

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



TESIS

**RELACIÓN ENTRE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LOS
TRABAJADORES SOCIALES Y EL BIENESTAR SUBJETIVO DE LOS
POBLADORES DEL DISTRITO DE AYACUCHO PERIODO - 2018.**

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Bach. María del Carmen Rodríguez Cuadros

Asesora:

Dra. María Luz Críales Añaños

AYACUCHO – PERU

2018

DEDICATORIA

En este trabajo de investigación está mi recuerdo y cariño a mi padre, Félix Santiago Rodríguez Vega, quien desde el cielo me ilumina, y en vida me motivó a seguir adelante; no lo he defraudado, también a mis hijas quienes son el bálsamo de mi superación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a mi madre, a mi esposo por su gran apoyo incondicional y, a la Dra. María Luz Criales Añaños, por su valioso asesoramiento. .

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
INTRODUCCIÓN	v
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	8
1.2. Formulación de los problemas	10
1.2.1. Problema principal	10
1.2.2. Problemas específicos.....	10
1.3. Redacción de los objetivos.....	11
1.3.1. Objetivo principal	11
1.3.2. Objetivo específicos.....	11
1.4. Justificación.....	12
1.5. Delimitaciones.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1. Competencia profesional.....	19
2.2.1.1. Definición de competencia.....	19
2.2.1.2. Cualificación y competencia	22
2.2.1.3. Formación basada en competencias	23
2.2.1.4. Competencias profesionales.....	25
2.2.1.5. Norma de competencia profesional	26
2.2.1.6. Niveles de las normas de competencia profesional.....	28
2.2.1.7. Tipología de las competencias profesionales	29
2.2.1.8. Dimensiones de las competencias profesionales	32
2.2.1.9. Competencias laborales	33
2.2.1.10. Gestión por competencias laborales.....	35
2.2.1.11. Competencias del trabajador social.....	36

2.2.1.11.1. Competencias genéricas o transversales	36
2.2.1.11.2. Competencias específicas	38
2.2.1.12. Competencias según el proyecto Tuning	39
2.2.1.13. Principales enfoques sobre las competencias	40
2.2.2. Bienestar humano	42
2.2.2.1. Bienestar subjetivo	43
2.2.2.1.1. Bienestar Social	45
2.2.2.1.2. Bienestar material	46
2.2.2.1.3. Bienestar Psicológico.....	46
2.2.2.2. Componentes del bienestar psicológico	49
2.2.2.3. Calidad de vida.....	49
2.2.2.4. Teorías relacionadas al bienestar.....	50
2.2.2.5. Importancia del bienestar subjetivo en las ciencias sociales y en la política internacional.....	54
2.3. Hipótesis.....	55
2.3.1. Hipótesis principal.....	55
2.3.2. Hipótesis específicas	55
2.4. Operacionalización de variables.....	56
2.5. Glosario de términos	57
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	61
3.1. Enfoque de investigación	61
3.2. Tipo de investigación	61
3.3. Nivel de investigación	62
3.4. Diseño de investigación	62
3.5. Población y muestra.....	62
3.5.1. Población.....	63
3.5.2. Muestra.....	64
3.6 Técnica e instrumento de recolección de datos	64
3.6.1. Técnica	64
3.6.2. Instrumento.....	65
3.7. Procesamiento de la información.....	65
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	68
4.1. Estadística descriptiva.....	68

4.2. Estadística inferencial	94
4.3. Resultados de validez y confiabilidad.....	101
DISCUSIÓN	105
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFÍA	109

INTRODUCCIÓN

El interés para realizar esta investigación surgió, porque el término de competencias de las personas guarda relación con el bienestar de una determinada población, sin embargo no existen investigaciones relacionadas a dichos temas, motivo que interesó la investigación para conocer las competencias y su relación con el bienestar subjetivo, la relevancia de este estudio radica en determinar los elementos de mayor realce donde deben centrarse las diversas organizaciones sean públicas o privadas para salir de las dificultades que obstaculizan la adquisición de competencia en las personas.

El primer capítulo comprende a la descripción de la realidad problemática así como también a la formulación tanto de los problemas como de los objetivos principales y específicos y, a la justificación y delimitaciones.

El segundo capítulo de esta investigación incluye a los trabajos previos o antecedentes, a las bases teóricas bajo las cuales han sido sustentadas las variables en estudio, a la hipótesis tanto principal como específica, operacionalización de las variables y el glosario de términos.

El tercer capítulo de este estudio abarca al enfoque de investigación, al tipo y nivel investigativo, al diseño, a la población y muestra; y también a la técnica e instrumento de recolección de datos y finalmente al procesamiento de la información. Como cuarto capítulo se encuentran los resultados de la investigación considerando a la estadística descriptiva, estadística inferencia, resultados de la validez y confiabilidad, además de la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Conjuntamente a los capítulos mencionados como parte de esta investigación se encuentran comprendidos la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Dentro de la sociedad uno de los principales fines sociales se concentra en satisfacer las diferentes necesidades de los seres humanos a través de políticas públicas y legislaciones externas, como internas (nacionales), sin embargo hasta el momento la aplicación de los objetivos declarados tanto en las políticas públicas como en las legislaciones no han resultado efectivas, porque aún se cuenta con una población peruana que sufre diferentes desigualdades, discriminación, exclusión, inseguridad, la mayoría padece de un estilo de vida saludable, que afecta las condiciones de vida, así como una inestabilidad emocional, en tal sentido no pueden lograr un buen desarrollo y crecimiento personal, social y económico, es decir, que no cuentan con un verdadero bienestar humano el cual se evidencia en los diferentes informes, datos y reportes tanto nacionales como internacionales.

En una de las investigaciones desarrolladas en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga específicamente en la Escuela de Posgrado de la

maestría de Salud pública cuyo título es “Entrenamiento de habilidades sociales y efecto en el bienestar psicológico de los adolescentes trabajadores de la calle. Ayacucho, 2013”, se obtuvo como resultado que del 100%, es decir, de los 30 adolescentes trabajadores de la calle del grupo control el 86,7% presentó un bajo nivel de bienestar psicológico y con relación a los adolescentes trabajadores de la calle del grupo experimental (30) también se determinó un bajo bienestar psicológico siendo el mismo porcentaje del grupo de control (86,7%) este dato se obtuvo antes de la aplicación del Programa sobre entrenamiento de habilidades sociales y luego de la aplicación del mencionado programa el bienestar promedio fue de 53.3%.

En el Informe Económico y Social de la Región de Ayacucho realizado en el Encuentro Económico en el mes de agosto del año 2015 indica que la tasa de pobreza monetaria peruana a nivel nacional como indicador del bienestar en el año 2014 fue de 22,7%, afectando a unos 6,9 millones de personas, es decir, que dicha población no puede satisfacer sus necesidades básicas alimentarias y no alimentarias y en la región de Ayacucho fue de 47,4%; asimismo se hizo conocer que las necesidades básicas insatisfechas o las carencias que posee la población peruana según el NBI (Indicador de necesidades básicas insatisfechas) y la ENAHO del INE son las siguientes: viviendas con características físicas inadecuadas (paredes de estera, quincha, piedra con barro o madera y piso de tierra improvisada), viviendas en hacinamiento, viviendas sin los servicios básicos, hogares con niños que no asisten al colegio y hogares con alta dependencia económica, además de estos datos se puede señalar que en el año 2014 Ayacucho registraba una tasa de analfabetismo de 12,7%, la distribución de la PEA ayacuchana ocupada también en el mismo año en la actividad independiente es de 47,4% y los trabajadores familiares no remunerados es cerca de 20%.

En base a toda esta información se puede sintetizar que a pesar de los avances sobre el desarrollo humano peruano y mundial todavía existen muchas personas que no cuentan con una vida digna y saludable, que sus derechos como la igualdad de oportunidades e inclusión social no son muy respetados, es decir, que

no existen en un alto porcentaje garantías de protección por parte de las autoridades correspondientes y por la falta de competencias personales y laborales con las que deben contar los profesionales de las ciencias sociales para que las prestaciones de servicios e intervenciones sean desarrolladas de manera correcta y no cometer frecuentes negligencias o dejar desamparadas a muchas personas.

1.2. Formulación de los problemas

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera se articulan las competencias profesionales de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo las intervenciones realizadas en base a las competencias genéricas de los trabajadores sociales se asocian con el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018?
2. ¿Cómo el nivel del bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho conlleva la aplicación de las competencias específicas por parte de los trabajadores sociales, durante el año 2018?
3. ¿En qué medida las competencias genéricas adquiridas por los trabajadores sociales se relacionan con el bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018?
4. ¿Cuál es el grado de asociación entre la puesta en práctica de las competencias específicas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018?

1.3. Redacción de los objetivos

1.3.1. Objetivo principal

Conocer la relación existente entre las competencias profesionales de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

1.3.2. Objetivo específicos

1. Explicar cómo las intervenciones realizadas en base a las competencias genéricas de los trabajadores sociales se asocian con el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.
2. Identificar a qué nivel del bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho conlleva la aplicación de las competencias específicas por parte de los trabajadores sociales, durante el año 2018.
3. Establecer en qué medida las competencias genéricas adquiridas por los trabajadores sociales se relacionan con el bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.
4. Señalar cuál es el grado de asociación entre la puesta en práctica de las competencias específicas de los trabajadores sociales con el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

1.4. Justificación

El propósito de esta investigación tiene como finalidad conocer como los cambios tecnológicos y organizacionales como parte de un mundo globalizado, repercuten en la mejora de las competencias personales y de especialización de todo profesional para lograr un buen desempeño laboral, es decir, el recurso humano, tiene este reto, para el desarrollo de competencias en el ámbito laboral.

Otro de los propósitos es recomendar y promover propuestas académicas basadas en las diferentes competencias con las que deben contar tanto los estudiantes como los egresados para hacer frente a las exigencias evaluativas y, a las demandas del mercado laboral cuando participen en los procesos de selección de las diferentes organizaciones sean o no gubernamentales y puedan encontrar un puesto de trabajo de forma inmediata y de forma exitosa.

En esa perspectiva intenta, ser una reflexión a las políticas formativas y el perfil profesional estipulados en el modelo o diseño curricular – educativo que se imparten en las Escuelas Profesionales de Trabajo Social tratando que estudiantes y egresados a ser competitivos logrando así el bienestar general a través de su intervención o gestión promoviendo e impulsando programas integrales con el objetivo de que las personas o familias atendidas tengan un alto grado de satisfacción.

1.5. Delimitaciones

El desarrollo de esta investigación está centrado en los diferentes enfoques, paradigmas y teorías científicas que corresponden a las bases teóricas o a los conocimientos fundamentales denominados también puros o sustantivos de las variables en estudio como son las competencias profesionales específicamente de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo, además se da a conocer que este estudio será desarrollado en el distrito de Ayacucho de la provincia de Huamanga del departamento de Ayacucho y teniendo como delimitación temporal al año en curso, es decir, al año 2018. Esta investigación cuenta con la delimitación teórica, espacial y temporal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los trabajos previos o los antecedentes de la presente investigación han sido seleccionados a través de la revisión bibliográfica en los diferentes contextos académicos. Los antecedentes relacionados con las variables de este estudio son los siguientes:

- **Parra Parra, Y. P.; y Pedreros Flores, D.A. (2016).** En el trabajo de investigación titulado: "Evaluación por competencias en la carrera de Trabajo Social: una mirada desde sus actores", para optar el título profesional de Trabajadora Social en la Universidad del Bío Bío de Chile.

Las autoras de esta investigación plantearon como problema, objetivo e hipótesis principal a los siguientes: ¿Qué discurso tienen los/as docentes y estudiantes en relación a la evaluación en la formación de Trabajadores/as Sociales?, como objetivo se consideró describir los discursos sobre evaluación en la formación de Trabajadores/as Sociales de la Universidad del Bío-Bío sede Concepción, desde las perspectivas de sus actores y como hipótesis se determinó que los/as estudiantes no conocen el programa de asignatura, como tampoco conoce la competencia específica a la que está dirigida y que no conocen las técnicas que se utilizan para realizar una evaluación por competencias.

Esta investigación fue desarrollada considerando estudios exploratorios y descriptivos, cuyo enfoque bajo el cual fue trabajado este estudio es el enfoque cualitativo, la población y la muestra de esta investigación fueron los docentes que dictaban clases en base a la nueva malla curricular de la carrera de Trabajo Social sin discriminación de género y los estudiantes del primer, segundo y tercer año de la carrera de Trabajo Social, las técnicas empleadas en la praxis científica fueron los focus group o los grupos focales y la entrevista semi – estructurada.

Las conclusiones a las cuales arriban las autoras de esta investigación fueron las siguientes:

- No existe un proceso de evaluación por competencias, y esto lo podemos afirmar a través de los propios discursos de los y las docentes presentados en el análisis de los resultados, donde se nos confirma que no se evalúa por competencias, porque además no se sabe cómo evaluar a través de esta modalidad.
- Es posible concluir que las prácticas de evaluación están orientadas a la calificación, siendo esta la finalidad central de los y las docentes, además para saber si sus propios contenidos han sido interiorizados por los y las estudiantes y esto de acuerdo a los objetivos propuestos en cada programa de asignatura, de acuerdo a esto también se deduce que cada académico se basa solamente en su asignatura

- **Farías Olavarría, F.; y Firinguetti Limone, L. (2012).** En el trabajo de investigación titulado: “valoración de las competencias genéricas de los trabajadores sociales en el Gran Concepción, Chile”, en la Universidad del Bío Bío del país de Chile.

Este estudio es de carácter cuantitativo y no experimental, transversal, exploratorio o descriptivo y la población está conformada por los trabajadores sociales del Gran Concepción, todos ellos en el ejercicio práctico de su profesión haciendo una equivalencia de 166 sujetos divididos por 36 hombres y 130 mujeres. La técnica empleada para el trabajo de campo o la praxis científica fue el cuestionario tipo entrevista.

Los autores de esta investigación llegaron a las siguientes conclusiones:

- Del conjunto de competencias genéricas analizadas en esta investigación, las más valoradas por los trabajadores sociales fueron la “capacidad de análisis y síntesis”, “asertividad, persistencia y decisión”, “capacidad de tratamiento de conflictos y negociación”, “creatividad”, “iniciativa” y “capacidad para gestionar proyectos”, todas ellas con una valoración del 0,98.
- De todos los profesionales que participaron en la investigación, las competencias genéricas menos valoradas fueron: capacidad de comunicación en un segundo idioma, habilidad para trabajar en contextos internacionales y compromiso con la preservación del medio ambiente. En cuanto a la comunicación en un segundo idioma, se puede señalar que en la actualidad, poseer esta competencia aumenta la empleabilidad e influye notoriamente sobre la renta que los profesionales puedan alcanzar, existiendo la variabilidad de hasta un 41%.

- **Yamamoto Suda, J. (2015).** Su investigación titulada: “Un modelo de bienestar subjetivo para Lima Metropolitana”, para la obtención del Grado de Doctor en Psicología en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El investigador hizo uso de modelos de ecuaciones estructurales los cuales están considerados dentro de los métodos multivariantes, dichos modelos sirvieron para examinar simultáneamente una serie de relaciones de dependencia, además para la recopilación de la información empírica se aplicaron entrevistas con alternativas de respuestas abiertas, también se empleó el método inductivo y se trabajó con un tamaño muestral de 500 participantes haciendo uso del muestreo probabilístico poliétapico y del criterio de inclusión.

Como resultado de esta investigación se tiene las siguientes conclusiones:

- Los recursos son mediadores en la satisfacción, sin embargo, estos recursos no son de corte económico; el factor monetario no es el único ni el más importante indicador de recursos.
- Se encuentra evidencia de dos caminos con posibles resultados opuestos en la satisfacción. Cuando el estatus se orienta hacia metas materiales y externas, más aún, cuando la formación de un hogar se orienta en este tipo de estatus, se reduciría la satisfacción subjetiva. Cuando el estatus se orienta a la calidad de las relaciones interpersonales y el hogar se sustenta en esta dirección, el resultado sería favorable y sostenible en términos del bienestar.
- Se observa un proceso en donde los problemas de la población estudiada se enfrentan con la ayuda de los familiares y los amigos.

- **Fernández Hernández, I. (2015).** En su investigación titulado: “Bienestar subjetivo y capital social en Chile”, para obtener el título profesional de Sociólogo en la Universidad de Chile.

El autor de este estudio formuló dos preguntas de investigación ¿Cómo se relacionan las formas de capital social y las dimensiones que estructuran la percepción subjetiva de bienestar en la población de 18 años y más en Chile?, y ¿Cómo varía la asociación entre capital social y bienestar subjetivo a partir de la comparación de distintas categorías de segmentación de la población de 18 años y más en Chile?, como objetivo general consideró determinar la relación entre las formas de capital social y las dimensiones que estructuran la percepción subjetiva de bienestar de la población de 18 años y más en Chile, dando cuenta de cómo ésta varía a partir de la comparación de distintas categorías de segmentación y como una de las hipótesis señaló que la relación entre bienestar subjetivo y capital social presentará diferencias estadísticamente significativas en la comparación de categorías asociadas a las variables de segmentación edad, ingreso, género, salud, situación marital, situación laboral, religiosidad, tenencia de hijos, educación.

Esta investigación ha sido desarrollada bajo la metodología cuantitativa, aplicándose desde una perspectiva explicativa, el tipo y el nivel de investigación utilizado en este estudio es el no experimental de carácter temporal transversal y correlacional; y la recolección de la información se realizó a través de la aplicación de encuestas, cuestionario y entrevistas. El universo estudiado fue la población de 18 años a más que habita en las quince regiones del país y el tipo de muestreo aplicado en el presente estudio fue el muestreo estratificado por conglomerados en tres etapa, dicha estratificación estuvo dada por la región y la zona urbano – rural mediante la asignación fija, además se puede indicar que el análisis de datos se realizó haciendo uso de la estadística descriptiva y del análisis estadístico univariado, bivariado y multivariado.

Las conclusiones presentadas en esta investigación como resultado del análisis estadístico son las siguientes:

- Los resultados del análisis indican que el bienestar subjetivo de la población general en Chile es en promedio positivo, con una distribución que tiende a concentrarse en los puntajes superiores, lo que es consistente con otras

mediciones realizadas a nivel mundial. A nivel internacional esto lo ubica en posiciones elevadas en las escalas de felicidad en relación a países de la región, pero alejado de los países líderes en el tema.

- La influencia del capital social sobre el bienestar subjetivo de las personas recalca la importancia de las transformaciones en los patrones de asociatividad, los cuales tienden a un desplazamiento hacia el capital social informal. Esta asociación refuerza la noción de la importancia que los aspectos no económicos de la vida, tales como la disponibilidad de tiempo libre para realizar actividades asociativas, tienen en la calidad de vida de las personas y en su bienestar subjetivo.

- **Pérez Miralles, I. (2013).** En su investigación: "Estudio cualitativo sobre el bienestar subjetivo y psicológico del voluntariado de cooperación internacional para el desarrollo", para obtener el Máster en Psicología Social, en la Universidad Complutense de Madrid.

Presentó, como objetivo principal estudiar cualitativamente el bienestar subjetivo y psicológico percibido del voluntariado de cooperación internacional para el desarrollo, la población la cual fue objeto de estudio fueron las personas que han participado como voluntarios en misiones de cooperación internacional para el desarrollo especialmente en el ámbito socio – educativo y la muestra fue elegida considerando criterios como los siguientes: que hayan participado de manera no remunerativa en las misiones de voluntariado internacional, que hayan participado en una o más misiones de voluntariado en otro u otros país/es, durante periodos de tiempo comprendidos entre un mes y dos años; y que haya transcurrido un periodo mínimo de un año desde el regreso de la primera misión. El cálculo del tamaño muestral se realizó mediante el muestreo teórico con la finalidad de lograr la saturación teórica cuya técnica aplicada fueron once entrevistas de profundidad (historias de vida y preguntas abiertas – entrevistas semi estructuradas) y el

análisis de la información recolectada se realizó mediante el análisis de contenido como el análisis temático, el análisis semántico y el análisis de redes.

Las conclusiones alcanzadas en esta investigación son las siguientes:

- Los voluntarios/as expresan una evaluación positiva de la vida general (satisfacción vital), asimismo una mayor presencia de estados de ánimo y de emociones positivas en sus vidas cotidianamente (balance afectivo), el alcance de la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas como las de auto aceptación, autonomía y vinculación; y el disfrute de un sistema coherente de metan que conllevan al funcionamiento psicológico óptimo. Estos resultados demuestran que los voluntarios entrevistados tienen percepciones positivas con respecto a su bienestar subjetivo y psicológico.
- Con el desarrollo de esta investigación también se puede determinar que la participación en voluntariado de cooperación internacional para el desarrollo no solamente beneficia a la comunidad en la que intervino sino que también a los propios voluntarios que cooperan para la mejora de la sociedad, siendo una fuente de satisfacción personal como vital.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Competencia profesional

2.2.1.1. Definición de competencia

Según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2004), entiende por “competencias” a aquellas habilidades y capacidades adquiridas a través de un esfuerzo deliberado y sistemático por llevar a cabo actividades complejas. Es decir, es la capacidad que se consigue al combinar conocimientos, habilidades, actitudes y motivaciones y al aplicarla en un determinado contexto: en la educación, el trabajo o el desarrollo personal. Una competencia no está limitada a elementos cognitivos (uso de teorías, conceptos o

conocimientos implícitos), sino que abarca tanto habilidades técnicas como atributos interpersonales.

