacional (demanda); para lo cual la investigación y producción intelectual, facilita la creación y difusión de nuevos conocimientos que aporten al desarrollo de nuestro país.

En ese sentido, es importante tener en cuenta que los planes de estudios cambian con el tiempo, ya que pueden ser adaptados a nuevos contextos sociales y actualizados para que la formación de los estudiantes de Trabajo Social responda al mercado laboral.

El Ministerio de Salud, viene desarrollando a través de la “Guía Técnica para la Identificación de Competencias y Diseño de Estándares e Instrumentos de Evaluación de Competencias Específicas con el Enfoque Funcional”<sup>13</sup>, propuestas de competencias que están ayudando a un enfoque más integrado y coordinado en la gestión de recursos humanos, siendo necesario hacerlo extensivo a las trabajadoras sociales quienes tienen bajo su responsabilidad los programas de promoción de la salud.

En sentido amplio, las competencias laborales constituyen el conjunto de capacidades que posibilitan el desarrollo y adaptación de la persona al puesto de trabajo. , no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje durante la formación académica, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo.

---

<sup>13</sup> Ministerio de Salud – MINSA (2014). Guía Técnica para la Identificación de Competencias y Diseño de Estándares e Instrumentos de Evaluación de Competencias Específicas con el Enfoque Funcional. Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos. Serie Bibliográfica. Recursos Humanos en Salud N° 18. Lima – Perú: Revistas Especializadas Peruanas SAC.

Para el caso de los profesionales de Trabajo Social, todos los actores involucrados (estudiantes, docentes, directivos de las escuelas profesionales, egresados y profesionales que se encuentran en pleno ejercicio laboral, representantes del Colegio de Trabajadoras Sociales Región IV Arequipa) deben ser parte activa de la revisión y rediseño de los planes de estudio, en este sentido, la investigación permite orientar la formación de los estudiantes de Trabajo Social a través de temas que requieren desde el sector salud, ser parte de la nueva estructura curricular.

Las Escuelas Profesionales de Trabajo Social, en las diferentes universidades del país, tienen como objetivo formar profesionales con alto nivel científico, tecnológico y humanístico; capaz de investigar la realidad social, analizar, diseñar, ejecutar y evaluar las políticas, programas y proyectos sociales, desde una mirada crítica, proactiva, solidarios y con respeto a los derechos humanos. Donde los estudiantes generen competencias para la investigación, gestión, gerencia, educación, promoción en aspectos sociales orientados al bienestar social y calidad de vida.

## 2. ÁMBITO DE EJECUCIÓN

Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santa María.  
Ministerio de Salud – Red Arequipa – Caylloma.  
Colegio de Trabajadoras Sociales Región IV Arequipa.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1 Objetivo General

Diseñar un perfil por competencias y capacidades de la trabajadora social acorde a las demandas del sector salud, que oriente la reestructuración del Plan de Estudios (currícula).

### 3.2 Objetivos Específicos

- 3.2.1 Identificar los conocimientos especializados para el sector salud, las habilidades técnicas y sociales para el cumplimiento de sus funciones y tareas acordes a las exigencias del sector.
- 3.2.2 Determinar las asignaturas que respondan al perfil por competencias diseñado que responda a la demanda y que los profesionales que egresen sean capaces de reconocer positivamente la diversidad cultural, lingüística y ecológica, existente como problema estructural, para buscar cambios,

#### **4. COMPETENCIAS**

##### **COMPETENCIAS BÁSICAS**

En Trabajo Social las competencias básicas se asocian a los conocimientos que adquieren de manera transversal durante el proceso formativo. Estas competencias están referidas a las capacidades para su desempeño respecto al conocimiento del entorno socio económico cultural, del análisis e interpretación de diagnósticos sociales, para los cual es necesario el pleno dominio de la capacidad comunicativa sea esta verbal (capacidad de expresión y escucha activa) o escrita (capacidad de análisis, interpretación y redacción).

Es a partir de estas competencias comunicativas, a través de la expresión verbal o escrita, resaltar las capacidades relacionadas al uso de la tecnología (sistemas informáticos Word, Excel, etc.) que facilitan y hacen más visible el cumplimiento de las tareas y funciones ocupacionales principalmente al momento de diseñar programas y proyectos de intervención social, transmitiendo con claridad sus conocimientos y aportes para el desarrollo de las personas, grupos y comunidades.

##### **COMPETENCIAS GENÉRICAS**

Las competencias genéricas en Trabajo Social, hacen referencia a los aspectos de creatividad e innovación para el ejercicio profesional, son los conocimientos y habilidades que para el sector salud, requieren la trabajadora social en el cumplimiento de sus actividades y desempeño profesional. Estas competencias están relacionadas con

las capacidades para la gestión de emociones personales y en el ámbito laboral, poner en práctica su inteligencia intrapersonal e interpersonal.

Estos aspectos son importantes en la medida que el trabajador social aporta al bienestar y calidad de vida de sus usuarios hacia el desarrollo humano integral por tanto al desarrollo de la sociedad, siendo necesario destacar procesos como la gerencia y gestión de recursos, fortalecer los procesos de liderazgo, la gestión de las relaciones interpersonales y trabajo interdisciplinario orientado a la toma de decisiones y búsqueda de soluciones a los diversos problemas que afectan a los usuarios que son atendidos en el sector salud.

### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

Que, a partir de un trabajo colectivo de docentes de la universidad, se precisa competencias profesionales que le permite gerenciar el bienestar social y recursos humanos, promover el desarrollo humano y social, fortalecer el desarrollo de las personas y familias. Las competencias a desarrollar son: competencia cognitiva, procedimentales o el saber hacer, referida a habilidades y destrezas que ayuden al desempeño eficaz y eficiente del trabajador social, o sea el manejo de metodologías, procedimientos, estrategias y las técnicas necesarias para atender problemas sociales.

Las competencias actitudinales, o el ser, referidas a principios éticos y valores que orienten el comportamiento del trabajador social en determinadas circunstancias, como respeto, empatía, solidaridad, justicia y equidad, entre otros, para brindar un servicio de calidad.

Las competencias sociales, referidas a las relaciones sociales o interacciones que debe establecer el egresado como profesional y ciudadano, como las capacidades comunicativas e interactivas (saber escuchar, expresar y transmitir mensajes), trabajo en equipos y redes, manejo y resolución de conflictos.

Las competencias interculturales, capacidad del profesional para de reconocer, respetar y valorar la diversidad, establecer el diálogo intercultural e intercambio de saberes y luchar contra toda forma de discriminación y exclusión social.

En base a esta especificación, se presentan las competencias que demandan los grupos de interés (estudiantes, egresados y trabajadores sociales de instituciones).

En un país diverso y multicultural como es el Perú y en contextos de globalización, se demanda que los profesionales que egresen sean capaces de reconocer positivamente la diversidad cultural, lingüística y ecológica, reconozcan las distintas formas de discriminación y exclusión social existente como problema estructural, para buscar cambios, y como dice Tubino (2012) promover el “diálogo intercultural de saberes, éticas y sensibilidades para el interaprendizaje”.

## **5. ACTIVIDADES**

Se propone recoger las apreciaciones y aportes de los (as) estudiantes, egresados (as) y trabajadoras sociales de instituciones, sobre sus apreciaciones de la realidad sobre la que actúan, de manera analítica y reflexiva a través de:

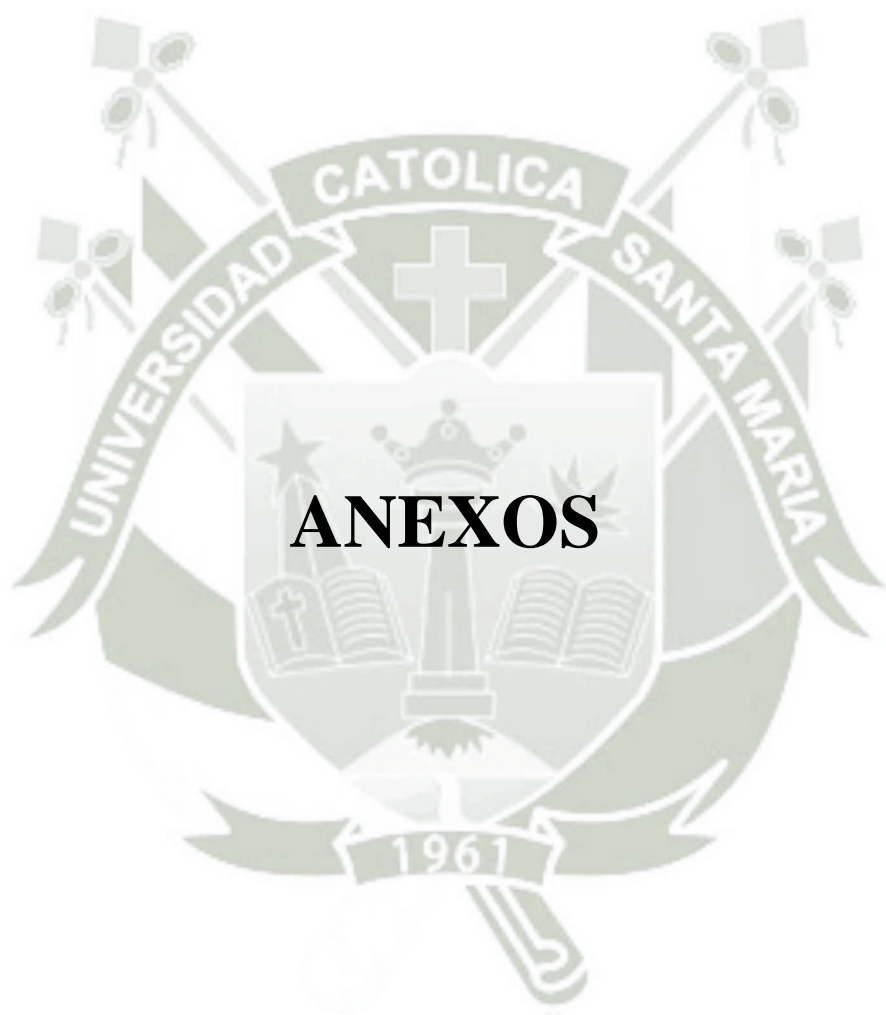
Actividades de coordinación con la Escuela de Trabajo Social y las diferentes comisiones existentes que vienen trabajando la Nueva Estructura Curricular de la carrera profesional.

Actividades de coordinación con los directivos del Colegio de Trabajadoras Sociales Región IV Arequipa y de la Red Arequipa Caylloma para organizar comisiones que promueva la participación de los directivos y delegaciones en el proceso de determinar el perfil por competencias de la trabajadora social para este sector.

Actividades de reunión (Talleres), para el recojo de información y formulación de estrategias profesionales de abordaje de las diferentes necesidades sociales para una adecuada formación profesional.

## **6. METODOLOGÍA**

A través de Focus Group, talleres participativos, encuestas y entrevistas.





**ANEXO 01**  
**PROYECTO DE TESIS**

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## ESCUELA DE POSTGRADO

### MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS



### COMPETENCIAS DE LA TRABAJADORA SOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA DEMANDA LABORAL EN EL SECTOR SALUD RED AREQUIPA CAYLLOMA - 2015

Proyecto de Tesis presentado por la Bachiller

**SARA YANINA MEDINA GORDILLO**

Para optar al Grado Académico de:

**MAESTRA EN GERENCIA SOCIAL Y  
RECURSOS HUMANOS**

**AREQUIPA –PERÚ  
2016**

## I. PREÁMBULO

La formación de profesionales en Trabajo Social, en la actualidad, requiere de estándares de calidad los mismos que son analizados a partir de las competencias genéricas propuestas por el Proyecto Tuning para América Latina. Estas competencias genéricas deben ser examinadas a la luz del nuevo concepto de Trabajo Social elaborado por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) en julio del 2014, donde señala, como característica principal, que es una profesión basada en la práctica que promueve el cambio y desarrollo social con la finalidad de elevar el bienestar social y calidad de vida de las personas, grupos y comunidades.

Es en este contexto actual de avances a nivel social, económico, tecnológico y cultural, que la carrera profesional de Trabajo Social requiere de mayores exigencias en la formación de profesionales, siendo necesario considerar las demandas o requerimientos del mercado laboral en el cual se encuentra el/la Trabajador (a) Social.

