



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias del trabajador social y la respuesta de  
afrontamiento según percepción de los afiliados del centro  
del adulto mayor de Comas – EsSalud, 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. Ramos Peláez, Margot Edelmira

**ASESOR:**

Dr. Sotelo Estacio, Carlos Wenseslao

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

**Dr. Marroquín Peña, Roberto**  
**Presidente**

**Mg. Leyva Aguilar, Nolberto**  
**Secretario**

**Dr. Sotelo Estacio, Carlos Wenseslao**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

Dedico mi Trabajo de Investigación a mi madre querida que está en el cielo, quien me motivó a presentarme a la Maestría. También a mis amadas hijas y esposo; quienes me brindaron todo el apoyo que necesite para el cumplimiento de uno de mis sueños.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a la Universidad César Vallejo, por ofrecernos la oportunidad de superarnos a aquellos profesionales que no tienen los recursos económicos, para estudiar en otras universidades.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Margot Edelmira Ramos Peláez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09543645, con la tesis titulada: “Competencias del trabajador social y la respuesta de afrontamiento según percepción de los adultos mayores afiliados del Centro del Adulto Mayor de Comas – EsSalud, 2015”

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, marzo del 2016

---

Margot Edelmira Ramos Peláez  
DNI: 09543645

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Competencias del trabajador social y la respuesta de afrontamiento de los adultos mayores afiliados del Centro del Adulto Mayor de Comas – EsSalud, 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis, la discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Lista de contenido

	<b>Página</b>
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Internacionales	14
1.1.2. Nacionales	16
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	18
1.3. Justificación	33
1.4. Problema	35
1.5. Hipótesis	38
1.6. Objetivos	39
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>40</b>
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de la variable	42

2.3.	Metodología	43
2.4.	Tipo de estudio	43
2.5.	Diseño de investigación	44
2.6.	Población, muestra y muestreo	45
2.6.1.	Población	45
2.6.2.	Muestra	45
2.6.3.	Muestreo	47
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.7.1.	Validación y confiabilidad del instrumento	47
2.7.2.	Instrumento	48
2.8	Método de análisis de datos	51
2.9	Aspectos éticos	51
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	<b>52</b>
3.1.	Descripción de resultados	53
3.2.	Contraste de hipótesis.	57
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b>	<b>62</b>
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>66</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>68</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias</b>	<b>70</b>
<b>APÉNDICES</b>		<b>79</b>



**Lista de tablas**

	Página
Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable competencia del trabajador social</i>	42
Tabla2 <i>Operacionalización de la variable respuesta de afrontamiento</i>	43
Tabla 3 <i>Análisis de consistencia interna de las variables competencia del trabajador social y respuesta de afrontamiento</i>	50
Tabla 4 <i>Niveles de competencias del trabajador social</i>	53
Tabla 5 <i>Niveles de la dimensión respuesta de afrontamiento cognitivo</i>	54
Tabla 6 <i>Niveles de la dimensión respuesta de afrontamiento cognitivo</i>	56
Tabla 7 <i>Correlación entre la competencia del trabajador social y respuesta de afrontamiento</i>	57
Tabla 8 <i>Correlación entre la competencia del trabajador social y la respuesta cognitiva</i>	59
Tabla 9 <i>Correlación entre la competencia del trabajador social y la respuesta conductual</i>	60

## Lista de figuras

	Pagina
<i>Figura 1</i> Diagrama de diseño correlacional	44
<i>Figura 2</i> Competencias del trabajador social	53
<i>Figura 3</i> Niveles de la dimensión respuesta cognitiva	55
<i>Figura 4</i> Niveles de la dimensión respuesta conductual	56

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar las competencias del trabajador social y la respuesta de afrontamiento según percepción de los afiliados del centro del adulto mayor de Comas-EsSalud, 2015. Y tuvo como problema general ¿Cómo se relaciona las competencias del trabajador social y la respuesta de afrontamiento según percepción de los afiliados del centro del adulto mayor de Comas-EsSalud, 2015? La muestra fue de 200 adultos mayores. El tipo de investigación es básica de diseño no experimental, descriptivo correlacional. Se aplicó el cuestionario de competencias de los trabajadores sociales y el cuestionario de respuestas de afrontamiento, ambas fueron escala Lickert. Mediante el método estadístico no paramétrico de Rho de Spearman se contrastó si había relación significativa entre las competencias del trabajador social y la respuesta de afrontamiento según la percepción de los afiliados del centro del adulto mayor de Comas-EsSalud, 2015. Se observó una correlación inversa y débil (-0,18), observamos que la significancia asintótica es menor a 0.05, tomando la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ).

**Palabras Claves:** competencias del trabajador social, respuestas de afrontamiento, respuestas cognitivas, respuestas conductuales.

## Abstract

The aim of the research was to determine the competence of social worker and coping response as perceived affiliates center of the largest adult Comas-EsSalud, 2015. And had the general problem How the powers of the social worker is related and coping response according affiliates perception of the elderly center Comas-EsSalud, 2015? The sample consisted of 200 adults older. The basic research is not experimental, descriptive correlational design. questionnaire skills of social workers and coping questionnaire responses, both were Likert scale was applied. By nonparametric statistical method Rho Spearman was tested if there was significant relationship between the powers of the social worker and coping response as perceived by members of the center of the largest adult Comas-EsSalud, 2015. An inverse correlation was observed and weak (-0.18), we note that the asymptotic significance is less than 0.05, making the decision to reject the null hypothesis ( $H_0$ ) to a confidence level of 95%, and accept Alternative Hypothesis ( $H_1$ ).

**Keywords:** social skills, assertiveness, communication styles, aggressive styles