Las competencias profesionales tienen múltiples definiciones, las cuales se dan a conocer a continuación:

“Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; éstas son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo” (CONOCER, 1997:19).

Las Competencias Profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber-hacer. El concepto de competencia engloba no sólo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc., considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación (INEM, 1995).

Argüelles (1996) define: “La Competencia Profesional es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo” (p.45).

Cabe mencionar que la OIT (1993:28). Ha definido el concepto de “Competencia Profesional como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello”.

En este caso, los conceptos competencia y calificación, se asocian fuertemente dado que la calificación se considera una capacidad adquirida para realizar un trabajo o desempeñar un puesto de trabajo. Una competencia es el conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una

función, una actividad o una tarea. Consejo Federal de Cultura y Educación (Argentina): Un conjunto identificable y evaluable de conocimientos, actitudes, valores y habilidades relacionados entre sí que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, según estándares utilizados en el área ocupacional.

Ducci, M. A. (1997) afirma:

La competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas. Es una compleja combinación de atributos (conocimiento, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones. Este, ha sido llamado un enfoque holístico en la medida que integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo. Nos permite incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño competente (p.73).

“Posee Competencia Profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado/a para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo” (Gonczi, A.; y Athanasou, J. 1996:51). National Council for Vocational Qualifications (NCVQ): En el sistema inglés, más que encontrar una definición de Competencia Profesional, el concepto se encuentra latente en la estructura del sistema normalizado. La Competencia Profesional se identifica en las normas a través de la definición de elementos de competencia (logros laborales que un trabajador es capaz de conseguir), criterios de desempeño (definiciones acerca de la calidad), el campo de aplicación y los conocimientos requeridos.

El enfoque de Competencia Profesional se consolida como una alternativa atractiva para impulsar la formación en una dirección que armonice las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad en general.

2.2.1.2. Cualificación y competencia

La cualificación puede definirse como “el conjunto de conocimientos y capacidades, incluyendo comportamientos y habilidades, que los individuos adquieren durante los procesos de socialización y educación/formación. “Es una especie de activo con el que cuentan las personas y que los utiliza para desempeñar determinados puestos” (Levi - Leboyer, 1997:94). Se puede denominar como la capacidad potencial para desempeñar o realizar las tareas correspondientes a una actividad o puesto.

La competencia, por su parte, hace referencia a algunos aspectos de este “acervo” de conocimientos y habilidades: aquellos que son necesarios para llegar a ciertos resultados requeridos en diferentes circunstancias. Por tanto, es la “capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado”.

El concepto de competencia hace, por tanto, referencia, a la capacidad real del individuo para dominar el conjunto de tareas que configuran una función concreta. Los cambios tecnológicos y organizativos, así como la modernización de las condiciones de vida en el trabajo, obligan a centrarse más en las posibilidades del individuo, en su capacidad para movilizar y desarrollar esas posibilidades en situaciones de trabajo concretas y evolutivas, lo que se aleja de las descripciones clásicas de puestos de trabajo (Ruiz, 2009:35).

Se establecen tres tipos de cualificaciones y las competencias asociadas a las mismas: las académicas (titulación), las personales y las de trabajo en equipo. Adicionalmente a estas cualificaciones básicas, la ocupabilidad dependerá de una amplia gama de habilidades, ya que para poder operar en un ambiente de trabajo flexible, los/las trabajadores/as deben saber desempeñar una variedad de tareas.

La complejidad que adquieren las cualificaciones como estructura dinámica de diferentes atributos necesarios para el desempeño profesional en situaciones específicas, demanda una respuesta educativo - formativa que la refleje, lo que apunta a tener que modificar sustancialmente sus formas y contenidos.

2.2.1.3. Formación basada en competencias

“Los nuevos procesos formativos basados en competencias no sólo transmiten saberes y destrezas manuales, sino que toman en cuenta otras dimensiones y contemplan los aspectos culturales, sociales y actitudinales que tienen relación con las capacidades de las personas” (Mazariegos, Sopena, Cervera, Cruells y Rubio, 1998:47). Así mismo, abandonan la construcción de programas centrados en la capacitación para determinados puestos de trabajo, concretos y cerrados, contribuyendo a crear una nueva cultura del trabajo y de la producción que integra la modernización productiva basada en criterios de calidad, productividad, eficiencia y competitividad desde cursos, programas, contenidos curriculares y metodologías que plantean crear un ámbito y clima productivo intrínseco en el que se enmarca al propio proceso formativo. La razón es simple, las competencias no se adquieren exclusivamente desde la transferencia educativa de un curso, sino que son el reflejo de un ambiente productivo impregnado de la atmósfera que viven las empresas, de los códigos de conducta y funcionamiento que operan en la realidad productiva, y en la incorporación de las pautas de trabajo y de producción empresarial. En última instancia solo las propuestas que articulan educación/formación, con trabajo y tecnología, en un ambiente adecuado, pueden ser el mecanismo por el cual se transmitan los valores, hábitos y los comportamientos inherentes a las nuevas competencias requeridas a la población activa.

Gimeno, J. (2003:27), “la noción de competencia implica, por tanto, una forma distinta de establecer y abordar los objetivos de la formación relacionándolos íntimamente con las necesidades de desarrollo económico y social y, más concretamente, con los requerimientos del mundo productivo; planteamiento que conlleva toda una serie de cambios e implicaciones pedagógicas”.

El desempeño profesional es una característica esencial de la Competencia Profesional, se desprende que el foco de atención, de la formación basada en

competencias, también debe ser el desempeño profesional. Entendido como la posibilidad de que el individuo enfrenta y resuelva situaciones concretas mediante la puesta en juego de los recursos que dispone; traslada la adquisición de conocimientos a un plano meramente instrumental, entendidos como un recurso y no como un fin en sí mismo.

a) Lo importante es que el valor se atribuye a los conocimientos, importa hacer uso de ellos: En términos pedagógicos, implica un nuevo tipo de diseño curricular, teórico - práctico, y su correspondiente evaluación. La compartimentación saber y saber hacer desaparece, para lograr una integración de ambos que deberá trasladarse a esquemas de diversificación de las situaciones de aprendizaje.

b) Condiciones de desempeño relevantes: Las condiciones en que se promueve y se requiere que los educandos pongan en juego sus recursos, debe producirse en un contexto que facilite esta movilización y que le otorgue un verdadero sentido. Esta concepción demanda la identificación de lo que se espera obtener de las personas, a partir de situaciones por sí mismas relevantes en función de un rol determinado. Con implicaciones muy importantes en los esquemas de formación. En particular, en lo relativo al reconocimiento de la práctica, en su sentido más amplio, experiencias de aprendizaje, como recurso didáctico. Su diseño debe permitir que el alumnado consolide lo que sabe, lo ponga en juego y aprenda.

c) La Competencia Profesional como unidad y punto de convergencia: Los elementos de una determinada competencia tienen sentido en su conjunto. Como elementos aislados pueden tener su razón de ser, pero por sí solos pierden su valor. Esto exige que se les otorgue significado en la unidad de competencia de que se trate, y su correspondiente traslación a la currícula. Por ejemplo, la información que se maneja, los procesos de organización y análisis que se aplican, las destrezas y habilidades o las actitudes que se deben poner en juego son exclusivas de cada actividad concreta. Sin embargo, muchos de los elementos citados se aplican o convergen de forma distinta en un gran número de

actividades. Esto plantea un tipo de relación entre elementos generalizables y contenidos específicos. En el plano pedagógico implica aplicaciones a situaciones distintas en las que convergen varios elementos.

d) Favorecer la autonomía: La formación que permite a las personas poner en juego sus potencialidades está favoreciendo su autonomía y reconociendo desde una perspectiva pedagógica la capacidad del individuo para organizar y dirigir su aprendizaje, otorgando un papel activo al alumnado.

e) Apertura, flexibilidad y continuidad: Los modelos de formación basados en competencias introducen características propias en línea con sus objetivos y de acuerdo a los cambios que se han impuesto en los sistemas productivos.

2.2.1.4. Competencias profesionales

Las competencias, son las respuestas profesionales que una persona da a los requerimientos de su puesto de trabajo (un puesto de trabajo que está ubicado en una organización concreta, un sector o actividad determinada, un contexto social, político y económico concreto, etc.) La síntesis de las definiciones de competencias efectuada por Pérez Escoda (2001) aporta aquellos elementos más destacables del concepto al tiempo que se muestra compatible con los tres enfoques de van a presentarse a continuación.

- El concepto es aplicable a las personas (individualmente o en forma grupal).
- Implica unos conocimientos “saberes”, unas habilidades “saber hacer”, y unas actitudes y conductas “saber estar” integrados entre sí.
- Incluye las capacidades y procedimientos informales además de las formales.
- Es indisociable de la noción de desarrollo y de aprendizaje continuo unido a la experiencia.

- Constituye un capital o potencial de actuación vinculado a la capacidad de movilizarse o ponerse en acción.
- Se inscribe en un contexto determinado que posee unos referentes de eficacia y que cuestiona su transferibilidad.

La formación por competencias se configura en el interior del escenario de Reformas Educativas a nivel mundial. Esta concepción ha tenido importantes transformaciones durante la última década, reduciendo la brecha entre teoría y práctica e integrando distintos tipos de saberes. Todo esto, con la finalidad de desarrollar un conjunto de habilidades y destrezas requeridas para el ejercicio profesional; para tal efecto la formación se construye tanto desde la acción profesional como desde la academia disciplinaria, por lo tanto, tiene un importante componente contextual. Incorpora la tríada saber, saber hacer, saber ser, hacia el logro de un perfil profesional, se construye a partir de un proceso de observación y análisis de una profesión determinada.

En los países de América Latina y el Caribe, este proceso ha sido liderado por una serie de instituciones internacionales, como es el caso del Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (Cinterfor) dependiente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el emblemático Proyecto Tunning América Latina, donde participaron el 45,2% de los países de América Latina y el Caribe. Proyecto en el cual se definieron un conjunto de competencias necesarias para el ejercicio profesional de un grupo determinado de disciplinas.

2.2.1.5. Norma de competencia profesional

Según Mertens, L. (2000:72) afirma:

- **Unidad de competencia.** La unidad de competencia es una agrupación de funciones productivas identificadas en el análisis funcional al nivel mínimo, nivel en el que dichas funciones ya pueden ser realizadas por una persona y reciben el nombre de “elementos de competencia”, en el sistema del Reino Unido, o “realizaciones profesionales” en el sistema español. Está conformada, por tanto, por un conjunto de elementos de competencia; reviste un significado claro en el proceso de trabajo y, en consecuencia, tiene valor en el ejercicio laboral. La unidad no sólo se refiere a las funciones directamente relacionadas con el objetivo del empleo, incluye cualquier requerimiento relacionado con la salud y la seguridad, la calidad y las relaciones de trabajo.
- **Elemento de competencia.** Elemento de competencia es la descripción de una realización que debe ser lograda por una persona competente en el ámbito de su ocupación. Se refiere a una acción, un comportamiento o un resultado que el/la trabajador/a debe mostrar y, es en consecuencia, una función realizada por un individuo. Los elementos de competencia se redactan como una oración, siguiendo la regla de iniciar con un verbo en infinitivo preferiblemente; a continuación describir el objeto y; finalmente, si procede, incluir la condición que debe tener la acción sobre el objeto.
- **Criterio de desempeño.** Una vez definidos los elementos de competencia estos deben precisarse en términos de la calidad con que deben lograrse; esto se logra asociando criterios de desempeño a los elementos de competencia. Al definir los criterios de desempeño se alude al resultado esperado con el elemento de competencia y a un enunciado evaluatorio de la calidad que ese resultado debe presentar. Se puede afirmar que los criterios de desempeño son una descripción de los requisitos de calidad para el resultado obtenido en el desempeño laboral; permiten establecer si la persona alcanza o no el

resultado descrito en el elemento de competencia. Los criterios deben referirse en lo posible a los aspectos esenciales de la competencia. Debe por tanto, expresar las características de los resultados, altamente relacionadas y significativas con el logro descrito en el elemento de competencia. Son la base para valorar si un/a trabajador/a es o aún no, competente; de este modo sustentan la elaboración del material curricular y evaluatorio.

2.2.1.6. Niveles de las normas de competencia profesional

“Las Normas de Competencia Profesional están elaboradas para reflejar condiciones reales de trabajo que se presentan en diferentes grados de complejidad, variedad y autonomía. Tales grados generan distintos niveles de competencia requeridos para el desempeño” (Echeverría, Sarasola, 2001:61).

Los cinco niveles de competencia definidos en el Reino Unido son:

- **Nivel 1:** Competencia en la realización de una variada gama de actividades laborales, en su mayoría rutinarias y predecibles.
- **Nivel 2:** Competencia en una importante y variada gama de actividades laborales, llevadas a cabo en diferentes contextos. Algunas de las actividades son complejas o no rutinarias y existe cierta autonomía y responsabilidad individual. A menudo, puede requerirse la colaboración con otras personas, quizás formando parte de un grupo o equipo de trabajo.
- **Nivel 3:** Competencia en una amplia gama de diferentes actividades laborales llevadas a cabo en una gran variedad de contextos que, en su mayor parte, son complejos y no rutinarios. Existe una considerable responsabilidad y autonomía y, a menudo, se requiere el control y la provisión de orientación a otras personas.

- **Nivel 4:** Competencia en una amplia gama de actividades laborales profesionales o técnicamente complejas llevadas a cabo en una gran variedad de contextos y con un grado considerable de autonomía y responsabilidad personal. A menudo, requerirá responsabilizarse por el trabajo de otros y la distribución de recursos.
- **Nivel 5:** Competencia que implica la aplicación de una importante gama de principios fundamentales y técnicas complejas en una amplia y a veces impredecible variedad de contextos. Se requiere una autonomía personal muy importante y, con frecuencia, gran responsabilidad respecto al trabajo de otros y a la distribución de recursos sustanciales. Asimismo, requiere de responsabilidad personal en materia de análisis y diagnóstico, diseño, planificación, ejecución y evaluación.

2.2.1.7. Tipología de las competencias profesionales

Las competencias van más allá de la mera especialización técnica para incluir dimensiones relacionales y sociopolíticas. Esta asunción en la línea de Tobón (2005:38) nos lleva a considerar una tipología de las competencias profesionales.

- **Competencia técnica.** Posee competencia técnica aquel que domina como experto las tareas y contenidos de su ámbito de trabajo y los conocimientos y destrezas necesarios para ello.

De acuerdo a Pascualena (2001:73) se refiere a “los saberes (“SABER”) como conjunto de conocimientos generales o especializados tanto teóricos como científicos o técnicos. Las técnicas (“SABER – HACER”) como dominio de métodos y técnicas en los contenidos específicos”.

Según Echeverría (2002:51) da a conocer que “es lo técnico [Saber]: Poseer conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, que permiten dominar como experto los contenidos y tareas acordes a su actividad laboral”.

- **Competencia metodológica.** Posee competencia metodológica aquel que sabe reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten; que encuentra de forma independiente vías de solución y que transfiere adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo.

Echeverría (2002:55) define a “lo metodológico [Saber hacer]: Saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, utilizar procedimientos adecuados a las tareas pertinentes, solucionar problemas de forma autónoma y transferir con ingenio las experiencias adquiridas a situaciones novedosas”.

- **Competencia social.** Posee competencia social aquel que sabe colaborar con otras personas de forma comunicativa y constructiva y que muestra un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.

Con respecto a lo mencionado por Pascualena (2001:74) se pudo determinar que “incluye las motivaciones, los valores, la capacidad de relación en un contexto social y organizativo”. Y en opinión de Echeverría (2002:56) se afirma que “es lo personal [Saber ser]: Tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones”.

- **Competencia participativa.** Posee competencia participativa aquel que sabe participar en la organización de su puesto de trabajo y también de su entorno de trabajo; es capaz de organizar y decidir y está dispuesto a aceptar responsabilidades. Echeverría (2002:57) menciona que “lo participativo [Saber estar]: Estar atento a la evolución del mercado laboral, predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás y demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo”.

Y en base a lo expuesto por Argudín (2005:62) se da a conocer las siguientes competencias:

- **Competencias básicas:** Necesarias para localizar, acceder y localizar un empleo.

“Estas competencias, requisito fundamental para la ocupabilidad de las personas, son fundamentales como formación para la ciudadanía” (Angeli, 1997:49).

Las competencias base constituyen el “saber mínimo” para localizar un empleo, superar el proceso de selección y acceder al mismo. Son unas competencias sustancialmente independientes del proceso operativo concreto en el que sujeto está obligado en el ejercicio de su trabajo. Pero que son cruciales para el ciudadano profesional, que debe acreditarlas como prerrequisito de acceso a la ocupabilidad, la formación y, en definitiva, el desarrollo profesional del sujeto.

Competencias técnicas: Necesarias para desempeñar funciones y procesos propios de una ocupación.

Competencias transversales: Necesarias para lograr que la persona se adapte e integre a los requerimientos del entorno laboral.

Angeli (1997) define las competencias transversales como: “Aquellas que no son específicas de una determinada actividad o posición laboral, sino que entran en juego en diversas situaciones. De las competencias transversales dependen, en gran manera, que la persona desempeñe un comportamiento profesional “hábil” o “experto”” (p.50).

Las competencias transversales se tratan de destrezas que permiten al individuo desarrollar y aplicar sus propias competencias en actividades diversas (transferencia) y que implican factores tanto cognitivos, afectivos como comportamentales. Son consideradas competencias fundamentales para capacitar a la persona a trabajar en diversos ámbitos profesionales y logrando un resultado cualitativamente superior.

2.2.1.8. Dimensiones de las competencias profesionales

a) Dimensión personal

En esta dimensión adquieren especial relevancia en el aprendizaje del alumnado el desarrollo de determinadas competencias:

- La autoconfianza, entendida como la capacidad de desarrollar y mantener una sensación clara de su valor, postura y capacidades.
- El autocontrol, como la capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos (ante provocaciones, oposición u hostilidad cuando se aprende o trabaja en situaciones de estrés).
- La empatía definida como la capacidad de percibir sentimientos y puntos de vista de los demás e interesarse activamente por sus preocupaciones.

Todo ello promoviendo la orientación a resultados mediante el esfuerzo para mejorar, realizar bien el propio trabajo, intentando sobrepasar un estándar (más que cumplirlo).

b) Ámbito profesional

Conlleva, por parte en las escuelas, la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace; entre lo que se aprende y lo que se experimenta.

Todo ello en el marco de un estilo y compromiso profesional con la excelencia, mejor aún, con la mejora continua desplegada al afrontar la actividad profesional día a día.

En este sentido y como dice, Aneas (2003:55) “la excelencia no es un acto, sino un hábito”. Algunas competencias en esta dimensión adquieren una especial trascendencia.

- Promover la integridad, entendida ésta como la capacidad de asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal y profesional.

- El compromiso, como capacidad de secundar y asumir como propios los objetivos de nuestro grupo profesional.
- La organización en la que ejercemos nuestra actividad profesional.
- Iniciativa, capacidad para el inconformismo e ir más allá, ser proactivos en el desarrollo de nuevas formas de hacer, estar y ser, siendo capaces de identificar y aprovechar las oportunidades.

c) Dimensión organizacional

Organizaciones con un liderazgo efectivo busca sacar lo mejor de las personas, promueve sinergias sin olvidarnos del fin que da sentido a la actividad, comprometidas con la mejora continua, entre otros caracteres; organizaciones que tienen en el trabajo en equipo (capacidad de trabajar con otros creando sinergia laboral enfocada hacia la consecución de objetivos y metas compartidas asistencia sanitaria segura y de calidad) y en la comunicación (capacidad de transmitir y recibir mensajes claros y convincentes, de forma verbal o escrita, en ámbitos amplios o reducidos) y la formación continuada (capacidad de diseñar planes de formación «a medida» y medir la eficacia de las acciones formativas), importantes áreas de mejora.