Tomando en cuenta las nuevas líneas de intervención que están surgiendo y que requieren del dominio de competencias y capacidades para intervenir en dichas realidades, para la trabajadora social resulta indispensable el dominio y uso de las tecnologías de información y comunicación, los nuevos escenarios en los que se desarrollan las políticas sociales, el progresivo aumento de la población adulta mayor que requiere de profesionales especializados, el individualismo que afecta a la familia, el desarrollo de los derechos sociales, entre otros. Estos nuevos escenarios plantean nuevos retos a la profesión en relación al requerimiento de Trabajadores Sociales y las competencias que deben desarrollar para enfrentar estos desafíos profesionales y dar respuesta a la demanda laboral.

En nuestro país, el mercado laboral, demanda profesiones con perfiles por competencias; la educación superior se orienta al desarrollo del estudiante por competencias como respuesta a los cambios y exigencias del mercado laboral. Tomando en consideración estos factores se desarrolla el presente estudio que permitirá conocer las competencias de la Trabajadora Social en el sector salud, con la finalidad de aportar y/o reorientar la formación que se viene dando desde las Escuelas Profesionales de Trabajo Social,

permitiendo un mejor desempeño profesional en las distintas áreas de intervención, lo que nos conduce a la necesidad de diseñar propuestas innovadoras de formación y educación de calidad en Trabajo Social, otorgando un aporte para la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santa María.



## II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

“Competencias de la Trabajadora Social y su Relación con el Desempeño Laboral del Sector Salud - Red Arequipa Caylloma 2015”

#### 1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

##### 1.2.1 Campo, Área y Línea de Acción

- a. **Campo** : Ciencias Sociales
- b. **Área** : Gerencia Social y Recursos Humanos
- c. **Línea** : Recursos Humanos

##### 1.2.2 Análisis de Variables

VARIABLE	INDICADOR	SUBINDICADOR
<b>COMPETENCIAS</b> (rasgos más característicos de un grupo profesional, en cuanto a conocimientos, habilidades, y conductas, que le permite la realización exitosa de una actividad).	• <b>Competencias de Umbral</b> (destrezas básicas, tales como la habilidad de lectura, análisis, síntesis, etc.).	• <b>De conocimiento</b> (pensamiento conceptual y analítico)
	• <b>Competencias Distintivas</b> (orientación hacia el logro, cumplimiento de metas)	• <b>De procedimiento:</b> Competencias de logro y acción (resultados, competitividad, innovación)
	• <b>Competencias actitudinales:</b> (son los principios y valores que posee la persona. Estos a lo largo de la vida personal y profesional van cambiando de acuerdo a sus experiencias)	• <b>De ayuda y servicio</b> (empatía, escuchar, sensibilidad para con otros, conciencia de los sentimientos de los demás, comprensión diagnóstica). • <b>De eficacia personal</b> (autocontrol, autoconfianza, flexibilidad, compromiso organizacional)
<b>Demanda Laboral</b> (determinada por los empleadores de acuerdo con la identificación, naturaleza, descripción y requerimiento de competencias y capacidades)	• <b>Perfil Ocupacional</b> (agrupación de Estándares o Unidades de Competencia Laboral que da cuenta de las actividades y funciones que componen un oficio o cargo)	• <b>Competencias generales</b> de la Trabajadora Social • <b>Competencias gerenciales</b> (subconjunto especializado de las competencias de Impacto e Influencia) • <b>Competencias laborales</b> de la Trabajadora social

### 1.2.3 Interrogantes Básicas

- a. ¿Cuáles son las competencias de la Trabajadora Social en el sector salud?
- b. ¿Cómo es el desempeño laboral que requiere el sector salud de la Trabajadora Social?
- c. ¿Cuál es la relación entre competencias y desempeño laboral de la Trabajadora Social en el sector salud?

### 1.2.4 Tipo y Nivel del Problema

El tipo de problema a investigar es de campo - coyuntural

El nivel es relacional.

## 1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Es de relevancia, disponer de una descripción de las condiciones que exige el mercado laboral para el desempeño por competencias del Trabajador Social, lo cual permite ir modificando y adecuando la formación profesional para dar respuesta a los requerimientos de la demanda laboral en el contexto actual; posibilitando reorientar la educación del nivel superior en base a competencias y capacidades fortaleciendo el nexo entre empresa (mercado laboral) y educación.

La importancia de este trabajo de tesis, se basa en la oportunidad de brindar un estudio donde se recoja la perspectiva de la Trabajadora Social inmersa en el mercado laboral/ ocupacional, el mismo que permitirá mejorar la calidad educativa de la Escuela Profesional de Trabajo Social, con el consiguiente beneficio y superación personal de las profesionales, así como de las instituciones donde ejercen sus funciones y de la sociedad en general.

Este estudio es pertinente, pues en el mundo globalizado y de constantes cambios, requiere que toda empresa (universidad – Escuela) se guíen teniendo en cuenta aspectos como, la innovación y la responsabilidad social; lo que exige la demanda de sistemas de gestión para que los servicios que brinda una empresa promueva el

mejoramiento y desarrollo de las personas (capital humano) y de la sociedad; por tanto, está orientado a conocer y analizar las diversas gestiones que desde la formación universitaria de la Trabajadora Social se implementan en relación a la adquisición, mejoramiento y fortalecimiento de sus capacidades como parte fundamental de la Gestión de los Recursos Humanos, aspecto necesario para posicionarnos cada vez mejor en el mercado laboral y universitario, entregando así a la sociedad profesionales especializados, calificados y preparados para contribuir al desarrollo de la sociedad y desempeñarse en condiciones igualdad en el mercado laboral.

Es trascendente en la medida que los resultados de este trabajo permita propiciar un proceso de mejoramiento continuo de la calidad educativa y formativa que desde las Escuelas Profesionales de Trabajo Social se ofrece, teniendo en cuenta que no existe un estudio previo sobre un modelo de gestión para el buen desempeño de la Trabajadora Social, que pueda permitir el análisis y contraste de un sistema de gestión y control permanente que evalúe el aporte de la universidad para fortalecer las capacidades y competencias como parte del desarrollo del capital humano.

## **2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.1 COMPETENCIA**

#### **2.1.1 Concepto**

Existen muchas definiciones sobre competencia, definiciones desde al ámbito académico y desde el campo laboral. La definición de Spencer y Spencer hace mención al concepto de competencia desde el campo laboral como un desempeño superior, como una cualidad interior de una persona que se relaciona con un estándar de ocupación en una determinada situación laboral.<sup>14</sup>

Analizando el concepto presentado por Spencer y Spencer, tenemos:

---

<sup>14</sup> Spencer, L. y Spencer, S. (1993). Evaluación de Competencia en el Trabajo. Modelos para un Desempeño Superior. USA. Ed. John Wiley & Sons. Pág. 9.

**a. Característica subyacente**

Según Spencer L. y Spencer M. (1993) hacen referencia a “los comportamientos del profesional o personal, incluyendo su forma de pensar al momento de cumplir con su trabajo por un tiempo relativamente largo”<sup>15</sup> (Pág. 10). Se hace alusión a las características de la persona (personalidad) relacionada a las funciones, roles y/o tareas laborales; así mismo se puede considerar los comportamientos y formas de pensar ante diferentes situaciones y retos por un tiempo determinado en la intervención laboral.

Estas características están relacionadas con la forma como las personas actúan y piensan en el cumplimiento de sus funciones, por tanto, es necesario para el logro de esta característica considerar: “los motivos, los rasgos (características físicas), auto concepto, conocimiento y destreza”<sup>16</sup> de la persona y/o trabajador según su desempeño.

**b. Causalmente relacionada**

Se establece una relación causal que motiva este comportamiento y desempeño, hace que la persona desarrolle una competencia en particular que la hace diferente a las demás, determinando una especificidad, una distinción en la competencia que logra desarrollar de manera eficiente.

**c. Criterio referenciado**

Este aspecto del concepto de competencia mencionado por Spencer y Spencer, señala la competencia sirve de criterio pre elaborado por quienes tienen a su cargo la gestión del recurso humano en una empresa u organización para determinar si el desempeño logrado es excelente o deficiente.

Se ha analizado el concepto de competencia presentado por Spencer y Spencer (1993) desde el campo laboral. Sin embargo otros autores presentan conceptos multidimensionales de la competencia desde el campo académico.

---

<sup>15</sup> [www.bsc-rse.org](http://www.bsc-rse.org)

<sup>16</sup> Spencer, L. y Spencer, S. (1993). Op. Cit. Pág. 10

Se considera importante presentar el concepto de competencia que se plantea desde el Proyecto Tuning (2006), el mismo que señala a la competencia como “una combinación dinámica de atributos, en relación a procedimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los encargados del aprendizaje de un programa educativo o lo que los alumnos son capaces de demostrar al final de un proceso educativo”<sup>17</sup> (Pág. 15).

Otra forma de definir una competencia, es cuando se hace referencia a las capacidades de las personas y/o profesionales para logra altos niveles de desempeño y competitividad en el marco de las exigencias desde la demanda laboral en el sector que se encuentra laborando o desee desempeñarse. Estas capacidades integran de manera articulada conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.<sup>18</sup>

En el Foro Mundial sobre la Educación 2015<sup>19</sup> se menciona que una característica principal para alcanzar la calidad en educación, es el desarrollo de capacidades para aplicar los conocimientos adquiridos en la formación profesional en el mundo laboral con eficacia y eficiencia, a través de la creatividad e innovación. Esto conlleva al dominio de competencias básicas como la lectura, escritura y cálculo, el desarrollo de aptitudes analíticas, presentar alternativas de solución a los problemas que le toque enfrentar en su desempeño laboral entre otros, así como las competencias actitudinales y valores.

Esto implica que la persona y/o profesional, domine conocimientos, habilidades y actitudes para ser aplicadas en el mundo laboral (un saber, un saber hacer, un saber actuar y un saber estar) que les permite asumir sus funciones y roles de una manera efectiva y óptima alcanzado niveles de desempeño competitivos.

---

<sup>17</sup> [www.sb606fc55865cc76e.jimcontent.com](http://www.sb606fc55865cc76e.jimcontent.com)

<sup>18</sup>Enfoques educativos / Modelo centrado en el desempeño. Disponible en: <http://hadoc.azc.uam.mx/enfoques/competencia.htm>. Recuperado el 21 de febrero del 2016.

<sup>19</sup>[www.unesco.org](http://www.unesco.org)

En salud, cuando se habla de competencia, hace mención a la “habilidad para desempeñar eficientemente una función”<sup>20</sup>. Esto implica como en todos los conceptos mencionados, una intervención y/o acción basada en el dominio de capacidades, destrezas y actitudes basadas principalmente en el nivel de experiencia para desempeñar una función en un área determinada con calidad y eficiencia en respuesta a estándares pre establecidos por este sector para solucionar los problemas de salud de la comunidad de manera efectiva y eficiente<sup>21</sup>.

La intervención profesional frente a los problemas de salud pública, demanda una intervención interdisciplinaria y la multisectorial. Tomando en consideración estos aspectos, la competitividad en este sector y los requerimientos determinar la selección de personal de acuerdo a competencias, el sector salud viene incorporando este enfoque para un mejor desempeño laboral de los profesionales con la finalidad de brindar un servicio de calidad, caracterizado por un alto nivel cambio y constantes exigencias del mundo competitivo y globalizado.

Este enfoque, permite precisar y conocer los requerimientos en la gestión del personal de este sector; es decir, evaluar al profesional, implementar programas de evaluación por desempeño y la utilización de recursos por resultados; de tal forma que se pueda orientar desde el sector educativo la formación profesional que den respuesta a las exigencias de estos nuevos enfoques y nuevas formas de evaluar el recurso humano en una institución, organización o empresa; de allí que sea necesario ***formar, desarrollar y medir la formación profesional que se dan en la educación superior, y que debe estar orientada al logro de un perfil profesional por competencias***; es decir debe buscar una relación, una articulación entre gestión, trabajo y educación.

---

<sup>20</sup>Organización Panamericana de la Salud. OPS (2013). Competencias Esenciales en Salud Pública: Un Marco Regional para las Américas. Washington, DC. ISBN 978-92-75-31815-7. Pág. 40

<sup>21</sup> Muñoz F, López-Acuña D, Halverson P, Guerra de Macedo C, Hanna W, Larrieu M, Ubilla, S, Zeballos JL. Las Funciones Esenciales de la Salud Pública: Un Tema Emergente en las Reformas del Sector de la Salud. Rev Panam Salud Pública 2000;8(1-2):126-134.

Por otro lado, se puede puntualizar que las competencias al estar directamente relacionadas a la capacidad de una persona para desempeñarse exitosamente en un trabajo, el perfil de este profesional debe dar respuesta un nivel de calidad aceptable, considerando las competencias que debe tener el profesional para un adecuado desempeño dentro de un marco determinado de normas, instrumentos y procesos propios de una organización<sup>22</sup>.

Concluyendo este análisis del concepto de competencias, se puede precisar que<sup>23</sup>:

- 1) Son características inherentes a una persona.
- 2) Son observables al momento de desempeñar un trabajo.
- 3) Se relacionan con la actividad a ejecutar como parte de las funciones del trabajador/profesional.
- 4) Están relacionadas al éxito en el ámbito laboral (rendimiento laboral).
- 5) Al ser aplicadas a las actividades desarrolladas por el personal, estas pueden ser determinadas como generales.

### **2.1.2 Clases de Competencia**

De acuerdo al desenvolvimiento y desempeño en el ámbito laboral, Spencer, L. y Spencer, M., clasifican las competencias como competencias de “umbral y distintivas”<sup>24</sup>.

Así tenemos:

#### **2.1.2.1 Competencias de Umbral**

Consideradas como esenciales, es decir que pueden identificarse y se aplicadas a cualquiera trabajo, no necesariamente estas competencias

---

<sup>22</sup> Comisión Sistema Nacional Certificación de Competencias Laborales. CHILEVALORA. Noviembre 2010. Documento de Trabajo N° 2 “Mirada Comparativa sobre Métodos para Identificar Competencias Laborales”. Recuperado de: <http://empleo.cba.gov.ar/wp-content/uploads/2015/09/Mirada-Comparativa-sobre-Metodos-para-Identificar-Competencias-Laborales.pdf>

<sup>23</sup> [www.fpc2008.blogspot.com](http://www.fpc2008.blogspot.com)

<sup>24</sup> Spencer, L. y Spencer, S. (1993). Op. Cit. Pág. 15

harán que el desempeño del personal o profesional se distinga de los demás. Aquí pueden estar consideradas las referidas a capacidades básicas como la lectura<sup>25</sup>.

Analizando el ejemplo, podemos determinar que las competencias de UMBRAL están referidas al saber (conocimiento), a la capacidad de los profesionales que les permite un desempeño estándar o apropiado (tradicionalmente los procesos de selección se basaban en este tipo de competencias); comúnmente se ha buscado la contratación de personal que desempeña adecuadamente un cargo. En este mundo de competitividad la gestión del recurso humano se orienta a buscar o contratar a profesionales o personal que pueda desempeñarse en forma exitosa o sobresaliente.

Considerando este tipo de competencia, se propone clasificar dentro de las competencias de UMBRAL las competencias de conocimiento que debe desarrollar el profesional desde el ámbito académico.

Por tanto, se puede señalar que las *competencias de conocimiento* son el conjunto de saberes<sup>26</sup>, información clasificada y ordenada sobre una disciplina. De igual forma, es el dominio de toda la información que se ha adquirido en la formación profesional, considerada como conocimientos básicos para el desempeño de funciones y cumplimiento de actividades en el ámbito laboral que permite alcanzar niveles de competitividad y éxito profesional.

En la construcción de las competencias, los conocimientos, proveen de la teoría necesaria para que aplique de manera práctica las destrezas adquiridas y desarrolladas que junto a los valores permite la construcción de un desempeño o el dominio del mismo.

---

<sup>25</sup> [www.bsc-rse.org](http://www.bsc-rse.org)

<sup>26</sup> Ruiz, M.; Jaraba, B. y Romero L. (2008). La Formación en Psicología y las Nuevas Exigencias del Mundo Laboral: Competencias laborales exigidas a los Psicólogos Psicología desde el Caribe, núm. 21, junio, pp. 136-157 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.

### 2.1.2.2 Competencias Distintivas

Hacen referencia a las características de la persona que la distinguen de los demás al momento de desarrollar con sus funciones laborales y profesionales mediante el cumplimiento de actividades y metas alcanzando un desempeño superior.

En el sector salud, las capacidades distintivas, hacen mención a mayor capacidad para la solución de problemas, exigencia de calidad y resultados en la atención al usuario en salud, mayor capacidad de organización y gestión, énfasis en la intervención interdisciplinar e intersectorial repercutiendo en un desempeño exitoso.

En este sentido Funk (1994), considera como tipos de competencias aquellas que además abarcan características personales, sociales y técnico- metodológicas<sup>27</sup>:

#### a. Competencia Técnica (Saber)

Es expresada por el profesional/personal de una empresa, organización o institución como el experto que domina funciones, tareas y roles en su ámbito laboral; siendo necesario para este *dominio los conocimientos y destrezas* adquiridas en su formación profesional. Se puede incluir la formación teórica, idiomas, nuevas tecnologías, etc.

#### b. Competencia Metodológica (Saber Hacer)

Hace referencia al *dominio de procedimientos específicos* en el cumplimiento de acciones orientadas a un desempeño exitoso en el ámbito laboral, brindando alternativas a las posibles dificultades que puede enfrentar la empresa, organización e institución.

---

<sup>27</sup>Bunk, G.P. (1994). La Transmisión de las Competencias en la Formación y Perfeccionamiento Profesionales de la RFA (Asociación de Estudios sobre el Trabajo y la Organización de Empresas). Revista Europea de Formación Profesional, N° 1, pp. 8-14.

### c. Competencia Social (Saber ser)

Al hacer mención al componente social de la competencia, se precisa que el profesional muestre dominio en capacidades como las comunicativas, fomentar equipos de trabajo, comportamiento orientado al grupo, liderazgo y de adecuadas relaciones interpersonales, se considera *el campo de las actitudes*, (empatía).

### d. Competencia Participativa (Saber Estar)

Al hablar de competencia participativa, se incorpora el dominio de *capacidades como de dirección, coordinación, organización*, entre otras; en relación a los requerimientos para el puesto que se desempeña y en función a su entorno, bajo la direccionalidad de la estrategia de la empresa, organización o institución (cultura organizacional).

A estas cuatro competencias el autor las denomina competencias de acción (Funk, 1994: 11). Por otro lado, de la investigación realizada se concluye que existe infinidad de autores que clasifican las competencias de acuerdo a la intencionalidad o direccionalidad de su investigación; para el presente estudio, también se considera necesario citar Raimundo Voseo (2002) quien clasifica a las competencias en tres categorías o tipos<sup>28</sup>:

#### a. Competencias Específicas

Pertencen a este tipo de competencias todas las relacionadas con el *dominio de conocimientos, destrezas y actitudes* que se requieren para el cumplimiento óptimo de las labores y acciones encomendadas en el ejercicio profesional de manera específica en una empresa, organización o institución.

---

<sup>28</sup>Vossio, R. (2002). Certificación y Normalización de Competencias. Orígenes, conceptos y prácticas. Boletín Cinterfor 152, pp. 51-73.

### b. Competencias Genéricas<sup>29</sup>

Pueden ser aquellas que en un mismo sector se requieren para el cumplimiento de una misma labor. Estas se aplican en cualquier campo ocupacional, *son herramientas, conocimientos que necesitan los profesionales* para su desempeño en situaciones similares.

Es importante mencionar como clasifica El Proyecto Tuning Europeo a las competencias genéricas: competencias instrumentales (*capacidades cognitivas, metodológicas, tecnológicas y lingüísticas*), competencias interpersonales <sup>30</sup> (capacidades individuales tales como *habilidades sociales*) y competencias sistémicas, estas competencias permite la integración de todas las competencias para que el profesional relacione todo en un solo sistema (capacidades y habilidades relacionadas con sistemas globales). (Proyecto Tuning América Latina, 2007, p. 332).<sup>31</sup>

### c. Competencias Esenciales

Son consideradas como las *habilidades para resolver problemas*, reconoce también las *habilidades de comunicación y las actitudes personales* del profesional/personal, el uso y dominio de las TIC en el desempeño de su labor de manera competitiva y exitosa.

En la presente investigación, se propone considerar como clasificación o tipos de competencias, en función a la consulta realizada y procesada de los diversos autores presentados la siguiente:

---

<sup>29</sup> Medina, A.; Moreno, A.; Guadalupe, M.; Páez, B. y Arcelia, R. (2010). Competencias Genéricas en la Educación Superior Tecnológica Mexicana: Desde las Percepciones de Docentes y Estudiantes. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 10, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 1-28. Universidad de Costa Rica San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica.

<sup>30</sup> [www.scribd.com](http://www.scribd.com)

<sup>31</sup> [www-redalyc.uaemex.mx](http://www-redalyc.uaemex.mx)

## CLASIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Competencia de Umbral	Competencias Distintivas	Competencias Actitudinales
<p><b>Competencias de conocimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Domina y aplica del conocimiento profesional básico.</li> <li>- Domina y aplica teoría profesional y/o especializada.</li> <li>- Domina y aplica teorías de las ciencias sociales.</li> <li>- Analiza, sintetiza y crea nuevos conceptos y nuevos modelos de intervención y/o metodologías.</li> <li>- Domina, aplica y mantiene conocimientos técnicos actuales.</li> <li>- Logra impacto en la intervención social aplicando los conocimientos técnicos especializados.</li> <li>- Domina, aplica y difunde nueva tecnología</li> <li>- Publica nueva tecnología (producción intelectual)</li> </ul>	<p><b>Competencias de procedimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Domina y aplica la investigación epidemiológica en temas sociales de la institución</li> <li>- Diseña y aplica metodologías participativas en la intervención profesional</li> <li>- Aplica un enfoque de integralidad en las acciones para el logro de resultados.</li> <li>- Aplica la innovación en los planes, programas y proyectos.</li> <li>- Aplica en la intervención profesional procedimientos seguimiento y evaluación.</li> <li>- Logra el impacto de resultados de la intervención profesional en la institución.</li> <li>- Logra el impacto de resultados de la intervención profesional en los usuarios.</li> <li>- Aplica la innovación social logrando niveles de competitividad en Trabajo Social.</li> <li>- Diseña y aplica técnicas e instrumentos para la gestión social en la institución.</li> </ul>	<p><b>Competencias de ayuda y servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplica la escucha activa, es empático.</li> <li>- Aplica la gestión de emociones para el cumplimiento de sus funciones alcanzado metas.</li> <li>- Actúa para mejorar las cosas, para innovar, es proactiva (o).</li> <li>- Actúa para intervenir con eficacia, eficiencia y efectividad.</li> </ul> <p><b>Competencias de eficacia personal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrolla y aplica el autocontrol, controla emociones</li> <li>- Maneja el estrés eficazmente, calma a los demás.</li> <li>- Desarrolla y transmite confianza en sí mismo, en su propia habilidad, afronta desafíos.</li> <li>- Toma decisiones independientemente.</li> <li>- Expresa claramente su postura en los conflictos.</li> <li>- Sigue los procedimientos de manera objetiva y estricta de acuerdo a las normas institucionales.</li> <li>- Aplica las reglas o los procedimientos y es flexiblemente.</li> </ul>

FUENTE: Spencer y Spencer (1993).

## 2.2 DEMANDA LABORAL

Actualmente el mercado laboral está sujeto a constantes cambios e innovación de productos y servicios como parte de la globalización y avances tecnológicos. Las exigencias en el mundo laboral se orientan a desempeños superiores y alta competitividad; por lo que el sistema educativo a nivel superior debe alinear la formación en función a estas, de tal manera que, los profesionales que egresen den respuesta a estas demandas y brinden servicios de calidad.

Es así que en el sector salud, se pretende conocer las competencias del(la) Trabajadora Social con la finalidad de contribuir a un perfil profesional desde las exigencias del mercado laboral a fin de favorecer al proceso formativo en las instituciones de educación superior.

### 2.2.1 Perfil Profesional y Ocupacional

El perfil profesional es entendido como una descripción de las características que constituyen parte de su formación profesional en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes; que permite al trabajador acceder en una institución a un puesto de trabajo, de acuerdo a los requerimientos del perfil ocupacional.

Para la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)<sup>32</sup> el perfil profesional “es la descripción de competencias y capacidades requeridas para el desempeño de una ocupación, así como sus condiciones de desarrollo profesional”<sup>33</sup>.