2.2.1.9. Competencias laborales

En relación a las competencias laborales, existen variadas aproximaciones conceptuales (Ministerio de Trabajo de Chile, Autoridad de Formación de Australia, Autoridad Nacional de Cualificaciones de Inglaterra, Organización Internacional del Trabajo - OIT, SENA de Colombia, CONOCER de México, SENAC de Brasil, INA de Costa Rica, entre otras organizaciones e instituciones). “Un concepto generalmente aceptado define competencia laboral como la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada” (Galleguillos y Urra 2004:2). “No obstante, es importante recalcar que la competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada” (Aneas, 2002:9).

Cinterfor (2003:1) "La competencia laboral es el saber hacer algo, sin lugar a dudas. Sin embargo ya no es únicamente esto, sino que se han identificado una serie de características que han ampliado su significado e incluso países como Inglaterra han desarrollado toda una serie de acciones con un solo objetivo crear una fuerza laboral más competitiva en el ámbito internacional".

Competencias laborales son las capacidades para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer). Dentro de esta, se encuentran tres tipos:

- **Competencias básicas:** Son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación inicial y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad.

Tradicionalmente se incluyen entre las competencias básicas las habilidades en las áreas de lenguaje y comunicación, aplicación numérica, solución de problemas, interacción con otros y manejo creciente de tecnologías de información.

- **Competencias conductuales:** Son aquellas habilidades y conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales, como es el caso de la orientación al logro, la pro actividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación, etc.
- **Competencias funcionales:** Denominadas frecuentemente como competencias técnicas, son aquellas requeridas para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según los estándares y la calidad establecidos por la empresa y/o por el sector productivo correspondiente.

2.2.1.10. Gestión por competencias laborales

1. Identificación de Competencias

- **Competencias Funcionales Técnicas y de Gestión:** Para esto se aplican las técnicas de Análisis Funcional y Análisis Ocupacional de Tareas (DACUM, AMOD, SCID, ETED). A partir de la información recopilada en talleres, entrevistas y reuniones con informantes clave y grupos de trabajadores, se identifican las competencias a describir o estandarizar.

- **Competencias Conductuales:** Se definen modelos de competencias conductuales específicos según familias de cargo, de modo tal que cada integrante de la organización conozca qué conductas se esperan de él en su posición para lograr un desempeño superior. Los criterios e indicadores conductuales, son escogidos en base a las mejores prácticas de la organización (que se obtienen del análisis de funciones, ocupaciones y/o entrevistas de incidentes críticos).

2. Identificación de Perfiles de Competencia

En esta etapa se busca que los perfiles de cargos respondan a los tipos de competencias que la organización identifica como críticos para cumplir sus objetivos de negocios. La construcción de Perfiles de Competencia comienza con la revisión del Mapa de Cargos actual, para luego definir las posiciones en base al análisis de las funciones y ocupaciones, mediante entrevistas, talleres y/o focus group. Una vez definidos los Perfiles de Competencia, es posible identificar competencias comunes, ya sea por familias de cargo o mediante criterios de semejanza, profundidad, complejidad, frecuencia, similitud de contenidos o autonomía.

3. Metodología de Evaluación de Competencias

Cuando ya se han definido las competencias y perfiles, es posible establecer las capacidades necesarias para pre - evaluar, desarrollar y acreditar o certificar las competencias de los empleados. Hay diversas metodologías de evaluación de competencias, por lo que dependerá de los objetivos de la organización cuál escoger. A grandes rasgos, pueden distinguirse dos grandes tipos de evaluación:

- Evaluaciones basadas en la apreciación del desempeño, con sus variantes 90, 180 y 360 grados (también conocidas como evaluaciones feedback), y
- Evaluaciones basadas en los productos del desempeño, realizadas en base a observaciones en terreno, centros de evaluación o simulación, aplicación de pruebas y entrevistas, entre otros.

2.2.1.11. Competencias del trabajador social

2.2.1.11.1. Competencias genéricas o transversales

“Son aquellas competencias esenciales para el desarrollo vital de todos los individuos” (AQU, 2002, citado en Cano, 2005) y hacen referencia a saberes transversales asociados a desempeños habituales. Además, al ser genéricas, pueden ser comunes a varias unidades de competencia o a diferentes cualificaciones profesionales.

- **Conocimientos básicos de la profesión**

Conocimiento, habilidades y actitudes que posibilitan la comprensión de nuevas teorías, interpretaciones, métodos y técnicas dentro de los diferentes campos disciplinares, conducentes a satisfacer de manera óptima las exigencias profesionales.

- **Habilidad en el uso de las TIC**

Utilizar las Técnicas de Información y Comunicación (Tics) como una herramienta para la expresión y la comunicación, para el acceso a fuentes de

información, como medio de archivo de datos y documentos, para tareas de presentación, para el aprendizaje, la investigación y el trabajo cooperativo.

- **Capacidad para resolver problemas**

Capacidad para identificar, analizar, y definir los elementos significativos que constituyen un problema para resolverlo con rigor.

- **Comunicación oral y escrita en la propia lengua**

Comprender expresar con claridad y oportunidad las ideas, conocimientos, problemas y soluciones a un público más amplio, especializado o no especializado (y sentimientos a través de la palabra, adaptándose a las características de la situación y la audiencia para lograr su comprensión y adhesión).

- **Capacidad de crítica y autocrítica**

Es el comportamiento mental que cuestiona las cosas y se interesa por los fundamentos en los que se asientan las ideas, acciones y juicios, tanto propios como ajenos.

- **Trabajo en equipo**

Integrarse y colaborar de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas, áreas y organizaciones, en contextos tanto nacionales como internacionales.

- **Conocimiento de una segunda lengua**

Entender y hacerse entender de manera verbal y escrita usando una lengua diferente a la propia.

- **Compromiso ético**

Capacidad para pensar y actuar según principios de carácter universal que se basan en el valor de la persona y se dirigen a su pleno desarrollo.

- **Capacidad para aprender a trabajar de forma autónoma**

Capacidad para diseñar, gestionar y ejecutar una tarea de forma personal.

- **Competencia social y ciudadanía global**

Respetar los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, los Derechos Humanos, los valores de una cultura de paz y democráticos, los principios medioambientales y de cooperación al desarrollo que promuevan un compromiso ético en una sociedad global, intercultural, libre y justa.

2.2.1.11.2. Competencias específicas

“Son aquellas competencias de índole técnico que se derivan de las exigencias de un contexto o trabajo concreto. Son competencias propias o vinculadas a una titulación y que proporcionan identidad y consistencia social y profesional al perfil formativo” (Ander - Egg, 1984:65)

1. Saber establecer relaciones profesionales
2. Saber intervenir con individuos y colectivos para ayudarles a tomar decisiones
3. Saber establecer y plantear la orientación de una estrategia de intervención
4. Conocer como dar respuestas ante situaciones de crisis
5. Tener capacidad de Interacción con individuos y colectivos para conseguir cambios
6. Saber desarrollar la Preparación, producción, implementación y evaluación de planes de intervención
7. Saber apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades
8. Promoción del crecimiento, desarrollo e independencia de las personas
9. Desarrollar capacidad para el trabajo con comportamientos que representan riesgo
10. Ser capaz de analizar y sistematizar la información
11. Ser capaz de mediar para resolver conflictos
12. Diseño, implementación y evaluación de proyectos de intervención social
13. Desarrollar capacidad para la defensa de individuos y grupos

- 14.** Preparación y participación en las reuniones de toma de decisiones
- 15.** Tener capacidad para la resolución de situaciones de riesgo
- 16.** Conocer como minimizar y gestionar el riesgo
- 17.** Administración y responsabilidad de su propio trabajo
- 18.** Administración de recursos y servicios
- 19.** Saber gestionar historias e informes sociales
- 20.** Saber trabajar de forma eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinarios y multi-organizacionales
- 21.** Saber gestionar y dirigir entidades de bienestar social
- 22.** Desarrollar la capacidad para la actualización de los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo
- 23.** Conocer como trabajar dentro de los estándares y aseguramiento del propio desarrollo profesional
- 24.** Poder gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos
- 25.** Desarrollar y promocionar las mejores prácticas del trabajo social

2.2.1.12. Competencias según el proyecto Tuning

"Las competencias implican el saber hacer, saber sentir y saber pensar, una competencia involucra tres dimensiones fundamentales del ser humano: la cognitiva, la valorativa - actitudinal y la práctica o procedimental. De esta forma, el desarrollo de cualquier competencia pone en juego esas tres dimensiones, de manera interdependiente e integrada" (Samper, 2004:28).

Tuning, busca ajustar las estructuras educativas de Latinoamérica, iniciando un debate con el objetivo de identificar e intercambiar información, además de mejorar la colaboración entre las instituciones de educación superior para el desarrollo de la calidad, efectividad y transparencia. Es un proyecto independiente, impulsado y coordinado por Universidades de distintos países, tanto latinoamericanas como europeas. Por ello, el inicio del proyecto está dado por la búsqueda de puntos comunes de referencia, centrado en las competencias. Este proyecto tiene cuatro grandes líneas de trabajo:

- Competencias (genéricas y específicas de las áreas temáticas)
- Enfoques de enseñanza, aprendizaje y evaluación de estas competencias
- Créditos académicos
- Calidad de los programas.

Tuning, como proyecto permitió acordar estructuras educativas que pudieran ser comprendidas, comparadas y reconocidas en el área común del territorio europeo. Su fundamento teórico implica un marco reflexivo crítico, producto de una multireferencialidad, tanto pedagógica como interdisciplinaria, para compatibilizar sus líneas de acción (Proyecto Tuning, 2004 - 2008). Es decir, el proyecto Tuning busca homogeneizar el perfil de egreso de aquellos quienes estudian cierta licenciatura o ingeniería, con la intención de que dentro de un “espacio” (territorio, continente.) la titulación del sujeto no sea un impedimento para su contratación.

2.2.1.13. Principales enfoques sobre las competencias

a) Enfoque ocupacional

“La acción que consiste en identificar, por la observación y el estudio, las actividades y factores técnicos que constituyen una ocupación. Este proceso comprende la descripción de las tareas que hay que cumplir, así como los conocimientos y calificaciones requeridas para desempeñarse con eficacia y éxito en una ocupación determinada” (OIT, 1996:4).

El enfoque ocupacional ha tenido una importante repercusión en el ámbito formativo. Es una de las formas que se ha utilizado con mayor frecuencia para el diseño curricular basado en competencias. Para ello se han tomado como referencia (González, 2004:67).

Según Sánchez y otros (2004), este enfoque desarrollado sobre todo en los Estados Unidos, pone el acento en la persona, en los trabajadores que más rinden, tratando de extraer las características que poseen y que los llevan al éxito en las funciones encomendadas relacionadas con la producción. También, en la escuela norteamericana, los conjuntos de competencias son pequeños y manejables y, como se ha dicho antes, se pone énfasis en la persona, con sus

conocimientos, habilidades, actitudes y motivaciones, que son patrimonio individual y que no cambian o, al menos, son más consistentes en sus funciones.

b) Enfoque Funcional

El enfoque funcional tiene su base en la escuela de pensamiento funcionalista en sociología, aplicada como filosofía básica del sistema de competencia laboral en Inglaterra (Mertens, 1996:68). Creado y desarrollado por Sydney Fine, tiene como origen los variados intentos de revisar y adecuar los sistemas de formación y capacitación en ese país.

De acuerdo con lo que se señala en CINTERFOR/OIT (2004) el análisis funcional es una técnica que se utiliza para identificar las competencias laborales inherentes a una función productiva. Tal función puede estar relacionada con una empresa, un grupo de empresas o todo un sector de la producción o de servicios.

c) Enfoque Constructivista

Este enfoque analiza el trabajo en su dimensión dinámica. Hay autores que sostienen que más que un enfoque o un modelo es una aplicación del paradigma de la psicología constructivista al desarrollo de competencias (Saracho, 2005:45). El concepto constructivista de competencia que es lo que nos interesa destacar tiene en cuenta las relaciones mutuas y las acciones existentes entre los grupos y su entorno, también en situaciones de trabajo y de capacitación.

La definición de competencia que se utiliza en el enfoque señalado incluye la totalidad de los recursos mentales que los individuos emplean para realizar las tareas importantes, para adquirir conocimientos y para conseguir un buen desempeño.

“En general, el enfoque socio - constructivo pone el acento en la similitud entre las competencias necesarias para una actuación exitosa en la sociedad (tales como la competencia del aprendizaje, la cooperación, la solución de problemas, el procesamiento de la información, afrontar la incertidumbre, la toma de decisiones

en función de una información incompleta, la valoración del riesgo) y desarrollo de la competencia colaborativa (como sinónimo de aprendizaje socio-constructivo)” (Mulder, Weigel y Collings, 2008: 5).

d) Enfoque integrado u holístico

Es imprescindible que este carácter holístico integre la evaluación del desempeño. También es holística la manera en que se contempla la educación sin hacer separaciones tajantes entre sus distintas formas, vale decir, educación formal, no formal o capacitación permanente.

“El enfoque integral trata de combinar conocimiento, entendimiento, solución de problemas, habilidades técnicas, actitudes y ética de la evaluación. El tipo de evaluación que se pretende, se caracteriza por: “estar orientada al problema, ser interdisciplinaria, considerar la práctica, cubrir grupos de competencia, exigir habilidades analíticas y combinar la teoría con la práctica” (Mertens, 1996: 79).

2.2.2. Bienestar humano

El bienestar de los seres humanos depende de muchos factores, algunos de índole personal y otros correspondientes a las condiciones de su entorno físico y social.

Los estudios han mostrado que el bienestar depende de factores tan diversos como las condiciones de crianza, la relación con amigos y parientes, la naturaleza de las actividades laborales, los rasgos de personalidad, la disponibilidad y uso del tiempo libre, el lugar donde se habita, la disponibilidad de parques y áreas de convivencia social, la seguridad, la existencia de hijos y sus edades, la relación de pareja, los ingresos del hogar y personal, el entorno macroeconómico, la distribución del ingreso, las situaciones ocupacional y de desempleo, la salud, los valores que se tienen, la posibilidad de participación en las decisiones políticas, entre otros (Frey y Stutzer, 2001; Layard, 2006; van Praag y Ferrer-i-Carbonell, 2004; Rojas, 2009d).

Veenhoven (1984:56) considera que “la mejor forma de indagar acerca del bienestar de las personas es mediante la pregunta directa sobre su satisfacción de vida o su felicidad. Estos conceptos son usados de manera cotidiana por las personas y constituyen una síntesis acerca de su experiencia de vida” (Haybron, 2003:27).

“Las definiciones del bienestar en la literatura no resultan del todo explícitas y se las podría caracterizar a partir de tres elementos: su carácter subjetivo, que descansa sobre la propia experiencia de la persona; su dimensión global, porque incluye la valoración del sujeto en todas las áreas de su vida; y la apreciación positiva, ya que su naturaleza va más allá de la mera ausencia de factores negativos” (Diener, 1994:41).

2.2.2.1. Bienestar subjetivo

Cummins y Cahill (2000:46) han intentado demostrar la “existencia de siete ámbitos o dominios dentro del bienestar subjetivo: salud, intimidad, bienestar material, productividad, bienestar emocional, seguridad y comunidad”.

Haciendo un breve recorrido histórico por la tradición hedónica, “el bienestar subjetivo fue considerado inicialmente como un indicador de la calidad de vida determinado por la interrelación entre características del ambiente y grado de satisfacción mostrado por el individuo” (D. Díaz et al., 2006:62).

Desde este planteamiento, el bienestar subjetivo enfatiza la naturaleza vivencial y experiencial del propio bienestar. Las condiciones objetivas en las que transcurre la vida del individuo, tales como la disponibilidad de empleo y las características del mismo, las condiciones de vivienda, los recursos sanitarios en el entorno, la existencia de centros culturales y deportivos, el nivel económico tanto a nivel micro como macro, etc., aportarían elementos relevantes, aunque insuficientes por sí mismos, para el bienestar del individuo. De este modo, el bienestar subjetivo sería el estado psicológico resultante de la interacción entre el individuo, personalidad y su entorno microsocial, estado civil, familia, participación social, satisfacción laboral, apoyo social y macrosocial, ingresos, cultura (Moyano y Ramos, 2007:79).

Más recientemente, Van Hoorn (2007:75), en un intento por determinar los principales factores determinantes del bienestar subjetivo, establece una clasificación integrada por los siguientes seis grupos de factores:

- 1) **Rasgos de personalidad.** De acuerdo con este autor, los rasgos de personalidad constituyen el factor más influyente y con mayor poder de predicción a la hora de establecer diferencias interindividuales en el bienestar subjetivo. En concreto, la extraversión presenta una elevada correlación positiva con el bienestar subjetivo, mientras que el neuroticismo correlaciona negativamente.
- 2) **Factores contextuales y situacionales.** Disponer de un óptimo estado de salud se encuentra asociado a altos niveles de bienestar subjetivo. Asimismo, las personas casadas suelen experimentar un mayor bienestar que otro tipo de personas como las solteras, divorciadas, etc.
- 3) **Factores demográficos, en particular el sexo y la edad.** Así, Van Hoorn sostiene que, en general, las mujeres presentan mayores niveles de bienestar subjetivo que los hombres, mientras que dicho bienestar es elevado en los jóvenes, decrece posteriormente y vuelve a aumentar en la vejez.
- 4) **Factores institucionales.** En general, en los estados democráticos y, dentro de ellos, en los que existe un sólido bienestar social, el bienestar subjetivo suele ser más elevado.
- 5) **Factores ambientales.** "El clima influye en el bienestar subjetivo, si bien los estudios existentes al respecto son un tanto contradictorios. Así, por ejemplo, mientras que algunos trabajos han evidenciado que las altas temperaturas aumentan el bienestar durante los meses más fríos del año y lo disminuyen en los meses más calurosos, y que el calentamiento global del planeta influye negativamente en el bienestar subjetivo" (Rehdanz y Maddison, 2003:48), otras investigaciones señalan que dicho calentamiento podría incrementar el nivel de bienestar (Bechetti, Castriota y Londoño, 2007).

6) Factores económicos. “Variables como el desempleo, la inflación o el subdesarrollo económico de un país pueden repercutir negativamente en el bienestar subjetivo, tanto a nivel del individuo y como a nivel de la población en conjunto. No obstante, en lo que concierne a la felicidad, conviene tener presente” como subrayan Moyano y Ramos (2007:36), que dicho factor se haya presente en las poblaciones de todos los países, con independencia de su nivel de desarrollo. De este modo, podríamos encontrar personas felices (alto grado de afecto positivo) tanto en los países más ricos como en los países más subdesarrollados.

A tenor de todas estas consideraciones, el bienestar subjetivo que experimenta el individuo vendría determinado tanto por factores que afectan estrictamente a la vida de un individuo en particular (estado de salud, relaciones familiares y sociales, etc.) como por otros factores contextuales que influyen sobre el conjunto de la población (factores sociales, económicos, políticos, etc.). No obstante, parece que son los ámbitos de funcionamiento más próximos e inmediatos a la vida personal de los individuos los que ejercerían una mayor influencia sobre su bienestar subjetivo (Moyano y Ramos, 2007:65).

2.2.2.1.1. Bienestar Social

El término de Bienestar Social es un concepto relativamente nuevo, puesto que como indica Blanco, A. y Díaz, D. (2005:35) “con un sentido científico sólo se ha desarrollado recientemente al compás de y en conexión con los problemas sociales de nuestra sociedad industrial”. Para este autor el término implica la idea de que los grupos políticos organizados tienen la obligación de proveer a las necesidades más apremiantes de los ciudadanos menos afortunados, con cargo a fondos públicos y mediante los correspondientes sistemas de protección.

Por su parte, Wilensky y Lebeaux (1958:56) definen el Bienestar Social “como aquellos programas, agencias, e instituciones organizados formalmente y patrocinados socialmente que funcionan para mantener o mejorar las condiciones

económicas, la salud o la competencia interpersonal de algunas partes o de todas las de una población”.

2.2.2.1.2. Bienestar material

Alzina (2008:41) define:

El bienestar material, como un conjunto de riquezas que dispone una persona (piso, casa, mobiliario, carro, sueldo) en un momento dado. Es importante mencionar dos pensamientos: El primero consiste en que una persona sin bienes no puede demostrar felicidad, satisfacción de acuerdo a los principios de la cultura donde ha estado desde el nacimiento. Al no contar con algún bien inmueble, la persona toma otra dirección a formar parte de una banda antisocial como las maras. La persona, que se afana por el bienestar físico puede olvidarse de la vida misma, a causa de no entender la función de un bien.