Las exigencias del mundo laboral requieren un encuentro entre perfil profesional y perfil ocupacional en respuesta a los requerimientos profesionales o personal para el desempeño de una función, tarea o responsabilidad. Por lo que resulta sumamente importante para el profesional y/o persona que postula a un puesto de trabajo, pueda responder al perfil solicitado, dando respuesta y

---

<sup>32</sup> [www.cgtrabajosocial.com](http://www.cgtrabajosocial.com)

<sup>33</sup> [www.derechoecuador.com](http://www.derechoecuador.com)

soluciones con éxito a los problemas y retos que la realidad social, política y económica de nuestro país expone, presenta y requiere; por lo que desde cada campo profesional se debe corresponder y colaborar, precisando y teniendo claridad de la relación que debe existir entre perfil profesional y ocupacional.

Desde el sector salud, se viene impulsando y desarrollando un perfil del trabajador considerando las competencias esenciales para su desempeño, estas “competencias esenciales son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la práctica de la salud pública, es decir, para solucionar los problemas de salud de la comunidad de manera efectiva y eficiente”<sup>34</sup>.

De acuerdo al Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), y tomando en consideración los Lineamientos de Política Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos en Salud, se debe tomar en cuenta para el perfil profesional y ocupacional, la respuesta social desde la intervención en salud; considerando como eje al ser humano como ser integral (biopsicosocial), donde el centro de la intervención (misión) social es la “persona y su familia”, aspectos que están en plena concordancia con la intervención del trabajador social en el sector salud.

Los Lineamientos de Política Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos en Salud<sup>35</sup>, pone énfasis en el desarrollo del personal de salud de acuerdo a competencias a partir de un enfoque biopsicosocial, por tanto un perfil ocupacional basado en competencias integra y describe sus funciones o actividades de acuerdo a estándares o unidades de competencia laboral que componen un oficio o cargo<sup>36</sup>.

Por todo lo mencionado, se concluye que un Perfil Ocupacional describe:

---

<sup>34</sup> [www.paho.org](http://www.paho.org)

<sup>35</sup> [www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe)

<sup>36</sup> Arroyo, E.; García, R.; Sánchez, G.; Velásquez, K.; Peña, I. Hidalgo, A. y Vergara, E. (2012). Trabajo de Investigación: Funciones Laborales del Trabajador Social. Universidad Veracruzana. Facultad de Trabajo. México.

- a. De manera muy clara y precisa el sector o área donde se desenvuelve el profesional y/o personal, un oficio o una ocupación.
- b. Dentro del sector o área que solicita el personal, se detalla los requerimientos de competencia asociadas al perfil.
- c. Las capacidades que debe demostrar el personal solicitado de acuerdo a las condiciones requeridas para ejecutar una tarea o función.

### 2.2.2 Competencias Genéricas según el Proyecto Tuning

Alfa Tuning América Latina: Innovación Educativa y Social (2011-2013)<sup>37</sup>, es un proyecto que está siendo impulsado y desarrollado a nivel mundial desde Europa. A nivel de Latinoamérica forman parte de este grupo Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela<sup>38</sup>. Participan en general 230 académicos latinoamericanos y europeos. La finalidad es seguir mejorando y fortaleciendo los logros alcanzados en el periodo 2004 - 2007, es a través de esta iniciativa del Proyecto Tuning que se impulsa y pone en el debate la formación universitaria considerando las competencias que debe lograr el estudiante para una formación de calidad orientada al desarrollo de la sociedad<sup>39</sup>.

El Proyecto Tuning, orienta su trabajo a la búsqueda y desarrollo de perfiles basados en competencias vinculados con las exigencias y las nuevas demandas y necesidades sociales del mercado laboral. Para lo cual presenta como resultado su trabajo veintisiete competencias generales o genéricas (conocimientos, actitudes, valores y habilidades relacionados entre sí)<sup>40</sup>.

Las competencias permiten que el profesional, pueda desempeñar de manera satisfactoria la función o tarea a cumplir de acuerdo a los requerimientos de

---

<sup>37</sup> Tuning 2011-2013. Innovación Educativa y Social. Disponible en: <http://www.tuningal.org/>. Recuperado el 26 de febrero 2016.

<sup>38</sup> [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

<sup>39</sup> Tuning 2011-2013. Innovación Educativa y Social. Disponible en: <http://www.tuningal.org/>. Recuperado el 26 de febrero 2016.

<sup>40</sup> [www.repository.lasalle.edu.co](http://www.repository.lasalle.edu.co)

personal alcanzando metas superiores a las básicas. Así tenemos las competencias genéricas propuestas por el Proyecto Tuning:

1. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
3. Capacidad para organizar y planificar el tiempo
4. Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión
5. Responsabilidad social y compromiso ciudadano
6. Capacidad de comunicación oral y escrita
7. Capacidad de comunicación en un segundo idioma
8. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación
9. Capacidad de investigación
10. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente<sup>41</sup>
11. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas
12. Capacidad crítica y autocrítica
13. Capacidad para actuar en nuevas situaciones
14. Capacidad creativa
15. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas
16. Capacidad para tomar decisiones
17. Capacidad de trabajo en equipo
18. Habilidades interpersonales
19. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes
20. Compromiso con la preservación del medio ambiente
21. Compromiso con su medio socio-cultural
22. Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad
23. Habilidad para trabajar en contextos internacionales
24. Habilidad para trabajar en forma autónoma
25. Capacidad para formular y gestionar proyectos
26. Compromiso ético

---

<sup>41</sup> [www.docplayer.es](http://www.docplayer.es)

27. Compromiso con la calidad<sup>42</sup>**2.2.3 Competencias Gerenciales**

Estas competencias permite al profesional el dominio de capacidades orientadas a la dirección y gestión de las personas en el ámbito laboral. Es a través de estas competencias que se orienta el trabajo en equipo, la colaboración y/o cooperación<sup>43</sup>.

Así tenemos las competencias que Spencer y Spencer<sup>44</sup> considera componentes a desarrollar como gerenciales:

**a. Desarrollo de los Demás**

Hace referencia al desarrollo del talento humano y capital humano, entendido como la capacidad de promover y proponer acciones para fomentar el desempeño eficiente del profesional y/o personal, orientado a la consecución de objetivos individuales, los mismos que se encuentran relacionados directamente con los objetivos laborales.

**b. Dirección: Asertividad y uso del poder de la posición**

Esta capacidad de dirección, permite el desarrollo de habilidades de comunicación asertiva, debido a que se trata con personas con las cuales se debe coordinar y dirigir para que cumplan sus funciones y alcances las metas de la organización.

**c. Trabajo en Equipo y Cooperación<sup>45</sup>**

El promover un trabajo en equipo facilita el logro de objetivos y metas no solo individuales sino principalmente organizacionales. Esto conlleva el

---

<sup>42</sup> [www.eumed.net](http://www.eumed.net)

<sup>43</sup> Spencer, L. y Spencer, M. (1993). Diccionario Didáctico Selección por Competencias. Adaptación del Diccionario de Competencias de Spencer & Spencer. John Wile&Sons. Inc. USA.

<sup>44</sup> Blanco, A. (2007). Trabajadores Competentes. Introducción y Reflexiones sobre la Gestión de Recursos Humanos por Competencias. Madrid, España. Editorial ESIC.

<sup>45</sup> [bsc-rse.org](http://bsc-rse.org).

desarrollo de habilidades como el trabajo colaborativo, la cooperación, la integración, el trabajar juntos por el buen desempeño superior.

**d. Liderazgo de Equipo**

El desarrollo de esta capacidad va a permitir la interacción entre todos los integrantes del equipo de trabajo en relación a negociar y concertar las acciones a desarrollar para el cumplimiento de tareas y funciones específicas desde el rol que les toca desempeñar al profesional y/o personal. Trabajar en equipo es fundamental en toda organización moderna.

**2.2.4 Competencias Laborales del (la) Trabajadora social**

De acuerdo a lo investigado a nivel nacional sobre competencias laborales de la trabajadora social, no existen estudios al respecto, pero si propuestas desde cada sector, ya sea empresarial, educativo o salud (funciones y tareas que cumple la trabajadora Social en los Hospitales).

Por tanto, el trabajador social se constituye como un profesional primordial integrante de un equipo multidisciplinar en diversas áreas o campos de intervención como: salud, servicios y atención a la población vulnerable infancia, adolescencia, personas adultas mayores, mujeres, personas con discapacidad o habilidades diferentes, etc.

La competencia laboral en un marco general, es entendida como el desempeño eficiente y eficaz del profesional y/o trabajador para alcanzar los objetivos individuales y el cumplimiento de metas organizacionales por medio de un determinado producto (bien o servicio).

El Licenciado en Trabajo Social, considerado como científico social por la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Mayor de San Marcos<sup>46</sup>, investiga e interviene en hechos o problemas sociales objeto de

---

<sup>46</sup> sisbib.unmsm.edu.pe

estudio del Trabajo Social, orientando sus acciones se encuentran diseñadas en proyectos sociales que permiten viabilizar las políticas sociales buscando el bienestar social orientado al desarrollo de las poblaciones y personas del ámbito público y privado.<sup>47</sup>

Por lo tanto, se puede concluir que las competencias laborales de una manera genérica, definen una serie de funciones profesionales, que en nuestro país están consideradas en la Ley N° 30112, Ley del Ejercicio Profesional del Trabajador Social<sup>48</sup>, las mismas que están orientadas a<sup>49</sup>:

- a. Participar en la gestión, formulación, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos sociales dirigidos a mejorar las condiciones y calidad de vida de la población, en las instituciones públicas y privadas.
- b. Participar en el diseño, administración y ejecución de programas de bienestar social, bienestar laboral, seguridad social y salud ocupacional.
- c. Participar en los programas y proyectos de desarrollo social en organismos gubernamentales y no gubernamentales.
- d. Formular propuestas de políticas públicas para mejorar las condiciones y calidad de vida de la población.
- e. Participar en proyectos de investigación social y científica con el fin de optimizar el mejoramiento de la calidad de vida de la familia, los grupos y la población.
- f. Otras funciones inherentes al ejercicio profesional.<sup>50</sup>

En el área de la salud, se trabaja las competencias laborales como elemento definitorio para una formación y educación permanente hacia y desde el trabajo cotidiano en los servicios de la salud,<sup>51</sup> este análisis presentado

---

<sup>47</sup>Arroyo, E.; García, R.; Sánchez, G.; Velásquez, K.; Peña, I. Hidalgo, A. y Vergara, E. (2012). Trabajo de Investigación: Funciones Laborales del Trabajador Social. Universidad Veracruzana. Facultad de Trabajo. México

<sup>48</sup> [blog.pucp.edu.pe](http://blog.pucp.edu.pe).

<sup>49</sup> [laboraperu.blogspot.com](http://laboraperu.blogspot.com)

<sup>50</sup> [www.uncp.edu.pe](http://www.uncp.edu.pe)

<sup>51</sup>Irigoin, M. y Vargas, F. (2002). Competencia Laboral: Manual de Conceptos, Métodos y Aplicaciones en el Sector Salud. Montevideo: Cinterfor. ISBN 92-9088-138-0

considera además los problemas y las acciones que se deben implementarse para el mejoramiento del desempeño es este sector.

Los establecimientos de salud en nuestro país, cuentan con el Sistema de Gestión de Calidad como política una intervención interdisciplinar y multidisciplinar en bien de los usuarios atendidos en salud, contribuyendo a su bienestar del usuario en atención a su derecho de salud, lo que implica un abordaje desde tres dimensiones o aspectos: dimensión técnica-científica, dimensión humana y dimensión del entorno.

Por tanto los lineamientos de política en el sector salud, relacionados al desempeño por competencias, estas se orientan a buscar la satisfacción de los usuarios, asegurándose que las personas se beneficien de los bienes y servicios que se designan para el sector, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. (Presupuesto por Resultados)

De todo lo investigado y analizado, considerando los principios y fin último del Trabajo Social, el rol y las competencias que debe alcanzar todo profesional no solo debe limitarse a ser administradores de los recursos sociales. El profesional del Trabajo Social debe orientar su formación a atender los problemas que se generan a partir de la atención del binomio salud – enfermedad, dando respuesta a los lineamientos sectoriales que desde salud se impulsan para una mejor atención del usuario, donde el profesional de Trabajo Social no debe quedar al margen de estas innovaciones; debe orientar su formación hacia el desarrollo de capacidades específicas formar parte de los equipos multidisciplinarios del sector salud.

Es a partir de estas consideraciones que la naturaleza de los trabajos y las necesidades de atención en salud, se implementan en función a las políticas de este sector, las mismas que también deben recoger el diseño de perfil por competencias de Trabajador Social contribuyendo y propiciando un desempeño óptimo y fortaleciendo a la empresa, organización e institución.