Díaz (2005:59) dice, “el bienestar material como el conjunto de bienes materiales que se necesitan para vivir adecuadamente; en los últimos tiempos de una nueva época de competitividad, el ser humano tiene que tener dos aspectos claros: primero para realizar la vida plena, en paz, es necesario contar con algunos bienes para demostrar la diferencia ante los demás, lograr alguna carrera universitaria, comprar algún bien inmueble, ahorrar algunos recursos económicos, rentar”. Estos son elementos que pueden hacer feliz a una persona, y tener el cuidado de saber utilizarlos, y no olvidar que las cosas son importantes pero también hay que apreciar más la salud, porque a veces se prefieren las cosas materiales en perfecta condición y a la salud no se le da importancia.

2.2.2.1.3. Bienestar Psicológico

Molina y Meléndez (2006:41) manifiestan que “el bienestar psicológico sería el resultado de un proceso de construcción personal basado en el desarrollo psicológico del individuo y en su capacidad para interactuar de forma armoniosa con las circunstancias que afronta en su vida”. De esta manera, “el bienestar

psicológico vendría determinado por el grado de equilibrio entre las expectativas, los ideales, las realidades conseguidas o perseguidas por el individuo, todo ello expresado en términos de satisfacción, y sus competencias personales y capacidad de respuesta para afrontar los acontecimientos vitales con el fin de lograr su adaptación” (García - Viniegras y González, 2000; Molina y Meléndez, 2006).

Se determinan seis dimensiones del bienestar psicológico: auto - aceptación, relaciones positivas con los demás, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y crecimiento personal, que se describen a continuación (Ryff, 1989b; Ryff, 1995):

- **Auto - aceptación.** Se entiende como la actitud positiva hacia uno mismo, conociendo y aceptando múltiples aspectos del sí mismo, tanto buenas como malas cualidades. Es uno de los criterios más recurrentes del bienestar, característica central de la salud mental, como también de la auto - actualización, funcionamiento óptimo y madurez. El tener actitudes positivas hacia uno mismo emerge como una característica fundamental del funcionamiento psicológico positivo.
- **Relaciones positivas con los demás.** Se refiere a la capacidad de tener relaciones de confianza, cálidas y satisfactorias con otros. Envuelve una preocupación por el bienestar de los demás, siendo el individuo capaz de tener gran empatía, afecto e intimidad con los demás. La capacidad para amar se ve como un componente fundamental de la salud mental.
- **Autonomía.** Se entiende como la capacidad de las personas para auto - determinarse y ser independientes, es decir, para poder mantener su propia individualidad en diferentes contextos sociales. Las personas con autonomía son capaces de resistir en mayor medida la presión social, auto - regulan mejor su comportamiento y se evalúan a sí mismos en base estándares personales.

- **Dominio del entorno.** Se refiere a la habilidad de los individuos de escoger o incluso crear ambientes adecuados a sus necesidades y valores, estando así asociado al locus de control interno y a una alta auto - eficacia. Así, se asocia a un sentido de dominio y competencia en el manejo del entorno, control de complejas actividades externas y uso efectivo de las oportunidades que pueden presentarse.
- **Propósito en la vida.** Se entiende como creencias que otorgan al individuo un sentimiento de que la vida tiene un propósito y significado. Las personas con propósito en la vida sienten que hay un significado en la vida tanto presente como pasada, poseen metas y un sentido de dirección en su existencia, todo lo cual contribuye a sentir que la vida es significativa.
- **Crecimiento personal.** Se refiere a un continuo crecimiento del potencial del individuo, así creciendo y expandiéndose como personas. De tal forma, se asocia a una sensación de continuo desarrollo, apertura a nuevas experiencias, y cambios que reflejan un mayor conocimiento de uno mismo y efectividad.

Veenhoven (2013) define al “el bienestar psicológico como el grado en que un individuo juzga su vida como un todo en términos positivos, es decir, que el sujeto evalúa la vida en una medida de encontrarse a gusto con la vida que lleva”.

Para realizar esta autoevaluación el individuo utiliza dos componentes: pensamientos y afectos. Cuando el componente cognitivo discrepa la satisfacción con la vida, esto representa un conflicto entre aspiraciones y logros. El rango de bienestar psicológico, se da desde la sensación de realización personal, hasta la impresión vital de fracaso. La principal característica del bienestar es ser estable.

2.2.2.2. Componentes del bienestar psicológico

García, S. (2012:41) “establece dos componentes básicos para el bienestar psicológico: afecto positivo y afecto negativo”.

- Afecto positivo

El afecto positivo, representa la dimensión de emocionalidad placentera, manifestada a través de la motivación, energía, deseo de afiliación, sentimiento de dominio y logro. Cuando una persona se encuentra motivada, le es posible realizar diferentes actividades en beneficio del bienestar personal. Moral menciona que es importante tener deseos para lograr escalar metas. Es necesario tener clara la idea, de a dónde se quiere llegar, para lograr sortear las complicaciones que sucedan durante el recorrido,

- Afecto negativo

El afecto negativo, representa la dimensión de emocionalidad no placentera y el malestar, manifestada por miedos, inhibiciones, inseguridades, frustración y fracaso. El ser humano desde la concepción en el vientre de la madre, le puede faltar la adquisición de capacidad tanto intelectual, como de habilidades, de destrezas, para enfrentar diferentes situaciones, esto como producto de una mala socialización. Desarrolla fobias en el sistema nervioso central, o dificultades para enfrentar una realidad.

2.2.2.3. Calidad de vida

En esa línea Barrientos, J (2005:18) definen Calidad de Vida como “un concepto inclusivo, que cubre todos los aspectos de la vida, tal y como son experimentados por los individuos. Comprende tanto la satisfacción material de las necesidades como los aspectos de la vida relacionados con el desarrollo personal, la autorrealización y un ecosistema equilibrado”.

También Zubieta, E. M. y Delfino, G. I. (2010:35) entienden la calidad de Vida como un concepto complejo y multidimensional:

Compuesta de bienestar físico, mental y social, tal y como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa (...) Incluye aspectos tales como salud, matrimonio, familia, trabajo, vivienda, situación financiera, oportunidades educativas, autoestima, creatividad, competencia, sentido de pertenencia a ciertas instituciones y confianza en otros.

“Calidad de vida: capacidad de un grupo social de satisfacer sus necesidades para alcanzar una vida humana decente con los recursos disponibles en un espacio natural dado” (Gildenberger, 1978:51).

2.2.2.4. Teorías relacionadas al bienestar

a) Teoría de ANDER - EGG

Fundamentándose en la teoría de Maslows, Ander - Egg presenta en su Diccionario de Trabajo Social (1984) una clasificación de las necesidades en función del objeto de la necesidad o área de carencia a que se refieren, sin entrar en su jerarquización; así distingue entre:

- **Necesidades físicas u orgánicas:** son aquellas cuya satisfacción permite gozar a los hombres de niveles propios de su condición biológica.
- **Necesidades económicas:** hacen referencia a la presencia de seres humanos en los procesos de producción y consumo. Estas necesidades están ligadas al nivel productivo de la vida humana.
- **Necesidades sociales:** se refieren a la manera como los seres humanos se relacionan entre sí, en el nivel familiar, con amigos u otras personas.
- **Necesidades culturales:** se relacionan con los procesos de autorrealización y expresión creativa. Se nutren, principalmente, en las manifestaciones del conocimiento, de la creación artística y de actividades lúdicas.
- **Necesidades políticas:** se refieren a la inserción de los seres humanos en las relaciones de poder y la vida ciudadana en general.

- **Necesidades espirituales y religiosas:** son aquellas que buscan dar sentido, significación y profundización a la vida en relación con la trascendencia.

b) Teoría de las necesidades de DOYAL y GOUGH

Como indica Rodríguez Cabrero, Doyal y Gough realizan una verdadera “propuesta de universalidad detrás de la que late un profundo sentido de redistribución de los recursos a nivel mundial y de organización de modos de satisfacción de necesidades que no supongan la explotación irracional de la naturaleza y de los recursos”. Rodríguez Cabrero, G. (1994:48) Prólogo a la Edición Española de Doyal y Gough, Teoría de las Necesidades Humanas.

En este sentido, Doyal y Gough (1994:43) afirman:

La existencia de unas necesidades básicas que serían aquellas que cubren las condiciones previas universalizables para la participación social y la persecución de fines propios, a saber: salud física y autonomía personal. La salud física obviamente es condición previa para emprender cualquier acción humana. La autonomía la definen como capacidad de acción; “capacidad de elegir opciones informadas sobre lo que hay que hacer y cómo llevarlo a cabo. Ello entraña ser capaz de formular objetivos y también creencias sobre la forma de alcanzarlos, junto con la capacidad de valorar lo acertado de estas ideas a la luz de la evidencia empírica”. Este concepto encierra tres elementos fundamentales: el grado de comprensión que una persona tiene sobre sí misma, de su cultura y de lo que se espera de ella como individuo dentro de la misma (aprendizaje); la capacidad cognitiva y emocional del individuo (salud mental); y las oportunidades objetivas de acciones nuevas y significativas que se abren ante los agentes.

c) Teoría de las necesidades de Maslow

Sin ser exhaustivo, la caracterización de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow es la siguiente (resumido de Simons, Irwin y Drinnien 1987; Boeree 2006; Feist y Feist 2006):

- **Necesidades fisiológicas:** son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.
- **Necesidades de seguridad:** cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.
- **Necesidades de amor, afecto y pertenencia:** cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.
- **Necesidades de estima:** cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. En este particular, Maslow señaló dos necesidades de

estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.

- **Necesidades de auto-realización:** son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.
- **Necesidades estéticas:** no son universales, pero al menos ciertos grupos de personas en todas las culturas parecen estar motivadas por la necesidad de belleza exterior y de experiencias estéticas gratificantes.
- **Necesidades cognitivas:** están asociadas al deseo de conocer que tiene la gran mayoría de las personas; cosas como resolver misterios, ser curioso e investigar actividades diversas fueron llamadas por Maslow como necesidades cognitivas, destacando que este tipo de necesidad es muy importante para adaptarse a las cinco necesidades antes descritas.
- **Necesidades de auto-trascendencia:** tienen como objetivo promover una causa más allá de sí mismo y experimentar una comunión fuera de los límites del yo; esto puede implicar el servicio hacia otras personas o grupos, la devoción a un ideal o a una causa, la fe religiosa, la búsqueda de la ciencia y la unión con lo divino.

En cambio para Habermas (1981:53) que representa la segunda generación de la Escuela de Frankfurt, su planteamiento es que estar perjudicados por debajo de ciertas normas de bienestar, es otra forma de decir que los estados de necesidad no son otra cosa que normas sociales expresadas de forma individual. Es decir, los criterios para valorar las necesidades tienen que ver con las normas sociales.

De este modo, rechaza la objetividad y universalidad de las necesidades y plantea la idea de que la satisfacción de una necesidad va ligada a una estructura simbólica, al nivel sociocultural y a las normas sociales establecidas (Ballester, 1999:62).

2.2.2.5. Importancia del bienestar subjetivo en las ciencias sociales y en la política internacional

En América Latina, Cristovam Buarque, exrector de la Universidad de Brasilia, exministro de Educación y senador de Brasil, propone una enmienda a la constitución para incluir el derecho a la felicidad. En México, el Foro Consultivo y Tecnológico convoca a expertos latinoamericanos en el estudio de la felicidad que culmina en la publicación del libro *La medición del progreso y del bienestar*. Una propuesta desde América Latina (Rojas, 2011). Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México viene realizando mediciones del bienestar subjetivo a nivel nacional. Por su lado, el instituto homólogo chileno se ha planteado en el 2011 la meta de desarrollar medidas de bienestar subjetivo. Ecuador ha convocado en el 2011 la cooperación del Instituto Británico "New Economics Foundation" para preparar un plan de gobierno que incorpore a la felicidad. En el Perú, aún no existe una iniciativa gubernamental, pero se genera una oportunidad para que, desde la academia, se proponga un sistema avanzado de medición del bienestar subjetivo.

2.3. Hipótesis.

2.3.1. Hipótesis principal

Existe relación moderada entre las competencias profesionales de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018,

2.3.2. Hipótesis específicas

1. Las intervenciones realizadas en base a las competencias genéricas de los trabajadores sociales se asocian moderadamente con el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.
2. La aplicación de las competencias específicas por parte de los trabajadores sociales conlleva a un moderado nivel del bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.
3. Existe una relación positiva entre las competencias genéricas adquiridas por los trabajadores sociales y el bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.
4. El grado de asociación entre la puesta en práctica de las competencias específicas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018, es moderado.

2.4. Operacionalización de variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente = VI = "X" Competencias técnicas y sociales	La medición de la variable en estudio se realizará través de un instrumento estructurado y en base a niveles de observación cuantitativos y cualitativos.	X ₁ = Competencias genéricas X ₂ = Competencias específicas	X _{1.1} = Competencias básicas X _{1.2} = Competencias conductuales X _{2.1} = Competencias Técnicas X _{2.2} = Competencias Metodológicas	- Nominal - Ordinal - Discreta - Continua
Variable dependiente = VD = "Y" Bastante subjetivo	La medición de la variable en estudio se realizará través de un instrumento estructurado y en base a niveles de observación cuantitativos y cualitativos.	Y ₁ = Bienestar psicosocial Y ₂ = Bienestar material	Y _{1.1} = Bienestar psicológico Y _{1.2} = Bienestar social Y _{2.1} = Bienestar económico	- Nominal - Ordinal - Discreta - Continua

Fuente: Elaboración propia

2.5. Glosario de términos

Afecto. Es una de las tres esferas de la actividad mental (Motivación, Cognición y Afecto), abierta y concernida por emociones, estados de humor y otros estados sentimentales asociados, tales como el ánimo y el cansancio (Mayer y Salovey, 1997).

Afectividad. Conjunto de emociones y sentimientos de apego que una persona puede experimentar a través de las distintas situaciones que vive y en relación con los demás.

Ansiedad. Estado de debilitamiento psicológico en el que es imposible controlar las situaciones. Cuando alguien padece una crisis de ansiedad, cualquier situación le resulta angustiosa o dramática.

Análisis y resolución de problemas. Esta competencia implica analizar, identificar y estructurar una situación en la que se produce una desviación entre lo que sucede y lo que debería estar sucediendo, además de encontrar unas conclusiones efectivas para llegar a una correcta solución en un intervalo de tiempo razonable.

Asertividad. Ser asertivo significa defender los propios derechos (derecho a pedir ayuda y a expresar las opiniones) sin vulnerar los derechos del otro, puesto que no hay ningún tipo de orden, menosprecio o agresividad hacia la otra persona. Ser asertivo es expresar el propio punto de vista respetando el de los demás.

Autoestima. Responde al proceso de autoevaluación que realiza una persona. Esta autoapreciación, para que sea equilibrada, necesita que la persona sea consciente de las virtudes y defectos propios, y considere lo que piensan y sienten las demás personas de su entorno.

Autoconfianza. La autoconfianza es el hecho de que una persona crea en sus propias responsabilidades para llevar a cabo una tarea. Tener confianza personal para enfrentar situaciones muy exigentes, tomar decisiones o dar opiniones y

gestionar los errores de forma constructiva. Mostrar actitudes orientadas al desarrollo de la propia carrera profesional.

Autocontrol. La competencia autocontrol significa tener las emociones bajo control y contrarrestar situaciones negativas, de afrontar la oposición y la hostilidad de los demás o trabajar en situaciones de estrés.

Autodesarrollo. Capacidad para planear e implementar su propio desarrollo personal desde una perspectiva no solo profesional sino amplia e integral.

Bienestar subjetivo. Se asocia al grado y al tipo de satisfacción positiva de cada persona con su vida, valorada globalmente.

Posee componentes diversos: psicológicos, fisiológicos y sociales. Y en ocasiones se relaciona con el concepto de felicidad.

Capacidad. (Capacidades – Competencias – Habilidades - Destrezas son términos que se utilizan frecuentemente de forma indistinta). Habilidad general (p.e. la inteligencia) o conjunto de destrezas (habilidades específicas de tipo verbal, de lectura, de segundas lenguas, matemática, etc.) que utiliza o puede utilizar una persona para aprender.

Capacidad de Abstracción. Capacidad para analizar relaciones entre las cosas a partir de constructos, conceptos o teorías y de extraer detalles y correlaciones de ese todo ya elaborado.

Competencias. Conjunto de patrones de conducta, que la persona debe llevar a un cargo para rendir eficientemente en sus tareas y funciones (Boyatzis 1993).

Competencias académicas. (Capacidades – Competencias – Habilidades Destrezas son términos que se utilizan frecuentemente de forma indistinta). Capacidad para realizar diferentes tareas necesarias para hacer frente a las exigencias del estudio en la universidad.

Comunicación efectiva. Es la competencia que posee el líder para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le

comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.

Competencias específicas o funcionales Las competencias funcionales. Se refieren a los atributos necesarios para desarrollar una tarea o función específica, en el puesto de trabajo, de una manera superior al promedio. Estas competencias están relacionadas con el "¿qué hace y cómo lo hace?"

Competencias genéricas o estratégicas. Son aquellas que hacen referencia a los comportamientos que son exigibles a todos los empleados de la organización, ya que son a través de éstas como se alcanzarán los objetivos generales, al estar relacionadas con los valores, la cultura organizacional y la estrategia definida por el nivel superior.

Competencia metodológica. Nos prepara para saber reaccionar a tiempo ante los problemas, aplicando procedimientos adecuados a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, así como encontrar de forma autónoma vías de solución y transferir adecuadamente las experiencias adquiridas a otras situaciones de trabajo (es lo que denominamos Saber hacer).

Competencias organizacionales. Son aquellas relacionadas con la capacidad de gestionar recursos y manejar información, la orientación al servicio el aprendizaje a partir de las experiencias de otros.

Competencias personales. Son aquellas condiciones del individuo que le permiten actuar de forma adecuada en un entorno, aportando sus propios talentos y desarrollando sus potencialidades, en un contexto social aceptado. Se incluyen la inteligencia emocional, la adaptación al cambio y la ética.

Competencias profesionales. (Capacidades – Competencias – Habilidades - Destrezas son términos que se utilizan frecuentemente de forma indistinta). Capacidad para dar respuesta a los requerimientos de la profesión y para realizar actuaciones profesionales específicas.

Competencia técnica. Lleva al manejo de contenidos y tareas de su ámbito profesional, así como conocimientos y destrezas requeridos en un amplio entorno laboral (es lo que denominamos Saber).

Desempeño. Realización, por parte de una persona, un grupo o una organización de las labores que le corresponden.

Depresión. Tristeza, pesimismo, abatimiento y sentimientos asociados a la falta de interés o pérdida de la sensación de placer, que dura como mínimo dos semanas. También, estado de bajeza anímica y falta de energía, que se traduce en carencia de vitalidad física.

Felicidad. Estado permanente en que se encuentra una persona que se siente libre, plena y en armonía con sí misma y con lo que le rodea.

Habilidad. Capacidad relacionada con la posibilidad de realizar una acción o actividad concretas. Supone un saber hacer relacionado con una tarea, una meta o un objetivo.

Insatisfacción. Sensación más o menos permanente de malestar, tristeza, apatía, agobio, descontento o descontrol, respecto de una situación concreta o una forma de vida.

La gestión por competencias. Es una herramienta estratégica de gestión de recursos humanos que tiene como principal objetivo identificar el talento de cada una de las personas que trabajan en una organización y potenciarlo para maximizar sus resultados.

Perfil. Conjunto de cualidades o rasgos propios de una persona u organización.

Resiliencia. Es la capacidad personal para sobreponerse a períodos o situaciones de sufrimiento.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de investigación

En base a las características y, a la naturaleza con las que cuenta esta investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo.

“Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable” (Galeano, 2004:24).

3.2. Tipo de investigación

Debido a los propósitos que se busca en esta investigación se contrasta la teoría con la práctica, es decir, que se pone a prueba los conocimientos científicos existentes para poder reconfirmarlos o refutarlos, por lo tanto este estudio corresponde a una investigación aplicada.

La investigación aplicada guarda íntima relación con la investigación básica “pues depende de los descubrimientos y avances de ella y se enriquece con ellos. Se trata de investigaciones que se caracterizan por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos” (Ander-Egg, 1987:68).

3.3. Nivel de investigación

La existencia de dos variables estudiadas sin ninguna manipulación o control de alguna de ellas y que tienen una explicación parcial hace que pertenezca a una investigación de nivel correlacional.

Según Tamayo y Tamayo (1999), se refiere al “grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables. Para realizar este tipo de estudio, primero se debe medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación”.

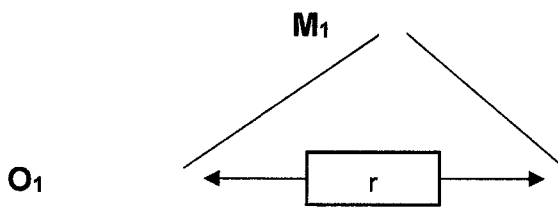
3.4. Diseño de investigación

La estrategia a ser utilizada en la praxis científica de esta investigación concierne a un diseño no experimental de corte transversal.