Por lo que se propone cinco competencias laborales a ser consideradas<sup>52</sup>:

- a. Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.
- b. Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales.
- c. Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.
- d. Actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente así como para las propias y las de los colegas de profesión.
- e. Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización. Demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social.<sup>53</sup>

Bajo estas competencias, el licenciado en Trabajo Social también debe ser formado para que sea capaz en el ámbito laboral de innovador a partir del conocimiento y análisis de la realidad socio política y económica en atención del usuario y poblaciones vulnerables a través de programas y proyectos que se implementan desde el sector salud, bajo los lineamientos de política del Sistema de Gestión de Calidad.

En tal sentido, además será capaz de:

- Realizar investigaciones sociales.
- Analizar y operativizar las políticas sociales.
- Tener dominio y aplicar modelos de intervención (metodología) y que favorezca la promoción de las poblaciones beneficiarias de este sector.

<sup>52</sup>Arroyo, E.; García, R.; Sánchez, G.; Velásquez, K.; Peña, I. Hidalgo, A. y Vergara, E. (2012). Trabajo de Investigación: Funciones Laborales del Trabajador Social. Universidad Veracruzana. Facultad de Trabajo. México. Disponible en: [trabajosocial.sitios.uva.es](http://trabajosocial.sitios.uva.es)

<sup>53</sup> [www.trabajosocial.sitios.uva.es](http://www.trabajosocial.sitios.uva.es)

- Ser líder con capacidad para dirigir y guiar el trabajo de grupos y comunidades.
- Intervenir en las realidades y problemas sociales con un enfoque sistémico y holístico, fomentando valores orientados a promover actitudes solidarias y democráticas.

### **2.3 DESEMPEÑO DEL (LA) TRABAJADOR (A) SOCIAL EN EL SECTOR SALUD**

Como en todos los campos de intervención del (la) Trabajador (a) Social, su desempeño profesional debe ser a fin a las acciones cotidianas que desarrolla y que día a día va adquiriendo experticia por medio de la experiencia profesional.

El desempeño del Trabajador Social busca el bienestar y desarrollo de la persona, grupo o comunidad orientando su intervención a logro del objetivo de este sector como es el logro del bienestar de las personas, familias, comunidades, instituciones educativas e instituciones laborales; quienes asumen la responsabilidad sobre el cuidado de su salud y la de su familia. El Trabajador Social al promover estilos de vida saludables requiere de competencias que lo hagan experto en metodologías de intervención desde un enfoque integral e integrado.

Al ser la familia el eje fundamental de la sociedad, el desempeño del (la) Trabajador (a) Social, en este campo, debe ser innovador, buscando el empoderamiento profesional en este campo, esto requiere y demanda de una formación profesional y capacitación continua superando las deficiencias que pueda detectarse respecto de la relación perfil profesional y perfil ocupacional, de acuerdo a las exigencias de los lineamientos de salud.

### 2.3.1 CONCEPTO DE TRABAJO SOCIAL

Es de relevancia considerar la definición global de Trabajo Social que presenta la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS)<sup>54</sup> dada en julio del 2014, definiéndola como una “profesión *eminente práctica*, que *promueve el cambio y el desarrollo social*, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respaldada por las teorías del Trabajo Social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar”<sup>55</sup>.

### 2.3.2 CONCEPTO DE TRABAJO SOCIAL EN EL SECTOR SALUD

El Trabajo Social en Salud o Trabajo Social Sanitario como un ámbito, campo o área de intervención que se caracteriza por la atención de la problemática relacionada a la conservación de la salud mediante el desarrollo de un intervención integral (interdisciplinaria y multisectorial), considerando todos los factores sociales relacionado con el binomio salud – enfermedad.

Por tanto, el Trabajo Social en Salud, “investiga e interviene en los factores psicosociales que inciden en el proceso de salud-enfermedad, así como en el tratamiento de los problemas surgidos debido a las situaciones de enfermedad”<sup>56</sup>.

---

<sup>54</sup> Federación Internacional de Trabajadores Sociales FITS (2014). Disponible en: <http://ifsw.org/>. Recuperado el 25 de febrero 2016.

<sup>55</sup> [www.tauja.ujaen.es](http://www.tauja.ujaen.es)

<sup>56</sup> Ituarte, A. (2009). Sentido del Trabajo Social en Salud. Zaragoza. España.

Desde el área de la salud, el <sup>57</sup>Trabajador Social debe ser capaz de desarrollar habilidades para la gestión y administración de los recursos y servicios que brinda desde el área social en atención a la problemática, innovando acciones de promoción, educación y organización social en beneficio de la persona, familia, grupo y comunidad.

### 2.3.3. OBJETIVOS DEL TRABAJO SOCIAL EN EL SECTOR SALUD

El objetivo general del Trabajo Social en esta área es identificar los problemas que afecta la salud de los usuarios e intervenir con la finalidad de impulsar la participación de los mismos en acciones preventivo promocionales.

Tradicionalmente los objetivos del Trabajo Social como profesión están referidos a:<sup>58</sup>

- a. Investigar, analizar y explicar los factores sociales objeto de la acción profesional que fundamenta o justifica la intervención contribuyendo y participando en los equipos interdisciplinarios en los distintos campos y niveles de la planificación y de las políticas sociales (implementación de programas y proyectos).
- b. Participar activamente en la estrategia de Promoción de la Salud implementando acciones orientadas a impulsar las potencialidades del usuario (personas, grupos o comunidades) por medio de procesos innovadores de educación social y de capacitación para la superación de las dificultades que le afecta su salud y su medio.
- d. Impulsar la participación y organización de la comunidad a través de grupos con la finalidad que puedan alcanzar sus intereses y/o metas en

---

<sup>57</sup> docslide.us

<sup>58</sup> Losno. A. (2013). Módulo: Modelo de Intervención en Trabajo Social I. Arequipa, Perú.

función a la atención de sus necesidades de salud y los problemas que les afecte, dinamizando los cambios populares.

- e. Realizar seguimiento, monitoreo, evaluación y sistematización de las acciones implementadas por el área de Trabajo Social en Salud, a fin de realizar las innovaciones necesarias para lograr el pleno dominio de las competencias laborales en este sector y la experticia para un desempeño superior.

El (la) Trabajador (a) Social como integrante del equipo de salud<sup>59</sup> debe desarrollar capacidades que le permita participar con experticia en los procesos promoción de la salud (acciones de prevención, recuperación y rehabilitación) que se implementan en bien del usuario como parte de la atención integral e integrada en salud, siendo necesario la identificación y detección de sus problemas y/o necesidades de salud, así como los recursos y expectativas de los usuarios frente a la atención que recibe en este sector; lo que requiere por parte del profesional el dominio de metodologías para a la consecución de los objetivos y lineamientos de política referidos al Sistema de Gestión de Calidad en Salud<sup>60</sup>.

#### **2.3.4. FUNCIONES DEL (LA) TRABAJADORA SOCIAL EN EL SECTOR SALUD**

Tomando en consideración los lineamientos de política del sector, como funciones generales se puede mencionar<sup>61</sup>:

##### **a. Función Promocional**

---

<sup>59</sup> Arroyo, E.; García, R.; Sánchez, G.; Velásquez, K.; Peña, I. Hidalgo, A. y Vergara, E. (2012). Trabajo de Investigación: Funciones Laborales del Trabajador Social. Universidad Veracruzana. Facultad de Trabajo. México

<sup>60</sup> Ministerio de Salud (MINSa, 2005). Lineamientos de Política de Promoción de la Salud en el Perú. Lima, Perú. Digfo Graf E.I.R.L.

<sup>61</sup> Ministerio de Salud (MINSa, 2005). Lineamientos de Política Sectorial para el Periodo 2002-2012 y Fundamentos para el Plan Estratégico Sectorial del Quinquenio 2001-2006. Resolución Ministerial 1007-2005-Minsa, del 30 de diciembre del 2005.

- Intervenir frente a los factores que originan problemas de salud elaborando, ejecutando y evaluando acciones que posibilite su recuperación.
- Implementar acciones sobre hábitos y estilos de vida saludables.
- Realizar acciones de educación social concientizando sobre la conservación de la salud de la población.

#### **b. Función Preventiva**

- Realizar investigaciones sociales que contribuyan a mejorar la atención de las necesidades de salud de la población y orientar a un mejor servicio en este sector.
- Estudiar la situación socioeconómica y cultural de los usuarios que padecen algún problema de salud viabilizando las políticas sociales para su atención..
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida implementado acciones de capacitación dirigida a la población que es atendida por el sector salud.
- Brindar entrenamiento sobre el uso adecuado de recursos para el logro del bienestar en la salud.
- Ejecutar acciones orientadas a fortalecer la familia en temas sobre el cuidado y atención de su salud integral.
- Verificar el nivel de satisfacción y aprovechamiento por parte de los usuarios sobre los servicios que brinda la institución.
- Desarrollar acciones de capacitación de colaboradores (voluntarios) para las acciones preventivas en salud.

#### **c. Función Recuperativa**

- Participar en los equipos interdisciplinarios contribuyendo al mejoramiento y recuperación de las personas (población) que se ven afectadas por una dolencia o disminuidas en su salud.

- Dar acompañamiento a las personas y familias, así como capacitarlas para que asuman un rol activo (promotores) en la prevención y atención en temas de salud.

**d. Función Rehabilitadora**

- Brindar asesorías en todos los ámbitos de la vida social (personal, familiar, educativo, comunitario, etc.) para la reinserción del enfermo a la vida cotidiana.
- Fomentar el uso adecuado de las potencialidades de las personas en el restablecimiento de su salud.

Profundizando la investigación y tomando en consideración el ámbito regional, se puede precisar y determinar algunas funciones específicas de la Trabajadora social según su campo de intervención en salud, así tenemos:

**En relación al trabajador:** (recursos Humanos)

- Formular, proponer las políticas de Bienestar del trabajador.
- Programar, organizar ejecutar y evaluar las actividades de atención directa al trabajador.
- Implementar programas recreativas y de salud

**En relación a las acciones de promoción de la salud:**

- Identificar y establecer los problemas y/o factores sociales que afecta al usuario a nivel de persona, grupo y comunidad.
- Promover la participación comunitaria los proyectos (diseño, ejecución y seguimiento) que promueven entornos saludables priorizando las estrategias señaladas a nivel regional.
- Propiciar la creación y desarrollo de redes en atención al binomio salud – enfermedad.

- Coordinar y concertar acciones intersectoriales orientadas a la concientización, educación y participación de los usuarios que se entienden en este sector.
- El desarrollo innovador de la educación y capacitación comunitaria; buscando el involucramiento de la comunidad a través de la movilización social en atención a sus problemas y necesidades de salud orientado al bienestar y calidad de vida.

### 3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Al hacer la revisión de estudios en el sistema de internet, se encontró un trabajo de investigación similar que guarda relación con el tema en estudio.

#### **3.1. EMILIA LÓPEZ LUNA y MELBA YESMIT CHAPARRO MALDONADO. COMPETENCIAS LABORALES DEL TRABAJADOR SOCIAL VISTAS DESDE EL MERCADO LABORAL<sup>62</sup> – COLOMBIA; Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (Colombia); del cual se resume lo siguiente:**

##### **Resumen<sup>63</sup>**

En la investigación titulada Competencias laborales del Trabajador Social desde el mercado laboral, realizada en el año 2004, el marco conceptual que se presenta, como soporte, está enfocado a las competencias laborales concebidas por la Organización Internacional del Trabajo OIT; tipo de estudio descriptivo, se utilizó como técnica la encuesta, a partir de la entrevista estructurada a los jefes inmediatos del Trabajador social; la muestra estuvo conformada por 134 instituciones de las áreas de intervención en salud, laboral, desarrollo comunitario, familia y menor, rehabilitación y educación. Los resultados que se presentan, están fundamentados en conocer la estructura general de cada una de las áreas describiendo el perfil del

<sup>62</sup> [www.docstoc.com](http://www.docstoc.com)

<sup>63</sup> [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org)

cargo, las competencias básicas, genéricas y específicas. Lo anterior se constituye en una fuente para adecuar la formación profesional a las necesidades del mercado de trabajo; orientar la oferta educativa hacia el logro de las expectativas y resultados que las empresas desean tener de la educación.

### **Conclusiones**

A continuación se exponen algunas conclusiones derivadas del proceso investigativo llevado a cabo<sup>64</sup>:

- a. En el marco de la globalización económica el capital humano cobra una gran relevancia en la medida que se ha considerado como factor substancial del incremento económico y en la generación de ventajas competitivas, esto se explica de una parte por los cambios sociales y tecnológicos y de otra por las transformaciones en las actividades productivas y, en consecuencia las competencias que deben poseer los trabajadores para responder a las condiciones requeridas por los mercados nacionales e internacionales.
- b. El tema de las competencias laborales ha incitado gran atención en diversos escenarios entre los que se destacan gremios empresariales, ministerios de educación, organizaciones internacionales, universidades y empresas en general, esta atención está centralizada en conocer las ventajas de su aplicación en el sentido de mejorar la calidad y la pertinencia de la formación del capital humano acrecentando el nivel de desempeño de los trabajadores y la competitividad de las empresas.
- c. Actualmente la formación por competencias es una tendencia en todos los países, su presencia en el panorama educativo de la educación superior es una opción que busca generar procesos formativos de mayor calidad sin perder el horizonte de las necesidades de la sociedad, de la profesión, de la disciplina y del trabajo académico

---

<sup>64</sup> [www.docstoc.com](http://www.docstoc.com)

- d. Es importante rescatar que la formación por competencias no significa en ningún momento estar orientada solamente por los pronunciamientos del contexto laboral sino que deben estar guiados por la problemática social, en este sentido lo que se quiere es que sea una formación integral en la cual además de proporcionar algunas herramientas para el desempeño profesional se confiera una serie de fundamentos para la convivencia.

#### **4. OBJETIVOS**

- 4.1. Identificar las competencias de la Trabajadora Social en el sector salud.
- 4.2. Conocer las características de la demanda laboral del sector salud donde las Trabajadores Sociales desarrollan la intervención profesional.
- 4.3. Establecer la relación que existe entre competencias y demanda laboral del sector salud

#### **5. HIPÓTESIS**

Dado que la demanda laboral y los desempeños competitivos de todo profesional, requiere de una formación por competencias expresado en concordancia con los cambios que operan en la realidad.

Es probable que las competencias de la Trabajadora Social del sector salud se encuentre en un nivel regular para cumplir exitosamente las actividades que componen la demanda laboral en el sector salud.

### **III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

#### **1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN**

##### **1.1 TÉCNICAS**

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la entrevista.

##### **1.2 INSTRUMENTO**

Es el formulario de preguntas “el mismo que se elabora en forma específica para el presente estudio” (un formato de preguntas prediseñado teniendo en cuenta las variables del estudio).

Respecto del Formulario de Preguntas a ser aplicado para la presente investigación, es de elaboración propia tomando en cuenta las tablas y escalas que proponen Lyle M. Spencer, Jr., y Signe M. Spencer en su libro EVALUACIÓN DE COMPETENCIA EN EL TRABAJO. Modelos para un Desempeño Superior. Las Escalas del Diccionario Genérico que desarrollan Spencer y Spencer, son aplicables a todos los trabajos, las escalas tomadas representan solamente competencias más comunes.

Variable	Indicadores y sub indicadores	Técnicas e Instrumentos	Estructura del Instrumento
	<b>DATOS GENERALES</b>		I.
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>Competencias de conocimiento</b>	<b>Formulario de Preguntas</b>	II.
	• Competencias de Umbral		
	• Competencias cognoscitivas		III.
	<b>Competencias de procedimiento</b>		IV.
	• Competencias de logro y acción		
	<b>Competencias actitudinales</b>		V.
	• Competencias de ayuda y servicio		
	• Competencias de eficacia personal		
	<b>Competencias gerenciales</b>		VI.
• Competencias de influencia	VII.		
• Competencias Distintivas			
<b>DEMANDA LABORAL</b>	<b>Demanda Laboral</b>		
	<b>Perfil Ocupacional</b>	VIII.	
	• Competencias generales de la Trabajadora Social		
	• Competencias laborales de la Trabajadora social		
	SUGERENCIAS Y APORTES		

## FORMULARIO DE PREGUNTAS PARA EL (LA) TRABAJADOR (A) SOCIAL

### INSTRUCCIONES:

El presente formulario de preguntas tiene por finalidad conocer cómo percibe usted algunos aspectos relacionados con las Competencias de la Trabajadora Social y la Demanda Laboral en la ciudad de Arequipa, esta información permitirá conocer esta realidad y su correspondencia con las propuestas para mejorar las competencias de la Trabajadora Social desde el ámbito académico.

La información es anónima, por favor conteste con sinceridad. Y donde corresponda marque con una "X" en la opción elegida.

**Valoración:** 4 (Muy adecuado) 3 (Bastante adecuado) 2 (Adecuado) 1 (Poco adecuado)

### **I. DATOS GENERALES**

1.1 EDAD _____	GÉNERO: M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	
1.2 ESTADO CIVIL:	S <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/>	V <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>
1.3 AÑOS DE TRABAJO: _____			
1.4 CONDICIÓN LABORAL :	Nombrada <input type="checkbox"/>	Contratada <input type="checkbox"/>	Locación de servicios <input type="checkbox"/>

### **II. COMPETENCIAS DE CONOCIMIENTO**

ITEMS	1	2	3	4
2.1 Conocimiento profesional básico recibido en la universidad				
2.2 Conocimiento profesional experimentado obtenido en el ejercicio profesional				
2.3 Considera que debe contar con Maestría				
2.4 Considera que debe contar con Doctorado				
2.5 Conocimiento sobre metodologías para la innovación social en los modelos de intervención				
2.6 Conocimientos técnicos actuales especializados				
2.7 Conocimiento sobre los procesos para la publicación nueva tecnología. (producción intelectual)				

### **III. COMPETENCIAS DE PROCEDIMIENTO (resultados, competitividad, innovación)**

ITEMS	1	2	3	4
3.1 Investiga sobre temas sociales de la institución				
3.2 Diseña y aplica metodologías participativas en la intervención profesional				
3.3 Realiza innovación en los planes, programas y proyectos				
3.4 Monitorea y aplica sistemas de seguimiento				
3.5 Hace mucho más de lo que se le pide				
3.6 Logra impactos de resultado demostrando competitividad.				
3.7 Diseña y aplica técnicas e instrumentos para la gestión social en la institución. (Manejo de paquetes de Word, Excel, navegación)				

### **IV. COMPETENCIAS ACTITUDINALES (ayuda y servicio, eficacia personal)**

ITEMS	1	2	3	4
4.1 Domina la escucha activa y capacidad de concertación				
4.2 Se responsabiliza personalmente y actúa para la innovación social				
4.3 Actúa para intervenir con eficacia, eficiencia y efectividad.				
4.4 Tiene autocontrol, controla emociones. Maneja el estrés eficazmente				
4.5 Muestra confianza en sí mismo, en su propia habilidad,, afronta desafíos				
4.6 Toma decisiones independientemente y expresa su postura en los conflictos				
4.7 Aplica las reglas o los procedimientos flexiblemente				

## V. COMPETENCIAS GERENCIALES

ITEMS	1	2	3	4
5.1 Promueve el desarrollo de personas, realiza coaching, talento humano.				
5.2 Trabaja en equipo y cooperación, fomenta la eficacia grupal				
5.3 Muestra liderazgo, resuelve conflictos, habla asertivamente.				
5.4 Realiza un trabajo en redes interinstitucionales y personales. Redes sociales				
5.5 Gerencia y gestiona los recursos para una adecuada intervención profesional orientado al logro de metas organizacionales - institucionales				
5.6 Aplica conocimientos de gerencia y gestión social en el cumplimiento de metas organizacionales – institucionales				
5.7 Realiza adaptaciones organizacionales, adapta estrategias				

## VI. DEMANDA LABORAL

Al postular al puesto de trabajo conocía sobre:	1	2	3	4
6.1 Tareas y responsabilidades principales tendrá que desempeñar				
6.2 Formación y experiencia requerida para el puesto.				
6.3 Habilidades y características personales requeridas.				
6.4 Responsabilidad en el puesto, condiciones de trabajo y riesgo				
6.5 Requerimientos del perfil profesional: Capacidad para resolver problemas y hacer proyecciones.				
6.6 Discrecionalidad para tomar decisiones.				
6.7 Conocimientos, habilidad y destrezas requeridos para la administración del recurso humano				

## VII. PERFIL OCUPACIONAL

Al terminar su carrera, cuando buscaba un trabajo tenía claro los siguientes aspectos:	1	2	3	4
7.1 Capacidad para actuar en nuevas situaciones e innovar metodologías, técnicas e instrumentos.				
7.2 Habilidades en el uso de las TICs				
7.3 Capacidad para tomar decisiones y trabajo en equipo. Liderazgo				
7.4 Capacidad para investigar y sistematizar la intervención profesional.				
7.5 Capacidad para aplicar la gerencia social en la intervención profesional				
7.6 Capacidad de integración social de personas, familias, grupos y comunidades para el logro del bienestar y calidad de vida.				
7.7 Demuestra competencia profesional en el ejercicio del Trabajo Social y compromiso ético.				

**VIII. SUGERENCIAS Y APORTES**

---

---

---

---

**Gracias por su colaboración**



**FORMULARIO DE PREGUNTAS PARA MEDICO JEFE  
DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD**

**INSTRUCCIONES:**

El presente formulario de preguntas tiene por finalidad conocer cómo percibe usted algunos aspectos relacionados con las Competencias de la Trabajadora Social y la Demanda Laboral en la ciudad de Arequipa, esta información permitirá conocer esta realidad y su correspondencia con las propuestas para mejorar las competencias de la Trabajadora Social desde el ámbito académico.

La información es anónima, por favor conteste con sinceridad. Y donde corresponda marque con una “X” en la opción elegida.

**Valoración:** 4 (Muy adecuado) 3 (Bastante adecuado) 2 (Adecuado) 1 (Poco adecuado)

**IX. DATOS GENERALES**

1.2 EDAD _____	GÉNERO: M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>		
1.2 ESTADO CIVIL:	S <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/>	V <input type="checkbox"/>	D <input type="checkbox"/>
1.3 AÑOS DE TRABAJO: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 CONDICIÓN LABORAL: Nombrado	Contratado	Locación de servicios		

**X. INFORMACIÓN SOBRE COMPETENCIAS**

De las siguientes competencias ¿Cuáles considera para el puesto y/o requerimiento de un (a) Trabajador (a) Social?	1	2	3	4
<b>2.1. COMPETENCIAS DE CONOCIMIENTO</b>				
2.1.1. Conocimiento de procesos de análisis conceptual				
2.1.2. Dominio aplicación de la innovación social en los modelos de intervención y metodologías del Trabajo Social,				
2.1.3. Conocimiento técnico especializado en salud (Maestría y Doctorado)				
2.1.4. Conocimientos profesionales actualizados.				
2.1.5. Conocimientos de gerencia y gestión social en el cumplimiento de metas organizacionales - institucionales				
2.1.6. Conocimientos de procesos para la publicación de nueva tecnología. (producción intelectual)				
<b>2.2. COMPETENCIAS DE PROCEDIMIENTO (resultados, competitividad, innovación)</b>				
2.2.1. Dominio y aplicación de metodologías y técnicas de investiga sobre temas sociales y/o epidemiológicos				
2.2.2. Diseña y aplica metodologías participativas en la intervención profesional en la promoción de la salud				
2.2.3. Diseña e implementa de manera innovadora planes, programas y proyectos de acuerdo a los lineamientos del sector.				
2.2.4. Dominio y aplicación de sistemas de monitoreo y desarrollo sistemas de seguimiento y evaluación de la intervención profesional				
2.2.5. La intervención profesional logra impactos de resultados en la institución demostrando competitividad profesional				
2.2.6. Diseña y aplica técnicas e instrumentos para la gestión social en la institución (Manejo de paquetes de Word, Excel y navegación)				
<b>2.3 COMPETENCIAS ACTITUDINALES (ayuda y servicio, eficacia personal)</b>				
2.3.1. Domina la escucha activa y capacidad de concertación				
2.3.2. Se responsabiliza personalmente y actúa para la innovación social				

2.3.3. Actúa para intervenir con eficacia, eficiencia y efectividad.				
2.3.4. Muestra autocontrol, controla emociones. Maneja el estrés eficazmente				
2.3.5. Muestra confianza en sí mismo, en su propia habilidad,, afronta desafíos				
2.3.6. Toma decisiones independientemente y expresa su postura en los conflictos				
2.3.7. Es solidaria (o) y muestra identificación social				

<b>2.4 COMPETENCIAS GERENCIALES</b>				
2.4.1. Muestra capacidad para promover el desarrollo de personas, realiza coaching (Talento Humano)				
2.4.2. Tiene capacidad y habilidades para el trabajo en equipo y cooperación, fomenta la eficacia grupal				
2.4.3. Muestra capacidad y habilidades para el liderazgo en equipo, resuelve conflictos, habla asertivamente.				
2.4.4. Realiza un trabajo en redes interinstitucionales y personales. Redes sociales				
2.4.5. Gerencia y gestiona los recursos para una adecuada intervención profesional orientado al logro de metas organizacionales - institucionales				
2.4.6. Diseña e implementa estrategias de intervención multisectorial e interdisciplinar.				
2.4.7. Muestra capacidad para actuar en nuevas situaciones e innovar metodologías, técnicas e instrumentos.				
2.4.8. Exhibe habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación				
2.4.9. Aplica la gerencia social en la intervención profesional				
2.4.10. Muestra capacidad de integración social de personas, familias, grupos y comunidades para el logro del bienestar y calidad de vida.				
2.4.11. Demuestra competencia profesional en el ejercicio del Trabajo Social y compromiso ético.				