Arnau (1995) utiliza el término investigación no experimental para denominar genéricamente a un conjunto de métodos y técnicas de investigación distinto de la estrategia experimental y cuasi-experimental (p. 35). Destaca que en este tipo de investigaciones no hay ni manipulación de la variable independiente ni aleatorización en la formación de los grupos.

Hurtado (2010, p.148) “en el diseño transeccional el investigador estudia el evento en un único momento de tiempo”.

El esquema o el diagrama del diseño no experimental de corte transversal es el siguiente:



Donde:

M_1 = Muestra única

O_1 = Medición de la variable 1

O_2 = Medición de la variable 2

r = Correlación entre variables

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población de esta investigación pertenece a una población finita por las circunstancias en las que se presenta, es decir, conocida y cuantificable.

Chávez (2007) “se refiere a la población a ser estudiada como el universo de la investigación, sobre el cual se busca extender los resultados, clasificando las poblaciones como finitas e infinitas de acuerdo a la cantidad de personas que integren la investigación”.

Las unidades de análisis que conforman la población de este estudio son unidades de análisis animadas que vienen hacer todas las personas asistidas por un trabajador social durante el periodo año 2017 - 2018, siendo equivalente a 20.

3.5.2. Muestra

En esta investigación se trabajó con una muestra representativa y seleccionada en unidades de análisis de la población, considerando una selección no probabilística por conveniencia.

Ludewig (2014) expresa que “una muestra es adecuada cuando el tamaño (cantidad) es adecuado y su calidad (representatividad) refleja a la población”.

De Barrera (2008), expresa que:

No hace falta hacer un muestreo cuando:

- La población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes (...)
- La población, además de ser conocida es accesible, es decir, es posible ubicar a todos los miembros (...)
- La población es relativamente pequeña, de modo que puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos del investigador. (p. 142)

James H. McMillan y Sally Schumacher (2001) definen “el muestreo por conveniencia como un método no probabilístico de seleccionar sujetos que están accesible o disponibles”.

3.6 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Para la recolección de la información de las unidades de análisis ya mencionadas se hará a través de la encuesta.

Según Tamayo, (2008), la encuesta "es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida." (p. 24).

3.6.2. Instrumento

El instrumento que se aplicará en esta investigación es el cuestionario, el cual está estructurado en dos partes, una es el de la presentación y la otra es el del contenido el mismo que abarca a los reactivos o ítems de cada una de las variables de estudio.

Según Hurtado (2010) "los instrumentos constituyen la herramienta específica con la que se obtendrá, clasificará y codificarán la información, pudiendo estos ya estar prediseñados o incluso normalizados, incluso de ser necesario el investigador puede elaborar su propio instrumento".

El instrumento de investigación será sometido a los coeficientes de validez de contenido y confiabilidad (V. de Aiken y Alfa de Cronbach.).

3.7. Procesamiento de la información

El procesamiento de los datos obtenidos en el trabajo de campo se llevará a cabo mediante las pruebas estadísticas descriptivas e inferenciales.

a) **La estadística descriptiva**, se empleará para resumir la información de un conjunto de datos en forma tabular y gráfica, es decir, que el resumen del conjunto de datos se realiza considerando la distribución de las diferentes frecuencias, media aritmética, moda, medias de posición y no posición, además de las gráficas de barras o sectores, las cuales servirán para representar datos cualitativos y otros gráficos correspondientes a los datos cuantitativos.

b) **En la estadística como proceso inferencial**, se hará uso de la prueba no paramétrica de independencia Chi cuadrado (X^2) o Ji cuadrado porque se pretende evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, pertenecientes a niveles de medición nominal u ordinal.

La prueba o la contrastación de las hipótesis se efectuarán mediante la aplicación de la siguiente fórmula del estadístico Chi cuadrado:

$$X^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X^2 = Test de Chi cuadrado

K

$\sum_{i=1}$ = Sumatoria de frecuencias

O_i = Frecuencias Observadas

E_i = Frecuencias Esperadas

CAPÍTULO IV

RESULTADO

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 1
CON EL APOYO DEL TRABAJADOR SOCIAL HE PODIDO RESOLVER
ALGÚN PROBLEMA PERSONAL O FAMILIAR

Nº	Valido	20
	Perdido	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy pocos	3	15,0	15,0
	Pocos	11	55,0	70,0
	Muchos	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

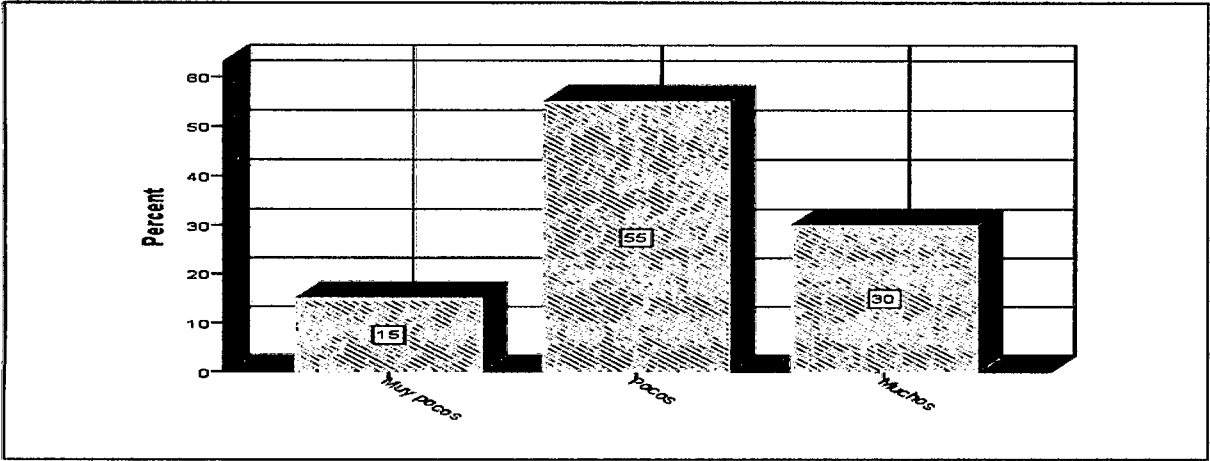


Figura 1. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 55% indicó que con el apoyo del trabajador social ha podido resolver problemas personales o familiares, de manera circunstancial y paliativa, el 30% señaló como un apoyo y el 15% expresó que no quedaron muy satisfechos.

Tabla 2

LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL Y LA FRECUENCIA DE DIFICULTADES EN SU VIDA PERSONAL O FAMILIAR

Nº	Valido	20
	Perdido	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
A veces	15	75,0	75,0	75,0
Valido Casi siempre	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

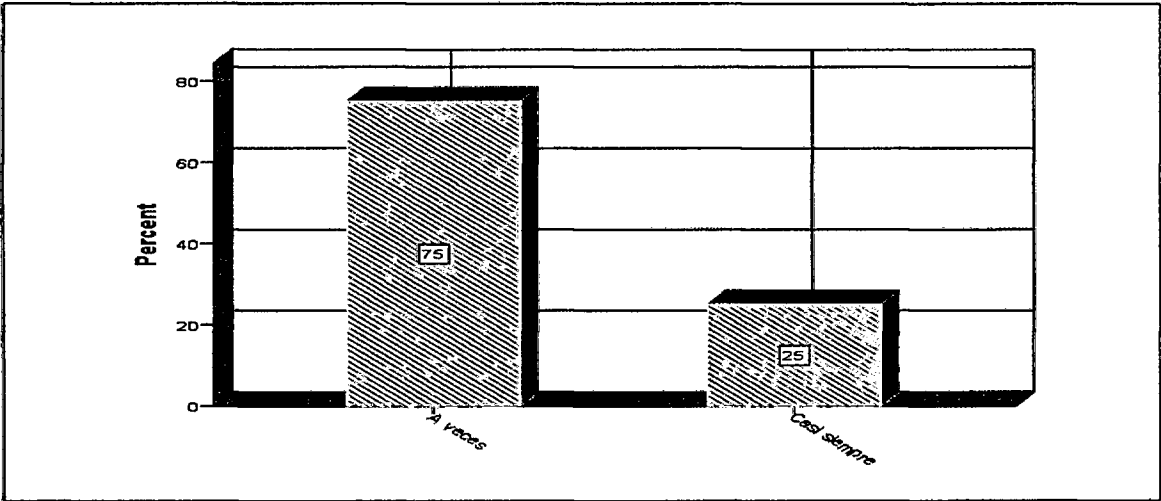


Figura 2. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 75% indicó que a partir de la intervención del trabajador social en cierta medida ayudan en sus dificultades y su vida personal o familiar y el 25% señaló como un soporte necesario, que sintieron.

Tabla 3

EL TRABAJADOR SOCIAL ACTÚA DE MANERA CORRECTA EN SITUACIONES DIFÍCILES

Nº	Valido	20
	Perdido	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	A veces	4	20,0	20,0
	Casi siempre	13	65,0	85,0
	Siempre	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

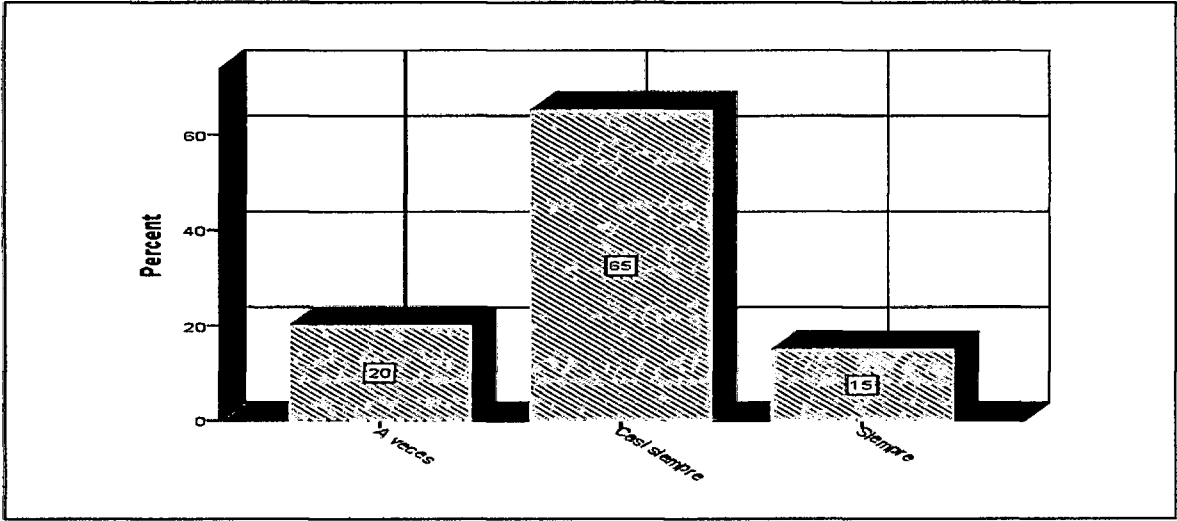


Figura 3. Gráfico del Ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 65% indicaron ante situaciones difíciles el trabajador social siempre actúa de manera correcta, el 20% señaló que a veces y el 15% expresó su total conformidad.

Tabla 4

INTERACCIÓN ENTRE EL TRABAJADOR SOCIAL Y EL USUARIO

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Qué tan buena fue la interacción entre el trabajador social y usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Regular	5	25,0	25,0
	Buena	10	50,0	75,0
	Muy buena	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

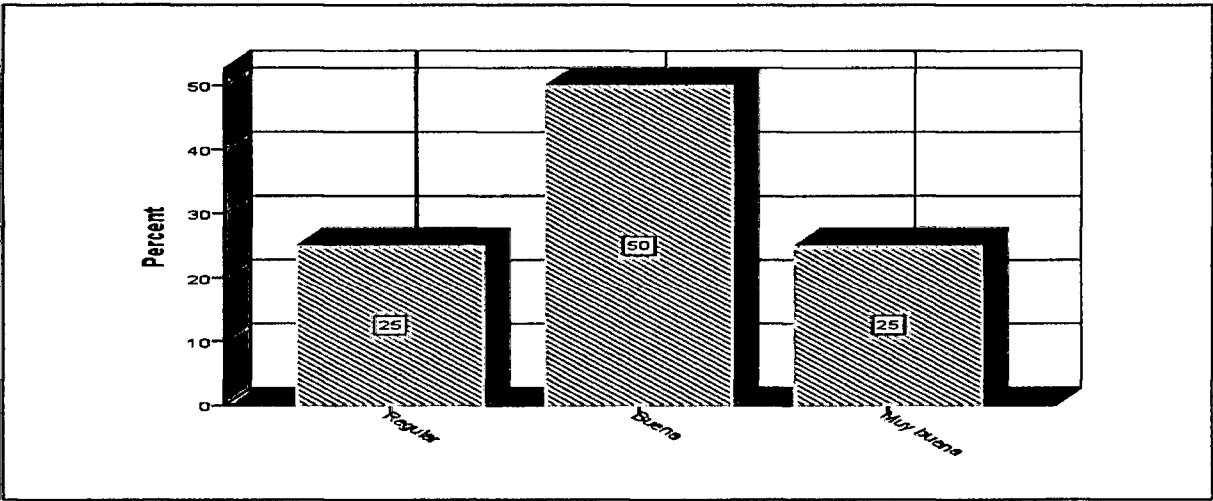


Figura 4. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 50% indicó que la interacción entre el trabajador social y su persona fue agradable y reconfortante. Y el 25% expresó que fue muy buena y regular.

tabla 5

INCREMENTARON APRENDIZAJES SOBRE LOS DIFERENTES ASPECTOS EN SU VIDA PERSONAL

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Con la intervención del trabajador social en su vida personal o familiar notó que se incrementaron sus aprendizajes sobre los diferentes aspectos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Pocos	7	35,0	35,0	35,0
Valido Muchos	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

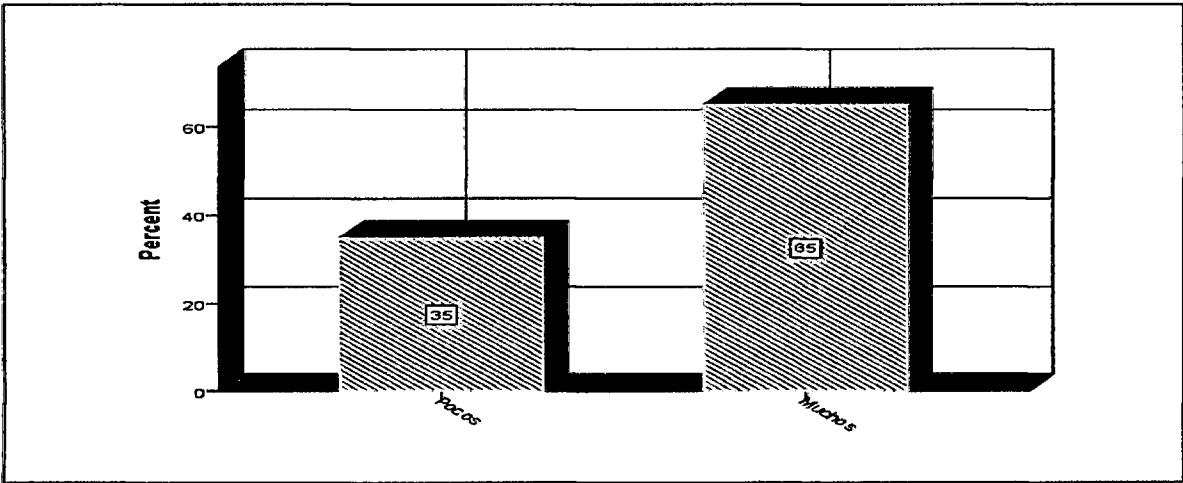


Figura 5. Gráfico del Ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 65% indicó que con la intervención del trabajador social en su vida personal o familiar mejoraron sus relaciones personales y aprendieron al manejo emotivo, solamente el 35% expresó que la intervención, ayudo muy poco.

Tabla 6

CALIFICACIÓN SOBRE LA CONDUCTA DEL TRABAJADOR SOCIAL AL INTERVENIR EN SU VIDA PERSONAL O FAMILIAR

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Cómo califica la actuación o la conducta del trabajador social al intervenir en su vida personal o familiar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Regular	5	25,0	25,0
	Buena	12	60,0	85,0
	Muy buena	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

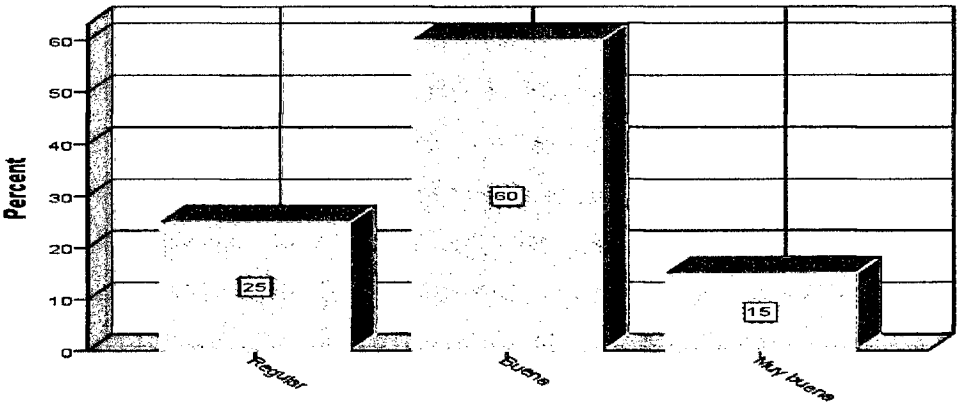


Figura 6. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 60% indicó que la actuación o la conducta del trabajador social al intervenir en su vida personal o familiar influyeron bastante en su comportamiento, el 25% señaló que es regular y el 15% expresó que fue un valioso apoyo.

Tabla 7

RELACIÓN ACTUAL CON EL TRABAJADOR SOCIAL POR QUIÉN FUE ATENDIDO EN UN DETERMINADO PERIODO

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Actualmente cuál es su relación con el trabajador social por quién fue atendido en un determinado periodo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido				
Regular	5	25,0	25,0	25,0
Buena	11	55,0	55,0	80,0
Muy buena	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

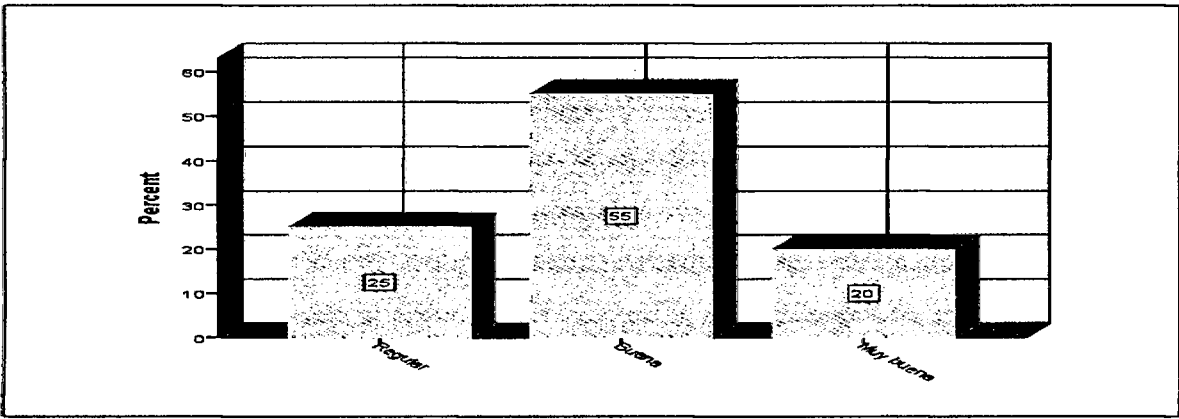


Figura 7. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 55% indicó que actualmente su relación con el trabajador social por quién fue atendido mantiene una buena relación, por tanto se siente conforme, el 25% señaló que es regular y el 20% expresó que es muy buena.