## XI. SUGERENCIAS Y APORTES

---



---



---



---

Gracias por su colaboración

1961

## DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

Respecto del Formulario de Preguntas a ser aplicado para la presente investigación, es de elaboración propia tomando en cuenta las tablas y escalas que proponen Lyle M. Spencer, Jr., y Signe M. Spencer en su libro *EVALUACIÓN DE COMPETENCIA EN EL TRABAJO. Modelos para un Desempeño Superior*<sup>65</sup>. Las Escalas del Diccionario Genérico que desarrollan Spencer y Spencer, son aplicables a todos los trabajos, las escalas tomadas representan solamente competencias más comunes.

El instrumento ha sido elaborado tomando en cuenta los indicadores y sub indicadores, considerando un promedio de preguntas con diferentes alternativas, las mismas que se da una calificación que va de:

Valor	Descripción
4	Muy adecuado
3	Bastante adecuado
2	Adecuado
1	Poco adecuado

### COMPETENCIAS DE CONOCIMIENTO, PROCEDIMIENTO Y GERENCIALES

Descripción	Valor
Bueno	22 – 28
Regular	21 -15
Malo	7 - 14

### COMPETENCIAS ACTITUDINALES

Descripción	Valor
Bueno	22 – 28
Regular	21 -15
Malo	7 - 14

### DEMANDA LABORAL

Descripción	Valor
Bueno	22 – 28
Regular	21 -15
Malo	7 - 14

<sup>65</sup> Submitted to Universidad César Vallejo

## PERFIL OCUPACIONAL

Descripción	Valor
Bueno	22 – 28
Regular	21 -15
Malo	7 - 14

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1 UBICACIÓN ESPACIAL

El estudio se realiza en el ámbito de la ciudad Arequipa, en las distintas instituciones del sector salud (centros y puestos de salud) de la Red Arequipa Caylloma.

### 2.2 UBICACIÓN TEMPORAL

El horizonte temporal de estudio está referido al presente entre octubre y diciembre del 2015, de marzo a abril del 2016; por tanto, es un estudio coyuntural.

### 2.3 UNIDADES DE ESTUDIO

Está formado por las Trabajadora Sociales que laboran en la ciudad de Arequipa en el sector salud y los médicos jefes de los establecimientos de salud de la Red de Salud Arequipa Caylloma.

#### 2.3.1 UNIVERSO

Está formado por 58 Trabajadoras Sociales y 58 médicos jefes que se encuentran laborando en el sector salud en la Red Arequipa Caylloma.

### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA PARA ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

$$n = \frac{N \cdot z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(58)(1,96)^2(0,05)(0,95)}{(0,03^2)(58-1) + (1,96^2)(0,05)(0,95)}$$

$$n = 38.29$$

### 2.3.2 MUESTRA

Se ha determinado trabajar con el total 38 Trabajadoras Sociales y 16 médicos jefes, que corresponde al 83% del Universo.

**Los criterios de inclusión y exclusión.** Para el caso del presente estudio el criterio de inclusión es que las unidades de estudio deben:

- Estar desempeñando la labor de Trabajadora Social en el mercado laboral de la ciudad de Arequipa, específicamente en el sector salud de la Red Arequipa Caylloma.
- Que tengan por lo menos de 5 años de experiencia laboral.
- Ser gerente/jefe del centro o puesto de salud.

**Los criterios de exclusión:**

- Trabajadora Social en el mercado laboral de la ciudad de Arequipa que no desempeñe funciones específicas de la carrera profesional en el sector salud.
- Que no tengan 5 años de experiencia laboral

### **3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.1. ORGANIZACIÓN**

Una vez aprobado el proyecto, para efectos de la recolección de datos, se coordinará con la Gerencia Regional de Salud y la Red Arequipa Caylloma para obtener la información sobre las Trabajadores Sociales que se encuentran laborando en algún centro o puesto de salud de la Región Arequipa, contando con el apoyo de la Universidad Católica de Santa María a través de la Escuela Profesional de Trabajo Social.

La duración total del estudio está previsto para un promedio de nueve meses, la recolección de datos entre seis a ocho semanas aproximadamente.

#### **3.2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

El instrumento que se utilizará es el formato de preguntas, el mismo que será previamente validado por medio de una prueba piloto, antes de ser aplicado a las unidades de estudio (muestra), será también necesario el apoyo de 02 personas previamente seleccionadas y capacitadas. Se remarcará el carácter anónimo del formulario, así como la sinceridad de las respuestas emitidas para contribuir al éxito del estudio.

Será preciso coordinar con las Trabadoras Sociales para la fecha y hora de la aplicación del instrumento, así como la clarificación de dudas que puedan

surgir. Se revisará que todos los instrumentos hayan sido respondidos en su totalidad para el control de la validez y su confiabilidad.

### **3.3. CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS**

Luego de la recolección de datos, estos serán sistematizados estadísticamente para el análisis, interpretación y conclusiones finales. Uso de estadística descriptiva.



## CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tiempo Actividad	2015				2016			
	S	O	N	D	M	A	M	J
1. Elaboración del Proyecto	X	X	X					
4. Desarrollo del proyecto								
- Recolección de datos				X	X	X		
- Sistematización						X	X	
- Conclusiones y Sugerencias							X	
5. Elaboración de Informe								X

## 4. BIBLIOGRAFÍA

1. Competencias Laborales. (2003). Base para Mejorar la Empleabilidad de las Personas. Bogotá – Colombia.
2. Unidad de Potencial Humano. (2010 -2012). Contraloría General de la Republica Unidad de Potencial Humano. “Plan Plurianual de Capacitación Interna”. Costa Rica
3. CHILEVALORA. (2010). Mirada Comparativa Sobre Métodos Para Identificar Competencias Laborales. Comisión Nacional de Certificación de Competencias Laborales. Documento de Trabajo N°3, Noviembre 2010.
4. LÓPEZ LUNA, Emilia y CHAPARRO MALDONADO, Melba Yesmit. (2004). Competencias Laborales del Trabajador Social Vistas desde el Mercado Laboral – COLOMBIA. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (Colombia).
5. TORRES SÁNCHEZ, Ulises. (2013). Revista Perspectivas Sociales. Veintiún Competencias Laborales que desarrolla el Trabajador SOCIAL en la Práctica Escolar Comunitaria. Vol. 15 No. 1 1

## WEBGRAFIA

1. BARRERA, Rodrigo. 2011. Necesidades Personales y Laborales. Recuperado de:  
<http://www.gerencie.com/necesidades-personales-y-laborales.html>
2. Comportamiento del Mercado Laboral. Recuperado de:  
[www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-garcia\\_c/.../cs-garcia\\_c.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-garcia_c/.../cs-garcia_c.pdf)
3. Concepto de Competencias desde Recursos Humanos. Recuperado de:  
[www.madrimasd.org/empleo/servicioestrategiaprofesional/.../tema2\\_5](http://www.madrimasd.org/empleo/servicioestrategiaprofesional/.../tema2_5)
4. DE JI ITURRALDE TORRES. (2011). LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL. Recuperado de:  
[repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1786/TA0097.pdf?...1](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1786/TA0097.pdf?...1)
5. Enfoques educativos / Modelo centrado en el desempeño. Recuperado de:  
<http://hadoc.azc.uam.mx/enfoques/competencia.htm>
6. Lyle M. Spencer, Jr y Signe M. Spencer. (2009). Evaluación de Competencia en el Trabajo. Recuperado de : <http://es.scribd.com/doc/19788609/Libro-Competencias-Spencer>
7. MERTENS, L. (2000). La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional. Recuperado de: [www.cinterfor.org.uy](http://www.cinterfor.org.uy)
8. Mercado Laboral. (2011). MERCADO LABORAL Definición. Recuperado de:  
<http://mercadolaboredu.blogspot.com/2011/07/se-denomina-mercado-de-trabajo-o.html>
9. NR Trujillo. (2014). Selección efectiva de personal basada en competencias - Revista do Serviço Público, 2014 - [seer.enap.gov.br](http://seer.enap.gov.br). Recuperado de:  
<http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/333>

10. Oferta y Demanda. Biblioteca virtual. Recuperado de:

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo16.htm>.

11. Que es una competencia. Enfoques educativos / Modelo centrado en el desempeño.

Recuperado de: [hadoc.azc.uam.mx/enfoques/competencia.htm](http://hadoc.azc.uam.mx/enfoques/competencia.htm) y en

<http://hadoc.azc.uam.mx/enfoques/competencia.htm>

12. Qué es la competencia laboral. GestioPolis. Recuperado de:

[www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/.../complab.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/.../complab.htm)