Tabla 8

CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL TRABAJADOR SOCIAL

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Cómo califica los servicios brindados por el trabajador social?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Regular	4	20,0	20,0
	Bueno	13	65,0	85,0
	Muy bueno	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

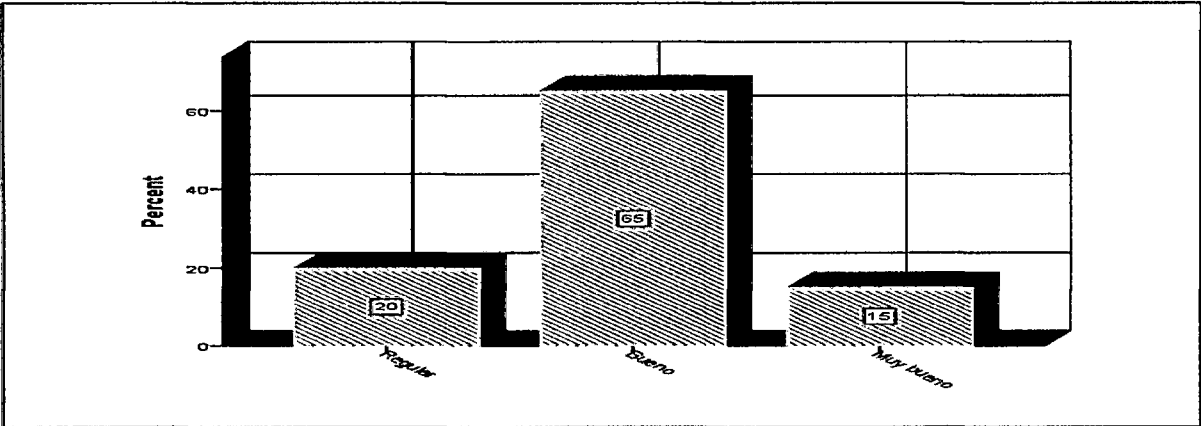


Figura 8. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 65% indicó que las atenciones brindados por el trabajador social son óptimos, el 20% señaló que es regular y el 15% expresó que son muy buenos.

Tabla 9
CAMBIOS POSITIVOS EN SU VIDA PERSONAL O FAMILIAR EN BASE A LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL

N	Valido	20
	Perdido	0

¿En base a la intervención del trabajador social en su vida personal o familiar se han dado muchos cambios positivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy pocos	2	10,0	10,0
	Pocos	11	55,0	65,0
	Muchos	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

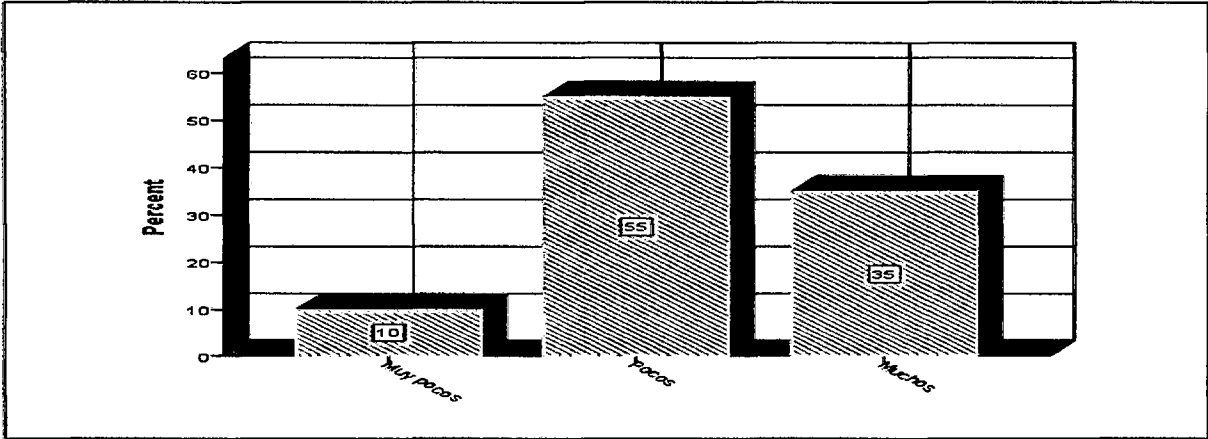


Figura 9. Gráfico del Ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 55% indicó que en base a la intervención del trabajador social en su vida personal o familiar se han dado ciertos cambios en sus vidas personales, el 35% señaló que muchos y el 10% expresó que muy pocos.

Tabla 12

COMPROMISO ÉTICO DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES LABORALES

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Es notorio el compromiso ético del trabajador social en el desarrollo de sus actividades laborales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
A veces	1	5,0	5,0	5,0
Casi siempre	13	65,0	65,0	70,0
Valido Siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

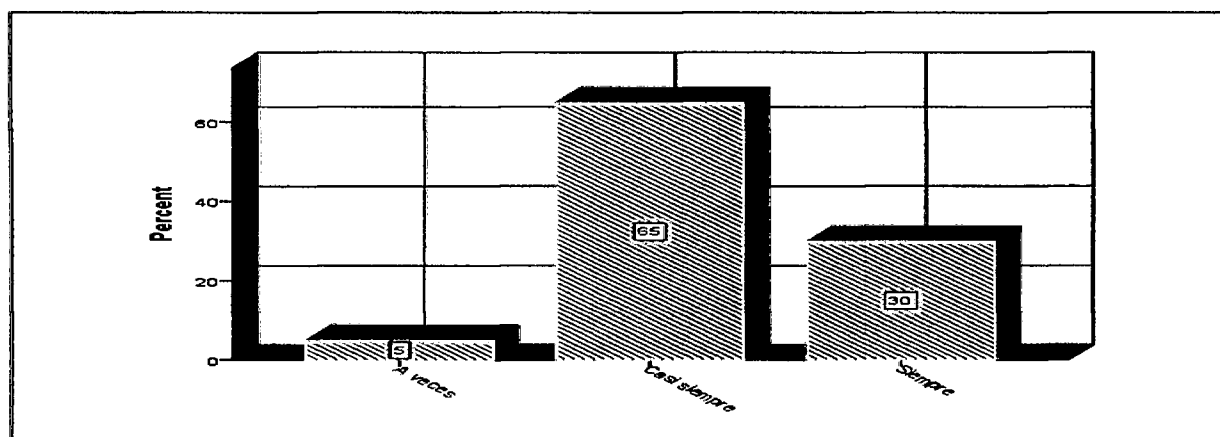


Figura 12. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 65% indicó que es notorio el compromiso ético del trabajador social en el desenvolvimiento de sus actividades laborales, el 30% señaló que siempre y el 5% expresó que a veces.

Tabla 13

LA SENSIBILIDAD DEL TRABAJADOR SOCIAL ANTE LOS DIFERENTES PROBLEMAS QUE AFRONTAN LAS PERSONAS

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Se hace evidente la sensibilidad del trabajador social ante los diferentes problemas que afrontan las personas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	A veces	6	30,0	30,0
	Casi siempre	12	60,0	90,0
	Siempre	2	10,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

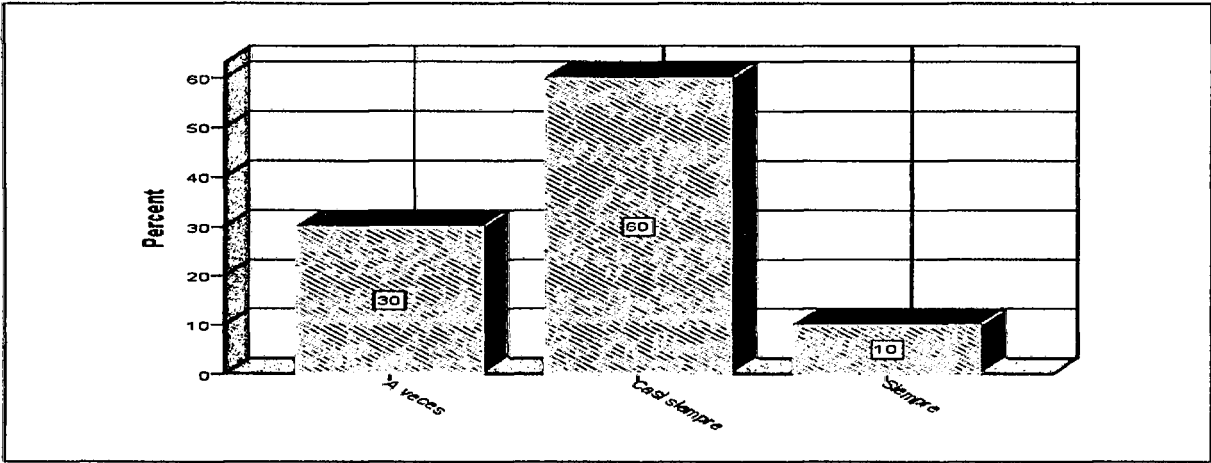


Figura 13. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 60% indicó que siempre se hace evidente la sensibilidad del trabajador social ante los diferentes situaciones que afrontan las personas, el 30% señaló que a veces y el 10% expresó que siempre.

Tabla 14

LA TOMA DE DECISIONES POR PARTE DEL TRABAJADOR SOCIAL CONLLEVA
AL BUEN DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Cree que la toma de decisiones por parte del trabajador social conlleva al buen desempeño de sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	A veces	7	35,0	35,0
	Casi siempre	10	50,0	85,0
	Siempre	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

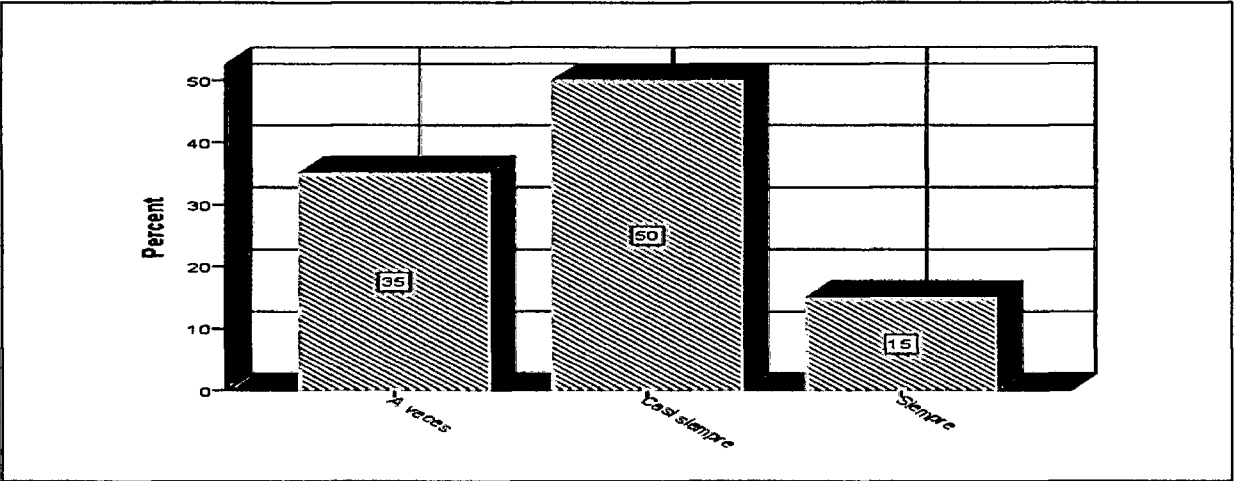


Figura 14. Gráfico del Ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 50% indicó que casi siempre la toma de decisiones por parte del trabajador social conlleva al buen desempeño de sus funciones, el 35% señaló que a veces y el 15% expresó que siempre.

Tabla 15

METAS Y OBJETIVOS PERSONALES

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Con qué frecuencia usted se establece metas u objetivos personales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	1	5,0	5,0
	A veces	13	65,0	70,0
	Casi siempre	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

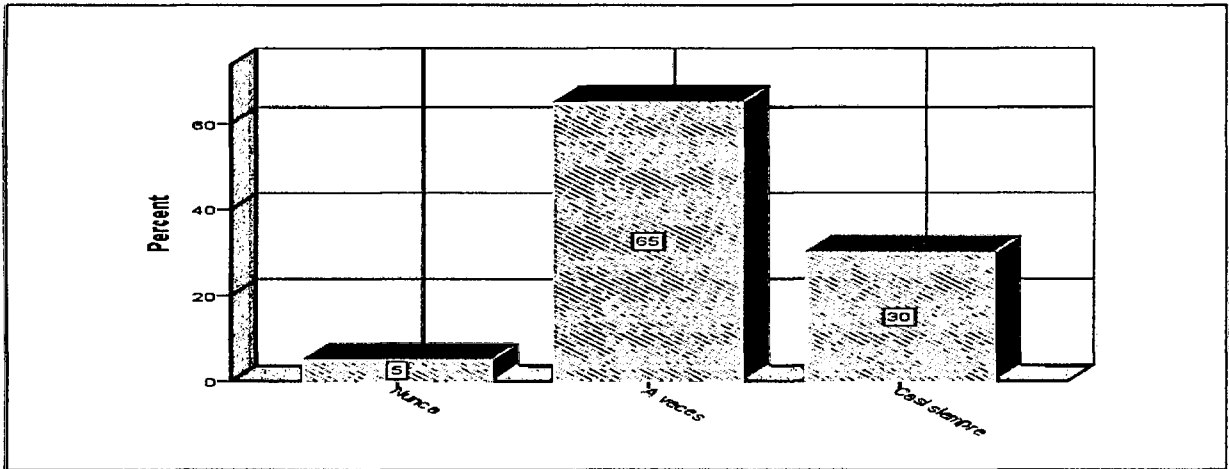


Figura 15. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 65% indicó que a veces se establece metas u objetivos personales, el 30% señaló que casi siempre y el 5% expresó que nunca.

Tabla 16

FRECUENCIA DE DEBILIDADES PERSONALES

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Con qué frecuencia sus debilidades personales son reconocidas y mejoradas por usted mismo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
A veces	17	85,0	85,0	85,0
Valido Casi siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

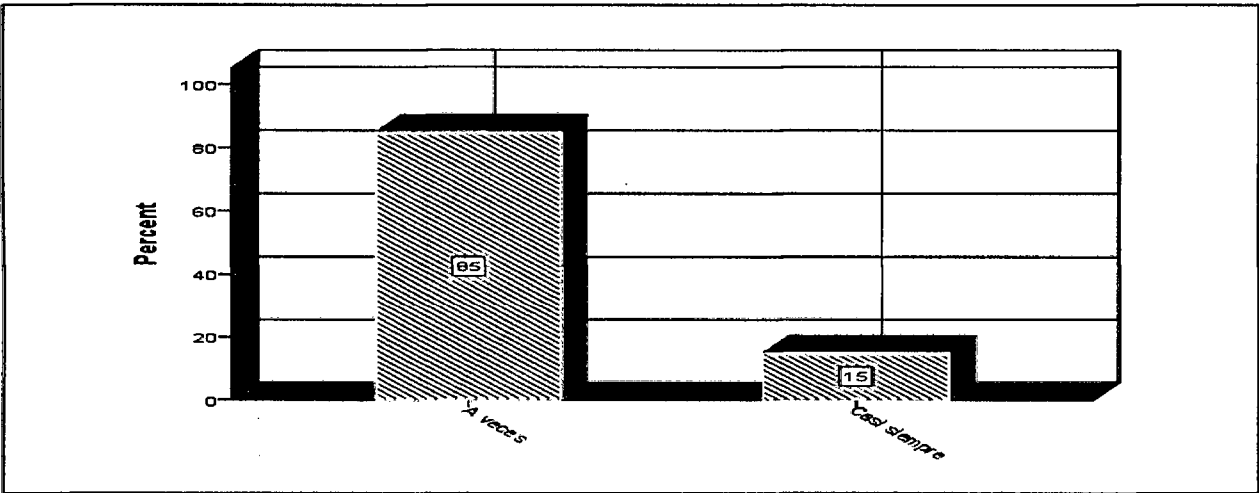


Figura 16. Gráfico del Ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 85% indicó que a veces sus debilidades personales son reconocidas y mejoradas por ellos mismos y el 15% expresó que casi siempre.

Tabla 17
INCERTIDUMBRE, INTRANQUILIDAD, ANSIEDAD, ANGUSTIA O CONFUSIÓN
QUE TIENE QUE AFRONTAR CONTINUAMENTE

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Cuál es el grado de incertidumbre, intranquilidad, ansiedad, angustia o confusión que tiene que afrontar continuamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Bajo	4	20,0	20,0	20,0
Alto	14	70,0	70,0	90,0
Muy alto	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

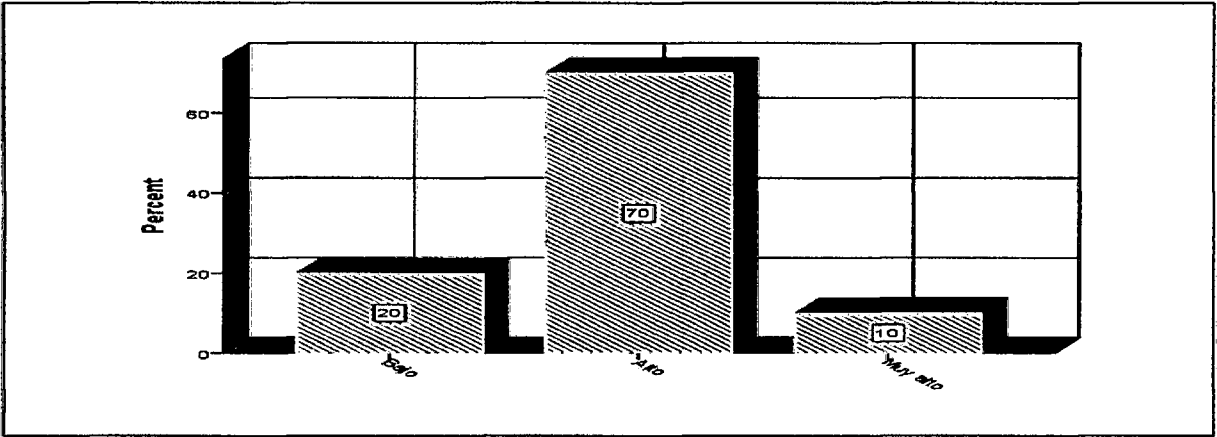


Figura 17. Gráfico del Ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 70% indicó que existe un alto grado de incertidumbre, intranquilidad, ansiedad, angustia o confusión que tiene que afrontar continuamente, el 20% señaló que es bajo y el 10% expresó que es muy alto.

Tabla 18

PARTICIPACIÓN EN REUNIONES FAMILIARES Y SOCIALES

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿En qué medida participa en reuniones familiares o sociales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nunca	2	10,0	10,0
	A veces	13	65,0	75,0
	Casi siempre	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

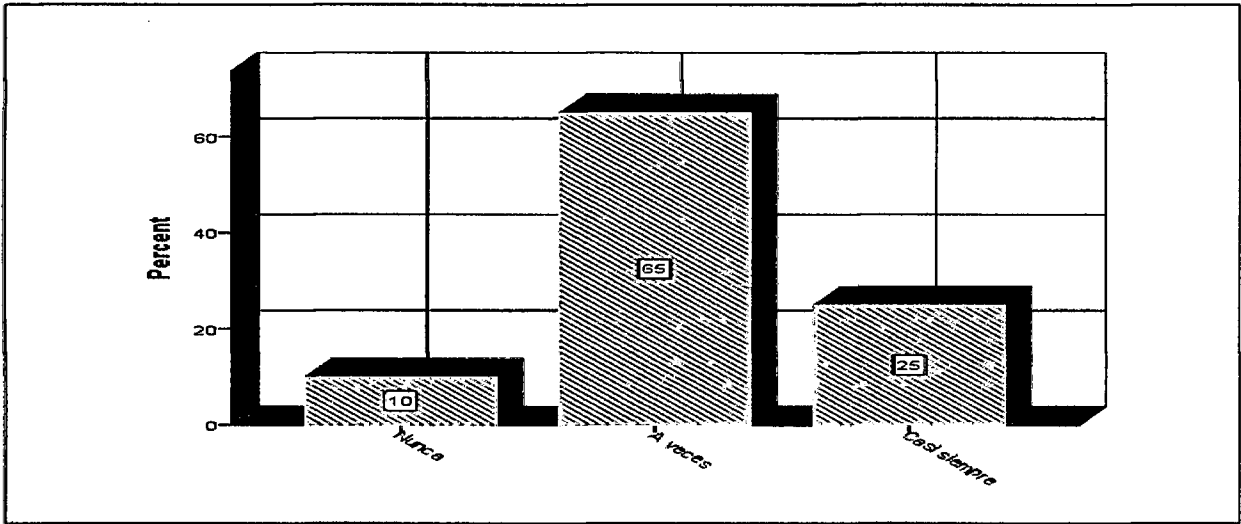


Figura 18. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 65% indicó que a veces participa en reuniones familiares o sociales, el 25% señaló que casi siempre y el 10% expresó que nunca.

Tabla 19

PERSISTENCIA, OPTIMISMO, SEGURIDAD Y CONFIANZA CON LAS COSAS PLANIFICADAS

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Se considera persistente, optimista o se siente seguro y confiado de las cosas que hace o planifica en su vida?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
A veces	13	65,0	65,0	65,0
Valido Casi siempre	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

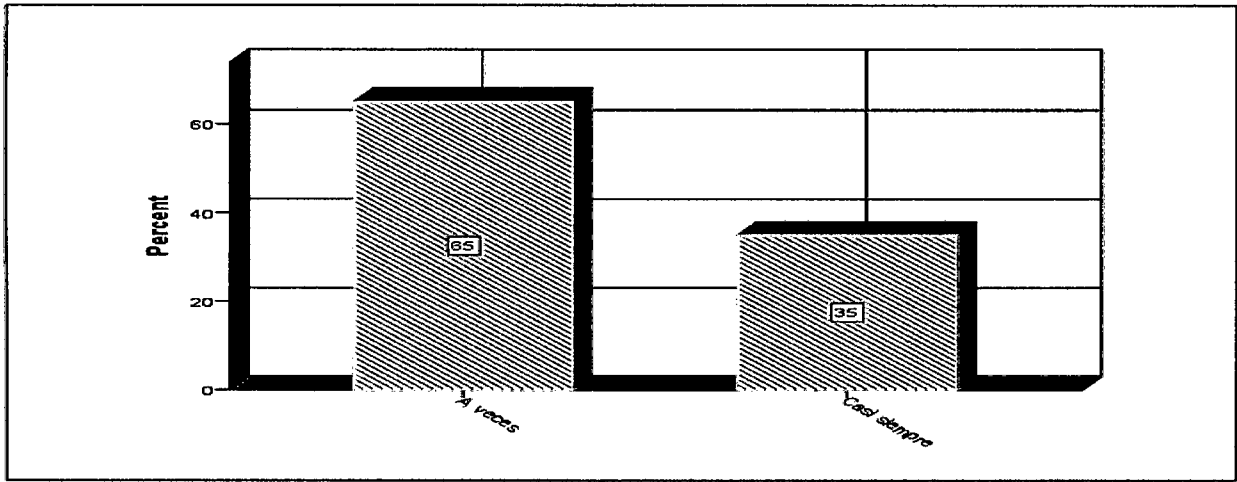


Figura 19. Gráfico del Ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 65% indicó que a veces se considera persistente, optimista o se siente seguro y confiado de las cosas que hace o planifica en su vida y el 35% expresó que casi siempre.

Tabla 20

LIBERTAD Y AUTONOMÍA PARA TOMAR DECISIONES

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Las decisiones que toma lo hace con plena libertad o autonomía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nunca	1	5,0	5,0	5,0
A veces	13	65,0	65,0	70,0
Valido Casi siempre	4	20,0	20,0	90,0
Siempre	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas



Figura 20. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 65% indicó que a veces las decisiones lo hace con plena libertad o autonomía, el 20% señaló que casi siempre, el 10% expresó que siempre y el 5% mencionó que nunca.

Tabla 21

PERSONA LLENA DE VIDA

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Se considera una persona llena de vida (feliz, alegre, contento, entusiasmado, etc.)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	A veces	12	60,0	60,0
	Casi siempre	8	40,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

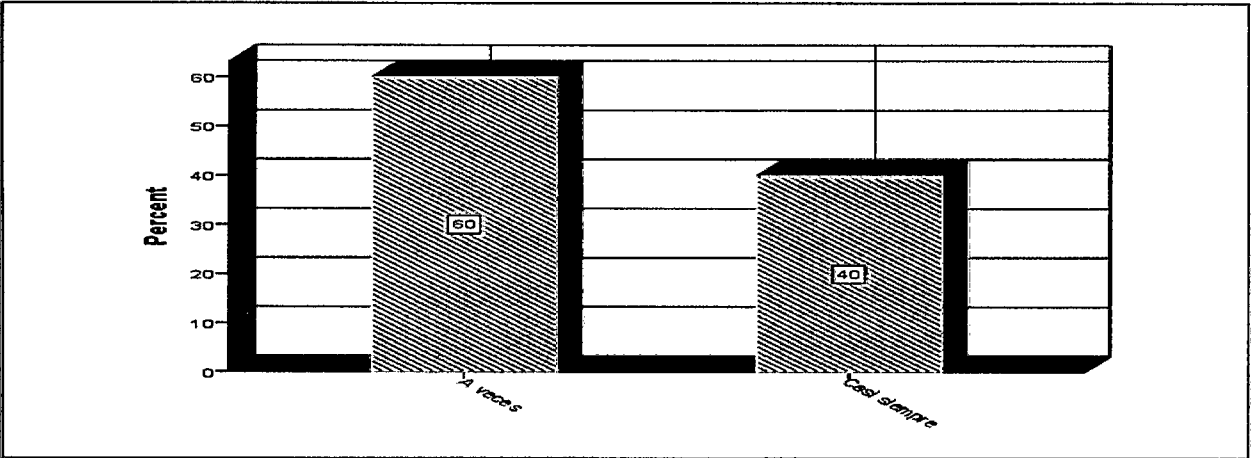


Figura 21. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 60% indicó que a veces se considera una persona llena de vida (feliz, alegre, contento, entusiasmado.) y el 40% expresó que casi siempre.

Tabla 22

DISTANCIA PARA OBTENER UNA VIDA IDEAL

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Qué tan distante está usted para tener una vida ideal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy lejos	2	10,0	10,0
	Lejos	7	35,0	45,0
	Cerca	11	55,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

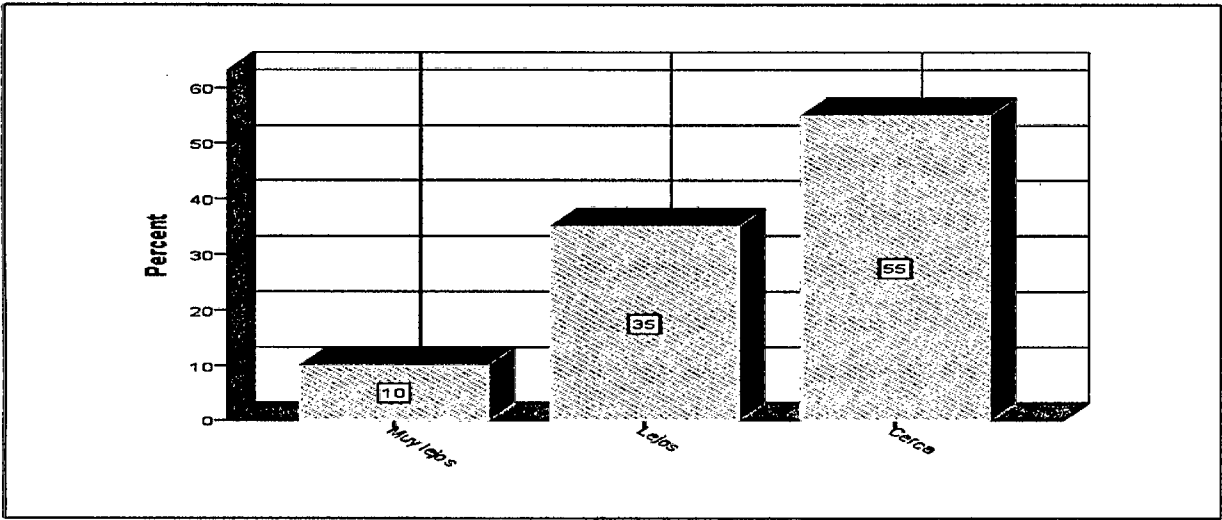


Figura 22. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 55% indicó que aspira a una vida ideal, donde se establezca el ingreso económico y persista la unión familiar el 35% señaló que dicho ideal está lejos y el 10% expresó que está muy lejos.

Tabla 23

¿Las condiciones de su vida son excelentes?

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Las condiciones de su vida son excelentes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Nada excelente	2	10,0	10,0
	Poco excelentes	13	65,0	75,0
	Excelentes	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

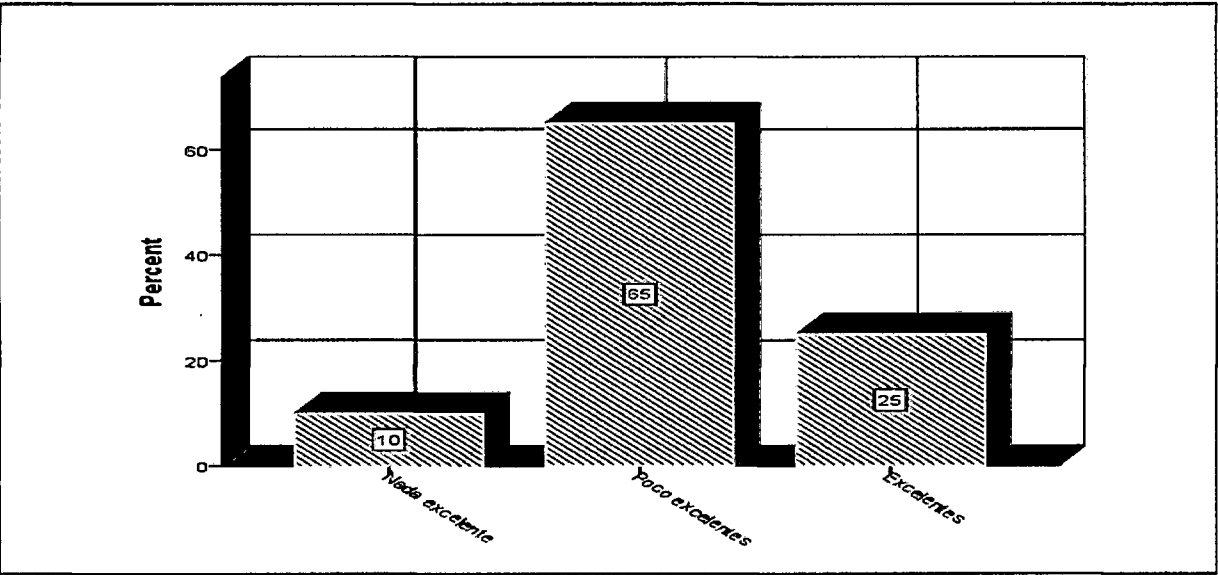


Figura 23. Gráfico del Ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 65% indicó que las condiciones de su vida atraviesan dificultades de orden económico, el 25% señaló que son excelentes y el 10% expresó que es nada excelentes.

Tabla 24

ADQUISICIÓN DE COSAS MATERIALES

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Hasta el momento en qué medida ha conseguido las cosas materiales esperadas (muebles e inmuebles)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy pocas	7	35,0	35,0
	Pocas	10	50,0	85,0
	Muchas	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

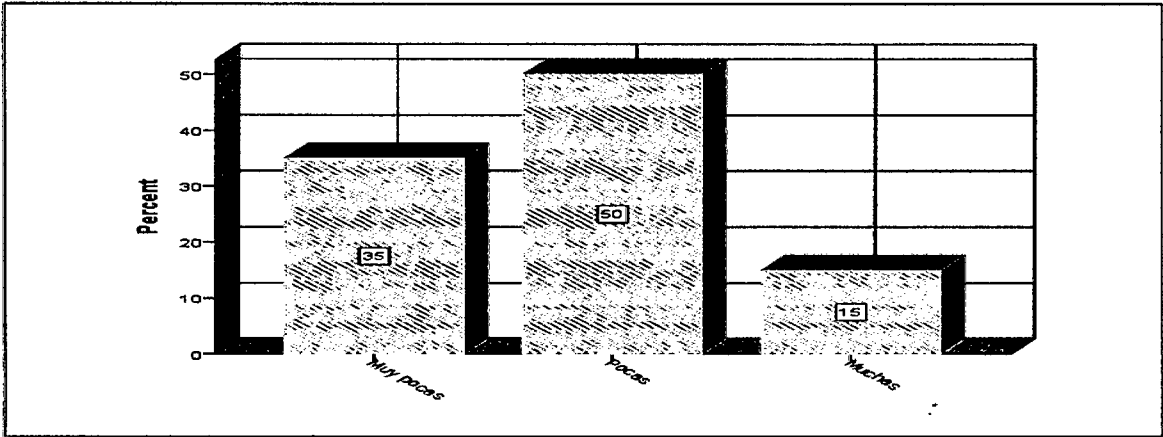


Figura 24. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 50% indicó que hasta el momento ha conseguido pocas cosas materiales esperadas (muebles e inmuebles), el 35% señaló que muy pocas y el 15% expresó que muchas.

Tabla 25

LOGRO DE COSAS NO MATERIALES PLANIFICADAS (SALUD, EDUCACIÓN, ESTRATO SOCIAL, DESARROLLO PERSONAL Y FAMILIAR, ETC.)

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Hasta el momento en qué medida ha conseguido las cosas no materiales planificadas (salud, educación, estrato social, desarrollo personal y familiar, etc.)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Muy pocas	4	20,0	20,0
	Pocas	11	55,0	75,0
	Muchas	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

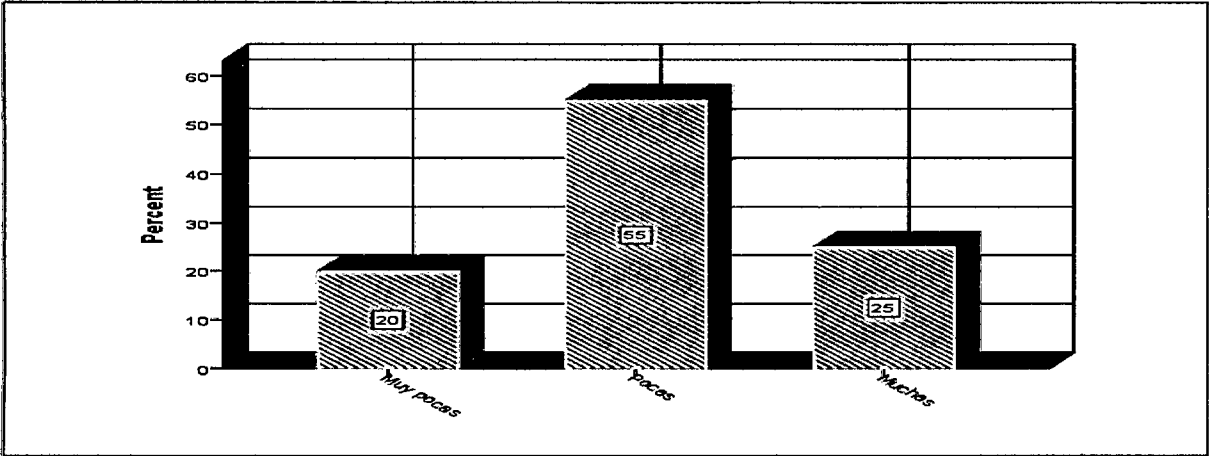


Figura 25. Gráfico del Ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 55% indicó que hasta el momento ha conseguido pocas cosas no materiales planificadas (salud, educación, estrato social, desarrollo personal y familiar, etc.), el 25% señaló que muchas y el 20% expresó que muy pocas.

Tabla 26

SATISFACCIONES VITALES

Nº	Valido	20
	Perdido	0

¿Cuál de las satisfacciones vitales le parece mejor?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Ninguna	2	10,0	10,0
	Ambas	6	30,0	40,0
	Pasada	7	35,0	75,0
	Actual	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Frecuencias absolutas y relativas

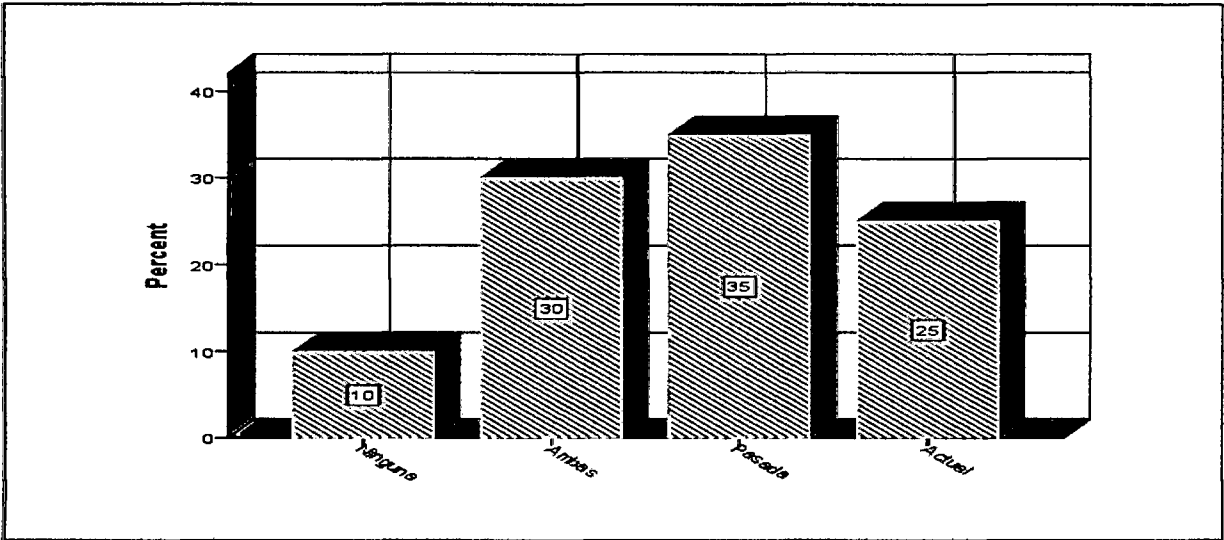


Figura 26. Gráfico del ítem según el nivel y la escala de medición

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 35% indicó que las satisfacciones vitales pasadas son mejores, el 30% señaló que son ambas, es decir, pasada y actual, el 25% expresó que es la actual y el 10% mencionó que ninguna.

4.2. Estadística inferencial

La contrastación de las hipótesis de investigación se llevó a cabo considerando los siguientes valores o parámetros estadísticos tales como la zona crítica o de rechazo equivalente a $\alpha = 0.05$, la zona no crítica igual a $1 - \alpha = 95\%$ y la muestra de 20 UAA.

Se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 si $p \leq \alpha$; y se acepta la H_0 si $p > \alpha$

a) Hipótesis principal

H_1 : La relación existente entre las competencias profesionales de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018, es moderada.

H_0 : No existe una relación moderada entre las competencias profesionales de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

H_a : Sí existe una relación moderada entre las competencias profesionales de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

Resumen de Procesamiento de casos						
	Casos					
	Valido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Competencias profesionales	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
* Bienestar subjetivo						

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	V	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,227 ^a	2	,001
Índice de probabilidad	18,757	2	,001
Asociación lineal por lineal	11,308	1	,001
Nº de casos validos	20		

Decisión:

Como P. Valor = 0, 001 y es menor a 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la hipótesis alterna o alternativa H_a.

Conclusión:

De acuerdo a los datos observados en las tablas de contraste se puede determinar que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) teniendo un p. valor de 0,001 el mismo que es menor a 0,05 con un X² de 18,227^a, por lo que se establece que sí existe una relación moderada entre las competencias profesionales de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

b) Hipótesis específicas

- **Primera hipótesis específica**

Hi: Las intervenciones realizadas en base a las competencias genéricas de los trabajadores sociales se asocian moderadamente con el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

H₀: No existe una relación moderada entre las intervenciones realizadas en base a las competencias genéricas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

H_a: Sí existe una relación moderada entre las intervenciones realizadas en base a las competencias genéricas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

Resumen de Procesamiento de casos

	Casos					
	Valido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Competencias genéricas *	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Bienestar material						

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	40,000 ^a	2	,000
Índice de probabilidad	35,459	2	,000
Asociación lineal por lineal	19,000	1	,000
N° de casos validos	20		

Decisión:

Como P. Valor = 0, 000 y es menor a 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la hipótesis alterna o alternativa H_a.

Conclusión:

De acuerdo a los datos observados en las tablas de contraste se puede determinar que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) teniendo un p. valor de 0,000 el mismo que es menor a 0,05 con un X² de 40,000^a, por lo que se establece

que sí existe una relación moderada entre las intervenciones realizadas en base a las competencias genéricas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

- Segunda hipótesis específica

Hi: La aplicación de las competencias específicas por parte de los trabajadores sociales conlleva a un moderado nivel del bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

H₀: La aplicación de las competencias específicas por parte de los trabajadores sociales no conlleva a un moderado nivel del bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

H_a: La aplicación de las competencias específicas por parte de los trabajadores sociales sí conlleva a un moderado nivel del bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Valido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Competencias específicas *	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Bienestar psicosocial						

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,959 ^a	2	,001
Índice de probabilidad	17,646	2	,001
Asociación lineal por lineal	10,739	1	,001
N° de casos validos	20		

Decisión:

Como $P. Valor = 0,001$ y es menor a $0,05$; entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna o alternativa H_a .

Conclusión:

De acuerdo a los datos observados en las tablas de contraste se puede determinar que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) teniendo un p. valor de $0,001$ el mismo que es menor a $0,05$ con un X^2 de $17,959^a$, por lo que se establece que la aplicación de las competencias específicas por parte de los trabajadores sociales sí conlleva a un moderado nivel del bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

- Tercera hipótesis específica

H_i : Existe una relación positiva entre las competencias genéricas adquiridas por los trabajadores sociales y el bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

H_0 : No existe una relación positiva entre las competencias genéricas adquiridas por los trabajadores sociales y el bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

H_a : Sí existe una relación positiva entre las competencias genéricas adquiridas por los trabajadores sociales y el bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

Resume de procesamiento de casos

	Casos					
	Valido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Competencias genéricas *	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Bienestar psicosocial						

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,797 ^a	2	,005
Índice de probabilidad	16,204	2	,003
Asociación lineal por lineal	10,176	1	,001
Nº de casos validos	20		

Decisión:

Como P. Valor = 0, 005 y es menor a 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna o alternativa H_a .