13. YTURRALDE, Ernesto. (2014). PERFIL DE COMPETENCIAS. COM. Bolivia.

Training Consulting. Recuperado de: <http://www.perfildecompetencias.com/>





**ANEXO 02**

**MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS**

N°	Cargo	Edad	Genero				Estado Civil				Años de Trabajo	Condición			2.1. Competencias de Conocimiento							2.2. Competencias de Procedimiento (resultados, competitividad, innovación)							Competencias Actitudinales (ayuda y ser)					
			M	F	S	C	V	D	Nom	Cont		Lser	2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.1.4	2.1.5	2.1.6	2.1.7	2.2.1	2.2.2	2.2.3	2.2.4	2.2.5	2.2.6	2.2.7	2.3.1	2.3.2	2.3.3	2.3.4	2.3.5			
1	Trab. Soc.	43		1		1				16	1			4	3	2	2	3	3	3	20	3	4	4	4	4	2	2	23	4	2	3	4	2
2	Trab. Soc.	36		1		1				7	1			4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	3	4	2	2	23	4	1	4	2	2
3	Trab. Soc.	41		1	1					6		1		4	4	4	4	3	4	4	27	2	3	4	3	3	2	2	19	4	4	4	4	4
4	Trab. Soc.	45		1	1					11	1			4	4	4	4	3	3	3	25	4	4	4	3	3	2	2	22	4	4	4	4	4
5	Trab. Soc.	58		1	1					13	1			4	3	3	3	2	2	2	19	2	4	3	2	2	3	3	19	4	2	3	3	2
6	Trab. Soc.	53		1					1	20		1		4	4	3	3	4	3	3	24	4	4	3	3	3	2	2	21	4	4	4	4	4
7	Trab. Soc.	51		1			1			22	1			4	4	2	2	2	3	3	20	4	3	3	3	2	2	2	19	3	3	2	3	2
8	Trab. Soc.	49		1			1			18	1			4	3	2	2	3	3	3	20	4	4	3	2	2	2	2	19	4	4	3	3	4
9	Trab. Soc.	31		1			1			3			1	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	3	2	2	2	19	4	4	4	4	4
10	Trab. Soc.	37		1			1			14		1		4	4	2	2	3	2	2	19	4	4	4	4	3	2	2	23	4	4	4	4	4
11	Trab. Soc.	42		1			1			20		1		4	3	2	1	2	3	3	18	1	3	3	2	1	2	2	14	4	4	3	4	2
12	Trab. Soc.	47		1			1			12		1		3	2	1	1	2	2	2	13	1	2	3	2	1	2	2	13	3	2	2	3	2
13	Trab. Soc.	49		1			1			17		1		3	3	2	1	2	3	3	17	3	4	3	3	4	3	3	23	3	2	4	3	3
14	Trab. Soc.	51		1			1			22	1			4	4	4	1	3	3	3	22	1	4	3	3	2	2	2	17	4	4	4	3	3
15	Trab. Soc.	44		1			1			17	1			3	4	1	1	2	3	3	17	2	3	3	2	2	3	3	18	4	4	4	3	4
16	Trab. Soc.	50		1			1			19		1		3	2	1	1	1	2	2	12	1	2	2	1	1	2	2	11	3	3	3	2	2
17	Trab. Soc.	58		1			1			23	1			2	3	1	1	2	2	2	13	1	2	2	1	1	2	2	11	2	2	2	3	3
18	Trab. Soc.	46		1	1					18		1		2	3	2	1	1	2	2	13	2	2	2	2	1	2	2	13	3	3	2	3	4
19	Trab. Soc.	38		1	1					10			1	2	2	1	1	1	2	2	11	1	3	2	2	1	3	3	15	2	2	2	2	1
20	Trab. Soc.	49		1			1			21		1		3	2	2	1	1	3	3	15	1	4	2	2	1	1	1	12	4	4	3	3	2
21	Trab. Soc.	46		1			1			12	1			3	4	3	4	4	3	3	24	3	4	3	4	4	3	3	24	4	4	4	4	2
22	Trab. Soc.	37		1			1			10			1	2	3	2	4	3	3	3	20	2	3	3	4	2	3	3	20	4	4	4	4	2
23	Trab. Soc.	41		1			1			14	1			2	3	4	4	4	3	3	23	2	3	4	4	4	3	3	23	3	4	4	4	3
24	Trab. Soc.	38		1					1	13	1			4	4	4	3	4	3	3	25	4	4	4	3	4	3	3	25	3	4	4	4	3
25	Trab. Soc.	45		1			1			16	1			2	4	3	4	4	4	4	25	2	4	3	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4
26	Trab. Soc.	40		1			1			15	1			1	2	3	1	3	3	3	16	1	2	3	1	3	3	3	16	4	4	4	4	2
27	Trab. Soc.	37		1	1					12	1			1	2	2	1	2	3	3	14	1	2	3	1	2	3	3	15	4	2	2	1	2
28	Trab. Soc.	38		1			1			9	1			3	2	3	2	4	3	3	20	1	2	3	3	4	3	3	19	3	2	2	2	3
29	Trab. Soc.	43		1			1			11	1			3	3	3	1	4	3	3	20	1	3	3	1	4	3	3	18	3	3	4	1	2
30	Trab. Soc.	46		1			1			13		1		4	2	3	2	3	3	3	20	1	2	3	2	3	3	3	17	3	3	4	2	2
31	Trab. Soc.	41		1			1			11	1			3	1	2	1	2	2	2	13	1	1	2	1	2	2	2	11	3	4	4	2	2
32	Trab. Soc.	39		1	1					10	1			1	2	2	1	2	2	2	12	3	4	3	4	4	3	3	24	2	2	2	1	1
33	Trab. Soc.	49		1			1			13	1			3	1	2	2	2	2	2	14	2	3	3	4	2	3	3	20	3	3	2	1	2
34	Trab. Soc.	43		1			1			9		1		2	4	3	4	4	4	4	25	2	3	4	4	4	3	3	23	3	4	2	1	1
35	Trab. Soc.	51		1			1			15	1			1	2	3	1	3	3	3	16	4	4	4	3	4	3	3	25	2	3	2	1	2
36	Trab. Soc.	45		1			1			13	1			3	4	3	4	4	3	3	24	2	4	3	4	4	4	4	25	3	2	2	1	1
37	Trab. Soc.	37		1	1					12			1	2	3	3	4	2	3	3	20	1	2	3	1	3	3	3	16	4	4	4	3	3
38	Trab. Soc.	39		1			1			10		1		2	3	4	4	4	3	3	23	1	2	3	1	2	3	3	15	4	4	4	3	3
			38	8		28			2		22	12	4																					

vicio, eficacia		2.4. Competencias Gerenciales								
2.3.6	2.3.7	2.4.1	2.4.2	2.4.3	2.4.4	2.4.5	2.4.6	2.4.7		
2	4	21	4	2	4	3	2	3	3	21
4	4	21	3	3	4	4	4	4	4	26
4	4	28	4	2	4	1	2	3	3	19
4	4	28	3	3	4	4	4	4	4	26
2	4	20	4	2	3	4	2	1	4	20
4	4	28	4	2	4	4	4	4	4	26
2	4	19	4	3	4	4	2	3	3	23
4	4	26	4	3	4	4	4	4	4	27
4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	28	4	2	4	4	4	4	4	26
2	2	21	1	2	3	2	3	3	1	15
2	2	16	2	3	4	3	2	1	3	18
4	4	23	1	2	2	2	2	1	2	12
4	4	26	2	2	3	4	4	1	2	18
4	4	27	2	2	3	4	4	2	4	21
2	2	17	1	2	3	2	2	1	3	14
2	2	16	1	2	3	2	2	1	2	13
2	2	19	1	1	3	2	3	1	2	13
2	2	13	1	2	3	2	3	1	4	16
2	2	20	1	1	3	2	2	1	2	12
3	3	24	4	4	4	3	2	2	2	21
4	4	26	4	3	4	3	3	2	2	21
4	4	26	3	4	4	4	4	3	2	24
4	4	26	3	1	3	3	2	1	2	15
4	4	28	3	1	2	3	2	1	2	14
4	4	26	3	3	4	3	3	4	3	23
3	3	17	3	1	4	3	3	2	2	18
4	4	20	3	2	3	3	2	2	3	18
2	2	17	2	1	2	2	1	1	2	11
3	3	20	2	1	2	2	1	1	2	11
3	3	21	2	2	2	2	2	1	2	13
2	3	13	2	1	3	2	2	1	2	13
3	3	17	3	1	4	2	2	1	1	14
3	3	17	3	3	4	3	4	4	3	24
3	3	16	3	2	3	3	4	2	2	19
3	3	15	3	2	3	4	4	4	3	23
3	3	24	3	4	4	4	3	4	3	25
3	3	24	4	2	4	3	2	2	2	19

Demanda Laboral							Perfil Ocupacional								
6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7		
2	4	3	2	2	2	4	19	4	4	4	4	3	4	4	27
3	4	3	4	3	2	2	21	4	4	4	4	3	3	4	26
2	2	2	2	2	2	2	14	4	3	4	4	3	2	4	24
2	2	3	2	2	2	2	15	4	4	4	4	4	3	4	27
3	2	3	2	2	2	1	15	4	3	4	4	2	2	4	23
3	2	2	3	3	3	2	18	4	4	4	4	3	2	4	25
2	2	3	2	2	2	2	15	4	4	4	4	3	2	4	25
2	2	2	2	2	2	2	14	4	4	4	4	3	3	4	26
3	3	2	3	3	2	3	19	4	4	4	4	2	2	4	24
3	3	3	2	2	3	3	19	4	4	4	4	3	4	4	27
2	2	3	3	2	2	2	16	3	2	2	3	2	2	3	17
2	2	2	3	2	1	2	14	3	3	3	3	2	1	3	18
2	2	2	3	2	2	3	16	3	3	4	3	2	2	3	20
3	3	4	3	3	3	2	21	4	4	4	4	3	2	4	25
2	3	3	2	3	2	2	17	4	4	4	4	3	2	4	25
2	2	1	2	1	2	2	12	2	2	2	2	1	1	3	13
2	2	1	2	1	2	1	11	3	3	4	2	2	1	3	18
2	2	3	3	2	1	1	14	2	2	3	2	1	3	2	15
2	2	1	2	2	1	1	11	3	2	4	3	1	1	3	17
1	1	2	2	3	2	1	12	3	2	2	3	1	1	3	15
4	3	3	3	2	4	4	23	4	4	4	3	4	4	1	24
3	2	3	4	3	3	3	21	2	2	3	2	2	3	1	15
1	2	1	3	2	3	2	14	3	3	3	2	1	3	2	17
3	3	4	1	2	1	2	16	3	4	3	2	2	3	1	18
4	4	3	2	3	3	4	23	4	4	4	3	2	4	2	23
2	3	3	2	1	2	4	17	4	4	4	3	2	4	2	23
4	4	4	3	2	4	3	24	3	4	4	4	3	4	4	26
2	2	2	1	1	3	2	13	2	2	2	3	2	2	3	16
3	4	2	2	1	3	3	18	3	3	3	3	2	1	3	18
2	3	2	1	1	2	3	14	3	3	4	3	2	2	3	20
2	4	3	1	1	3	3	17	2	4	4	4	3	2	4	23
3	3	2	1	2	2	2	15	2	4	4	4	3	2	4	23
4	4	3	2	4	1	3	21	3	3	2	2	3	3	3	19
2	2	1	1	3	3	4	16	3	2	3	3	4	3	2	20
3	3	4	3	4	4	2	23	3	3	3	2	2	4	1	18
3	2	3	2	3	4	3	20	4	4	2	3	4	4	1	22
4	3	2	3	3	3	2	20	2	3	3	4	3	2	2	19
2	4	4	2	2	4	2	20	3	2	2	3	2	3	3	18

N°	Cargo	Edad	Genero		Estado Civil				Años de	Condición			2.1. Competencias de Conocimiento						2.2. Competencias de Proced			
			M	F	S	C	V	D		Nom	Cont	L.ser	2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.1.4	2.1.5	2.1.6		2.2.1	2.2.2	2.2.3
1	Jefe	54	1		1				15	1			4	4	3	3	3	2	19	4	4	4
2	Jefe	62	1			1			25		1		4	3	3	3	2	2	17	4	4	4
3	Jefe	60	1		1				23		1		4	4	3	2	2	2	17	4	4	4
4	Jefe	59	1			1			19		1		3	4	3	3	2	2	17	4	4	4
5	Jefe	58	1		1				20	1			4	4	4	4	3	2	21	4	4	4
6	Jefe	54	1		1				16		1		1	3	3	2	1	2	12	4	4	4
7	Jefe	49	1		1				15	1			1	2	3	2	1	2	11	4	4	3
8	Jefe	52	1		1				18		1		3	4	3	3	4	3	20	4	4	4
9	Jefe	53	1					1	14	1			1	4	3	3	2	2	15	4	4	4
10	Jefe	55	1			1			14		1		2	3	3	2	2	3	15	4	4	4
11	Jefe	56	1			1			18		1		1	2	2	1	1	2	9	2	3	3
12	Jefe	53	1			1			12		1		3	2	1	1	2	3	12	3	2	1
13	Jefe	61	1			1			21		1		3	3	2	1	2	3	14	2	2	1
14	Jefe	60	1			1			23		1		4	4	4	1	3	3	19	4	4	1
15	Jefe	63	1			1			24		1		3	4	1	1	2	3	14	4	4	2
16	Jefe	57	1					1	19		1		3	2	1	1	1	2	10	2	2	1

2.2. Competencias Actitudinales (ayuda y servicio, eficacia)				2.4. Competencias Gerenciales																			
2.2.4	2.2.5	2.2.6		2.3.1	2.3.2	2.3.3	2.3.4	2.3.5	2.3.6	2.3.7		2.4.1	2.4.2	2.4.3	2.4.4	2.4.5	2.4.6	2.4.7	2.4.8	2.4.9	2.4.10	2.4.11	
4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	40
4	4	4	24	3	4	3	4	2	4	4	24	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	41
4	3	4	23	2	4	4	3	4	4	4	25	4	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	32
4	3	3	22	3	4	3	4	4	4	4	26	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	31
4	3	3	22	2	3	4	4	4	4	4	25	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34
4	3	3	22	2	4	4	4	4	4	4	26	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34
3	3	3	20	3	4	4	4	3	3	3	24	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	31
4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	38
4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	41
4	4	4	24	2	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	41
1	3	4	16	2	3	2	3	3	1	1	15	1	1	3	4	2	2	2	3	4	2	2	26
3	4	2	15	3	4	3	2	1	3	3	19	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	27
2	2	2	11	2	2	2	2	1	2	2	13	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	19
2	3	3	17	2	3	4	4	1	2	2	18	2	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	27
4	4	4	22	2	3	4	4	2	4	4	23	2	4	4	4	2	2	3	4	4	2	2	33
3	2	2	12	2	3	2	2	1	3	3	16	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	20