Conclusión:

De acuerdo a los datos observados en las tablas de contraste se puede determinar que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) teniendo un p. valor de 0,005 el mismo que es menor a 0,05 con un X^2 de 14,797^a, por lo que se establece que sí existe una relación positiva entre las competencias genéricas adquiridas por los trabajadores sociales y el bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

- Cuarta hipótesis específica

Hi: El grado de asociación entre la puesta en práctica de las competencias específicas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018, es moderado.

H₀: No existe un moderado grado de asociación entre la puesta en práctica de las competencias específicas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

H_a: Sí existe un moderado grado de asociación entre la puesta en práctica de las competencias específicas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Valido		Perdido		Total	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
Competencias específicas * Bienestar material	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	42,000 ^a	2	,000
Índice de probabilidad	31,639	2	,000
Asociación lineal por lineal	16,463	1	,000
N de casos validos	20		

Decisión:

Como P. Valor = 0, 000 y es menor a 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la hipótesis alterna o alternativa H_a.

Conclusión:

De acuerdo a los datos observados en las tablas de contraste se puede determinar que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) teniendo un p. valor de 0,000 el mismo que es menor a 0,05 con un X^2 de 42,000^a, por lo que se establece que sí existe un moderado grado de asociación entre la puesta en práctica de las competencias específicas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

4.3. Resultados de validez y confiabilidad

a) Validez

Fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Donde:

S = La sumatoria de s_i

S_i = Valor asignado por el juez i ,

n = Número de jueces

c = Número de valores de la escala de valoración

Resultados

N° Items		X	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 16	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 18	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 19	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Item 20	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 21	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 22	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 23	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 24	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 25	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 26	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la tabla se percibe que existe nula variabilidad entre las evaluaciones realizadas por cada uno de los expertos (03), es decir, que el coeficiente de validez de cada ítem es igual a uno, por lo tanto, la validez de este instrumento es muy alta.

b) Confiabilidad

Fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Siendo:

- S_i^2 = es la varianza del ítem i,
- S_t^2 = es la varianza de los valores totales observados y
- k = es el número de preguntas o ítems.

Escala: Todas las variables

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	20	100,0
	Excluida	0	,0
	Total	20	100,0

Estadística de Fiabilidad

De Cronbach Alfa	Nº of Items
,987	26

Interpretación: El coeficiente de Alpha o Alfa de Cronbach de este instrumento de investigación el cual está compuesto por 26 reactivos o ítems es de 0,987, el mismo que es considerado como alto o muy confiable.

DISCUSIÓN

Los resultados estadísticos encontrados en la investigación están en concordancia con los problemas, objetivos e hipótesis, así mismo con los resultados de los trabajos realizados y con las teorías que guardan concordancia con el tema de investigación.

Se encontró que la competencia genérica menos valorada por los trabajadores sociales es la capacidad de comunicación y las competencias genéricas con mayor valoración por los trabajadores sociales fueron la capacidad de análisis y síntesis, asertividad, persistencia y decisión, capacidad de tratamiento de conflictos y negociación, creatividad, iniciativa y capacidad para gestionar proyectos; todas ellas tuvieron una valoración del 0,98 a comparación de los resultados encontrados en la presente investigación en donde se determina que el 65% de los trabajadores sociales actúan de manera correcta ante situaciones difíciles y que la interacción entre el trabajador social y el atendido fue buena.

Las competencias genéricas también han sido de gran interés por Domínguez (2005), quién señala lo siguiente:

Que es la descripción del rol o de los roles esenciales identificados en la figura profesional en forma de objetivos de producción o de formación. Se relacionan con los comportamientos y actitudes comunes en las labores de diferentes ámbitos de producción. Por ejemplo, capacidad para trabajar en equipo, saber planificar, habilidad para negociar,

El ingreso económico no es suficiente para lograr el bienestar subjetivo en el estudio realizado se tiene que la actuación o la conducta del trabajador social al intervenir en la vida personal o familiar del asistido es buena y muy buena en un

75% y en cuanto a los recursos materiales y económicos, los encuestados consideraron que hasta el momento han conseguido pocas cosas materiales esperadas.

En el trabajo de investigación desarrollado por Fernández y Hernández se ha encontrado que el nivel de educación al igual que el ingreso y la salud tienen una relación directa respecto al bienestar subjetivo, es decir, que entre dichas variables existe una asociación positiva, lo cual conlleva a exponer que los resultados de la presente investigación con respecto al logro de las cosas no materiales que han sido planificadas como la salud, educación, estrato social, desarrollo personal y familiar, han sido pocas, dicha respuesta fue dada al 55%.

Considerando a los aspectos intangibles o no físicas como parte de la satisfacción con la vida, ésta puede ser definida como una evaluación cognitiva que permite obtener un juicio de la vida en global o en aspectos específicos de la misma (Dávila y Díaz, 2005; Hervas, 2009), también se puede considerar que las experiencias anímicas, las emociones que experimentamos y que nos informan sobre la marcha de nuestras vidas; la positividad y la negatividad que conferimos al afecto tiene que ver con el tono hedónico (placentero o displacentero) de la experiencia (Vásquez, 2009).

CONCLUSIONES

- La muestra encuestada califica que el apoyo de los trabajadores sociales con los que se ha relacionado es teniendo en cuenta la capacidad formativa profesional en tal sentido las intervenciones, han permitido cambios sustanciales en sus vidas, tanto personal como familiar.
- Una de las conclusiones favorables sobre los servicios y la intervención del trabajador social es que en los momentos críticos actúa de manera correcta, donde la empatía entre el trabajador social es buena y muy buena los encuestados expresaron que se ha incrementados sus aprendizajes en los diferentes aspectos de su vida. Según los encuestados revelan en un 75% mantienen una buena y muy buena relación con el trabajador (a) social por quienes fueron atendidos y con el mismo porcentaje y con la misma opción de respuesta la muestra encuestada calificó la preparación profesional del trabajador social. A pesar del laudable desempeño y esfuerzo ofrecido por parte del trabajador social hacia la muestra encuestada aún no se ha logrado obtener un alto nivel de bienestar psicosocial, como se demuestra en un 70% en el que los encuestados tienen un alto grado de intranquilidad, ansiedad, angustia que afrontan continuamente, además un 65% expresan que a veces son partícipes de eventos sociales como familiares, con igual porcentaje también revelan que a veces se consideran persistentes, optimistas o se sienten seguros y confiados de las cosas que hacen o planifican en su vida y que las decisiones que toman lo hacen con plena libertad o autonomía y con cinco puntos porcentuales menos (60%) las unidades de análisis encuestadas también señalaron que a veces se consideran una persona llena de vida (feliz, alegre, contento, entusiasmado.).
- Los recursos tangibles conseguidos por los encuestados a partir de la intervención de los trabajadores sociales se ha dado en forma moderada (50%) y con un porcentaje mayor, es decir, de 55% la muestra determinó que hasta el momento ha conseguido pocas cosas no materiales como la salud, educación, estrato social, desarrollo personal y familiar.

RECOMENDACIONES

- Como una sugerencia a los trabajadores sociales deberían hacer una autoevaluación, es decir, que se realicen un FODA personal con la finalidad de determinar cuáles son sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas y en base ello brindar un servicio de calidad de alto nivel, además deben ampliar sus conocimientos en las diferentes ramas de la psicología para ofrecer un servicio acorde a las características individuales de las personas a ser atendidas.
- Realizar un sondeo sociodemográfico acerca del bienestar subjetivo de la población con la finalidad de tomar medidas correctivas y promover políticas preventivas facilitando el buen desempeño de los trabajadores sociales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alzina, R. (2008). Educación para la ciudadanía y convivencia. Primera edición. Madrid España. Galinova.
2. Ander-Egg, E. (1984). *Diccionario del Trabajo Social*. El Ateneo. México.
3. Aneas, A. (2002). *Competències para la Funció Pública*. Conferencia impartida per a la Federació de Municipis de Catalunya. Octubre de 2002.
4. Aneas, A. (2003) *Competencias interculturales transversales en la empresa: un modelo para la detección de necesidades formativas*. Tesis doctoral. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Barcelona.
5. Argudín, Y. (2005). *Educación basada en competencias. Nociones y antecedentes*. México, D.F.: Trillas.
6. Argüelles, A. (1996). *Competencia laboral y educación basada en normas de competitividad*. México, D.F.: Limusa.
7. Barrientos, J (2005). *Calidad de Vida. Bienestar Subjetivo: una mirada psicosocial*. Santiago, Chile: Universidad Diego Portales.
8. Blanco, A. y Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 17(4), 582 - 589.
9. Cano, E. (2005). *Cómo mejorar las competencias de los docentes: guía para la autoevaluación y el desarrollo de las competencias del profesorado*. Barcelona: Graó.
10. CINTERFOR, OIT (2004). Las 40 preguntas más frecuentes sobre competencia laboral. Consultado el 03 de junio de 2018 en <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/index.htm>.

11. CONOCER. (1997). La normalización y certificación de Competencia Profesional: Medio para incrementar la productividad de las empresas. México.
12. Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C. y van Dierendock, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577.
13. Diener, E. (1994). El bienestar subjetivo. *Intervención Psicosocial*, 3, 67-113.
14. Doyal, L; Gough, I. (1994). *Teoría de las necesidades humanas*. Barcelona - Madrid, Icaria - Fuhem.
15. Ducci, M. A. (1997). El enfoque de Competencia Profesional en la perspectiva internacional. En: Formación basada en Competencia Profesional. Cinterfor/OIT. Montevideo.
16. Echeverría, B., Sarasola, L. (2001). *Cualificaciones - competencias: la contribución de los proyectos Leonardo da Vinci y Adapt*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
17. Echeverría, B. (2002). *Gestión de la Competencia de Acción Profesional*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
18. García - Viniegras, C. R. y González, I. (2000). La categoría bienestar psicológico. Su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 16(6), 586-592.
19. García, S. (2012). *Cultura, bienestar psicosocial y salud mental percibida* (Tesis doctoral inédita). Universidad de Palermo, Buenos Aires.
20. Gimeno, J. (2003). *Educación basada en competencias. ¿Qué hay de nuevo?* Madrid, España: Morata.

21. Gonczi, Andrew; Athanasou, James. (1996). Instrumentación de la educación basada en competencias. Perspectiva de la teoría y la práctica en Australia. Ed. Limusa.
22. González, L. (2004). *Formación universitaria por competencias, en dirección on line*: www.ugcarmen.edu.co/documentos/cinda/gonzalez
23. Habermas, J. (1981). *Teoría de la acción comunicativa*. 2 vols. Madrid, Taurus.
24. INEM. (1995). Metodología para la ordenación de la formación profesional ocupacional. Subdirección general de gestión de formación ocupacional. Madrid.
25. Levi-Leboyer, C. (1997). *Gestión de las competencias*. Barcelona: Gestión 2000.
26. Mazariegos, A; Sopena, Q.; Cervera, M.; Cruells, E y Rubio, F. (1998) *Competencias transversales. Un reto para la formación profesional*. Barcelona: Surt-Forcem.
27. Mertens, L. (2000). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. Madrid: OEI.
28. Molina, C. J. y Meléndez, J. C. (2006). Bienestar psicológico en envejecientes de la República Dominicana. *Geriátrika*, 22(3), 97-105.
29. Moyano, E. y Ramos, N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región Maule. *Revista Universum*, 22(2), 177-193.
30. Mulder, M.; Wiegel, T. y Collings, K. (2008). "El concepto de competencia en el desarrollo de la educación y formación profesional en algunos Estados miembros de la UE: un análisis crítico", en *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*. Vol. 12, nº 3 (Versión electrónica: <http://www.ugr.es/~recfpro/Rev123.html>).

31. OCDE (2004). *Revisión de políticas nacionales de educación*. Santiago: OCDE y Ministerio de Educación de Chile.
32. OIT. (1996). *Formación profesional. Glosario de términos escogidos*. Ginebra.
33. Pascualena, J. (2001). *La gestión por competencias colaborativa para recoger necesidades de formación*. Barcelona, Barcelona: Universitat de Barcelona Les Heures.
34. Pérez Escoda, N. (2001). *Formación Ocupacional*. Proyecto docente e investigador. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en la Educación. Barcelona: Universidad de Barcelona.
35. Rodríguez Cabrero, G. (1994). Prólogo a la Edición Española de Doyal y Gough. *Teoría de las Necesidades Humanas*.
36. Rojas, M. (2009d). Economía de la felicidad: hallazgos relevantes sobre el ingreso y el bienestar. *El Trimestre Económico*, LXXVI (3), 303 y 537-573.
37. Ruiz, M. (2009). *Cómo evaluar el dominio de las competencias*. México, D.F.: Trillas.
38. Saracho, J. (2005). *Un modelo general de Gestión por Competencias*. Santiago: RIL Editores.
39. Tobón, S. (2005). *Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá, Colombia: ecoe ediciones.
40. Zubieta, E. M. y Delfino, G. I. (2010). Satisfacción con la vida, bienestar psicológico y bienestar social en estudiantes universitarios de Buenos Aires. *Anuario de Investigaciones*, 17, 277-283.

ANEXOS

Anexo n° 01: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables/dimensiones/indicadores	Metodología
Problema principal ¿Qué relación existe entre las competencias profesionales de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018?	Objetivo principal Conocer qué relación existe entre las competencias profesionales de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.	Hipótesis principal La relación existente entre las competencias profesionales de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018, es moderada.	Variable independiente = VI o V1 = "X" Competencias profesionales <u>Dimensiones</u> X ₁ = Competencias genéricas X ₂ = Competencias específicas Indicadores	- Método científico o general - Enfoque cuantitativo - Tipo de investigación aplicada - Nivel correlacional - Diseño no experimental
Problemas específicos 1. ¿Las intervenciones realizadas en base a las competencias genéricas de los trabajadores sociales se asocian con el bienestar material de	Objetivos específicos 1. Determinar si las intervenciones realizadas en base a las competencias genéricas de los trabajadores sociales se asocian con el bienestar material de	Hipótesis específicos 1. Las intervenciones realizadas en base a las competencias genéricas de los trabajadores sociales se asocian moderadamente con el		

los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018?	los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.	bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.	$X_{1.1}$ = Competencias básicas	de corte transversal
2. ¿A qué nivel del bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho conlleva la aplicación de las competencias específicas por parte de los trabajadores sociales, durante el año 2018?	2. Identificar a qué nivel del bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho conlleva la aplicación de las competencias específicas por parte de los trabajadores sociales, durante el año 2018.	2. La aplicación de las competencias específicas por parte de los trabajadores sociales conlleva a un moderado nivel del bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.	$X_{1.2}$ = Competencias conductuales	- Población = 20 UAA
3. ¿En qué medida las competencias genéricas adquiridas por los trabajadores sociales se relacionan con el bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante	3. Establecer en qué medida las competencias genéricas adquiridas por los trabajadores sociales se relacionan con el bienestar psicosocial de los pobladores del distrito de Ayacucho,	3. Existe una relación positiva entre las competencias genéricas adquiridas por los trabajadores sociales y el bienestar psicosocial de los pobladores del distrito	$X_{2.1}$ = Competencias Técnicas	- Muestra = 20 UAA
			$X_{2.2}$ = Competencias Metodológicas	- Técnica encuesta
			Variable dependiente = VD o V2 = "Y"	- Instrumento cuestionario
			Bienestar subjetivo	- Procesamiento estadístico: Estadística descriptiva e inferencial.
			<u>Dimensiones</u>	
			Y_1 = Bienestar psicosocial	

el año 2018? 4. ¿Cuál es el grado de asociación entre la puesta en práctica de las competencias específicas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018?	durante el año 2018. 4. Determinar cuál es el grado de asociación entre la puesta en práctica de las competencias específicas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.	de Ayacucho, durante el año 2018. 4. El grado de asociación entre la puesta en práctica de las competencias específicas de los trabajadores sociales y el bienestar material de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018, es moderado.	Y_2 = Bienestar material Indicadores $Y_{1.1}$ = Bienestar psicológico $Y_{1.2}$ = Bienestar social $Y_{2.1}$ = Bienestar económico	
---	---	--	---	--

Anexo n° 02: Instrumento



Cód.: _____ Fecha: _____

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL

Cuestionario

Título: Asociación entre las competencias profesionales de los trabajadores sociales y el bienestar subjetivo de los pobladores del distrito de Ayacucho, durante el año 2018.

Estimado señor(a) con el debido respeto que se merece le hacemos llegar nuestros cordiales saludos y al mismo tiempo hacerle conocer que por motivos académicos y siendo conocedores de su alto espíritu colaborador, le solicitamos su valioso apoyo para responder el siguiente cuestionario, cuyas respuestas se mantendrán en el anonimato.

Instrucciones: Marque una sola alternativa de respuesta según su decisión o conveniencia.

I. Datos de sociodemográficos

- a) Sexo: _____ b) Edad: _____
c) Estado civil: _____ d) Nivel educativo: _____

II. Ítems

1. ¿Cree que con el apoyo del trabajador social ha podido resolver algún problema personal o familiar?
 - a) Muchos
 - b) Pocos
 - c) Muy pocos
 - d) Ninguno
2. ¿A partir de la intervención del trabajador social con qué frecuencia se presentan dificultades en su vida personal o familiar?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

3. ¿Ante situaciones difíciles el trabajador social actúa de manera correcta?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
4. ¿Qué tan buena fue la interacción entre el trabajador social y usted?
- a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
5. ¿Con la intervención del trabajador social en su vida personal o familiar notó que se incrementaron sus aprendizajes sobre los diferentes aspectos?
- a) Muchos
 - b) Pocos
 - c) Muy pocos
 - d) Ninguno
6. ¿Cómo califica la actuación o la conducta del trabajador social al intervenir en su vida personal o familiar?
- a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
7. ¿Actualmente cuál es su relación con el trabajador social por quién fue atendido en un determinado periodo?
- a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
8. ¿Cómo califica los servicios brindados por el trabajador social?
- a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo

9. ¿En base a la intervención del trabajador social en su vida personal o familiar se han dado muchos cambios positivos?
- a) Muchos
 - b) Pocos
 - c) Muy pocos
 - d) ninguno
10. ¿Cómo califica la preparación profesional del trabajador social?
- a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
11. ¿La aplicación de los conocimientos del trabajador social en el desarrollo de sus diferentes actividades ha conllevado a obtener buenos resultados?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
12. ¿Es notorio el compromiso ético del trabajador social en el desarrollo de sus actividades laborales?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
13. ¿Se hace evidente la sensibilidad del trabajador social ante los diferentes problemas que afrontan las personas?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
14. ¿Cree que la toma de decisiones por parte del trabajador social conlleva al buen desempeño de sus funciones?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

15. ¿Con qué frecuencia usted se establece metas u objetivos personales?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
16. ¿Con qué frecuencia sus debilidades personales son reconocidas y mejoradas por usted mismo?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
17. ¿Cuál es el grado de incertidumbre, intranquilidad, ansiedad, angustia o confusión que tiene que afrontar continuamente?
- a) Muy alto
 - b) Alto
 - c) Bajo
 - d) Débil
18. ¿En qué medida participa en reuniones familiares o sociales?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
19. ¿Se considera persistente, optimista o se siente seguro y confiado de las cosas que hace o planifica en su vida?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
20. ¿Las decisiones que toma lo hace con plena libertad o autonomía?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

21. ¿Se considera una persona llena de vida (feliz, alegre, contento, entusiasmado, etc.)?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
22. ¿Qué tan distante está usted para tener una vida ideal?
- a) Muy cerca
 - b) Cerca
 - c) Lejos
 - d) Muy lejos
23. ¿Las condiciones de su vida son excelentes?
- a) Muy excelentes
 - b) Excelentes
 - c) Poco excelentes
 - d) Nada excelente
24. ¿Hasta el momento en qué medida ha conseguido las cosas materiales esperadas (muebles e inmuebles)?
- a) Muchas
 - b) Pocas
 - c) Muy pocas
 - d) Nada
25. ¿Hasta el momento en qué medida ha conseguido las cosas no materiales planificadas (salud, educación, estrato social, desarrollo personal y familiar, etc.)?
- a) Muchas
 - b) Pocas
 - c) Muy pocas
 - d) Nada
26. ¿Cuál de las satisfacciones vitales le parece mejor?
- a) Actual
 - b) Pasada
 - c) Ambas
 - d) Ninguna

¡Muchas gracias por su participación!