



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (BY-NC-ND)

ANÁLISIS DE COMPETENCIAS EN TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO DE AREQUIPA

ANALYSIS OF COMPETENCES OF PUBLIC AND PRIVATE SECTOR WORKERS IN AREQUIPA

Israel Elías Funes Huizacayna¹, Sandra Bouroncle Faux¹ y José Luis Narro Ortiz²

1. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú
2. Universidad San Martín de Porres, Arequipa, Perú

Resumen

*En este artículo se analiza de forma longitudinal el nivel de competencias laborales presentes en 148 trabajadores de instituciones públicas y privadas de la ciudad de Arequipa. Las evaluaciones fueron aplicadas en tres momentos diferentes mientras se desarrollaba su vínculo laboral. La primera de ellas en una entrevista de selección, la segunda durante un tiempo medio del contrato laboral y la tercera durante la última semana de su contrato. Los datos fueron analizados con la prueba estadística *t* para verificar la confiabilidad en las diferencias intergrupales. Los resultados sugieren que las manifestaciones de competencias laborales durante la entrevista de selección y la entrevista de renovación de contrato laboral poseen un nivel semejante a la solicitada en los perfiles de puesto, pero estos niveles decaen considerablemente y se diferencian de forma significativa cuando la medición se realiza en el tiempo medio de contrato laboral, apoyando la hipótesis de que las entrevistas por competencias laborales no cumplen con el factor predictivo de éxito y productividad laboral.*

Palabras clave: Competencias laborales, evaluación de desempeño, contratos, trabajadores.

Abstract

This article analyzes, longitudinally, the level of labor competencies present in 148 workers of public and private institutions in the city of Arequipa. The evaluations were conducted at three different times during the development of the workers' employment positions. The first evaluation was conducted in the selection interview, the second half-way through the employment contract and the third during the last week of their contract. The data were analyzed using the statistical t-test to verify the reliability of the intergroup differences. The results suggest that the indications of labor competencies during the selection interview and during the contract renewal interview (the last week of their contract) were at a level similar to those requested in the job profiles. However, these levels decline considerably and differ significantly when the measurement is performed at the half-time point in the labor contract supporting the hypothesis that the interviews for labor competences were not predictive of employment success and labor productivity.

Key words: Labor competencies, performance evaluation, contracts, workers.

Introducción

Seleccionar a las personas adecuadas en un puesto determinado tomando en consideración las especificaciones precisas de los perfiles de puesto asociados, representa un reto que en muchas ocasiones es difícil de alcanzar aun para las personas más diestras en este tipo de conocimiento (Leboyer, 2003)

Posterior a considerar como medida predictiva de éxito laboral los años de experiencia en un trabajo determinado o los conocimientos adquiridos según los estudios se percibió que estos fundamentos no podían definir claramente el pronóstico de desempeño laboral de una persona (Freeman, 1996). Este planteamiento se vio reforzado a sí mismo cuando se consideró que las pruebas de inteligencia y los filtros por expedientes académicos no mostraron resultados verdaderamente positivos. Aquella medida impulsó un cambio radical en los paradigmas de selección de personal tomando como

alternativa el planteamiento de selección por competencias, lo que suponía una variante con una mayor potencia metodológica en cuanto a poder predecir directamente el futuro desempeño de un trabajador en concreto (Dolan, 2005)

Conforme se fue extendiendo la aplicación práctica de la selección por competencias, se produjo una proliferación en la multidisciplinariedad de profesionales dedicados a la selección del mejor talento para la organización (McLeand, 1995). Pero esto evidentemente no representó el problema en absoluto (ya que en cierta forma a mayor dispersión de conocimientos en las personas encargadas de las entrevistas laborales se deberían "idear" distintas formas de reconocer el talento humano por más oculto que este se encuentre, sin embargo aquello este lejos de suceder). El inconveniente principal fue representado por la simplicidad como eran ejecutadas las entrevistas (Leboyer, 2003). Sumado a ello deben considerarse que

los entrevistadores deben poseer destreza y maestría para desarrollar una función indispensable de la cual dependen muchos procedimientos asociados (recordemos al proceso de selección como el eje central de una gestión estratégica de talento humano).

Con palabras bastante sencillas y tal como se considera actualmente, una entrevista laboral por modelo de competencias, representa un pequeño interrogatorio al postulante donde se le coloca imaginariamente en situaciones laborales específicas, las cuales supuestamente fueron ya evaluadas por otros medios, y se trata de obtener la mayor información posible sobre su desempeño, así como corroborar los resultados y los datos recogidos en etapas previas (Alles, 2003). Por ello, en la entrevista laboral, se pretende reconocer y llevar a la luz, a través de manifestaciones verbales, distintas habilidades y formas de actuar ante eventos específicos, denotando comportamientos y formas espontáneas de reacción que evidentemente retratan algo más que la personalidad del individuo en un contexto laboral particular (Alles, 2003).

Lamentablemente la metodología como se estructuraba una entrevista laboral ha sufrido drásticas variaciones tanto en su forma como en su contenido. La mayoría de las mismas trata de explorar las competencias específicas con interrogantes como ¿Alguna vez tuviste que asumir la función de líder en tu trabajo; cómo te sentiste? o ¿Qué harías si se presenta un momento donde tu jefe de grupo no se encuentra, tratarías de asumir la responsabilidad para terminar el trabajo encargado? ¿Te consideran una persona en quien se pueda confiar? Preguntas que si son

realizadas cuando nos encontramos ante la posibilidad de ser rechazados para el puesto laboral al que postulamos tendremos toda la disposición de responder siempre de forma asertiva y hasta idear alguna pequeña mentira para salvar aquel inconveniente, todo en pos de conseguir el empleo.

Para cualquier persona que tiene pendiente una entrevista laboral bastará la simple idea de vislumbrar posibles eventos exitosos en su trabajo, y reprimir por obvias razones, las experiencias negativas para salir exitoso (Mansilla, 2004).

El eje central del problema puede reducirse a que un sector enorme de personas solicitan trabajo masivamente, y como es común tendrán que pasar por un proceso de selección (Robins, 1997) donde se le aplicará una entrevista para detectar sus competencias genéricas o específicas (Chiavenato, 2007). Para el postulante será lógico suponer que una respuesta inadecuada puede desencadenar en su separación del proceso selectivo, por lo que, en un determinado momento asumirá que tiene que superar positivamente la entrevista. Por ende, denotará un mejor comportamiento al que normalmente está acostumbrado, relatará eventos que no sucedieron, e imaginará sucesos donde sus acciones son determinantes en la solución de problemas (Mansilla, 2004). Podemos predecir que sobre nuestros postulantes operaran diferentes reforzadores que modificarán su conducta tornándola poco honesta, en especial cuando se encuentra desesperado por conseguir el puesto ofertado y aun con la misma intensidad cuando existe la posibilidad de renovar su contrato laboral.

Por ello, la valoración del proceso de entrevista de forma sistemática y dentro de ciertos parámetros científicos, es una imperiosa necesidad que requiere de base empírica en nuestro medio. El presente estudio pretende aportar en esa dirección, evidencia sobre la selección de personal en condiciones controladas.

Método

El estudio es de tipo comparativo simple con diseño longitudinal (Montero y León, 2002) que parte de una estrategia asociativa (Ato, López & Benavente, 2013).

Muestra

La muestra quedó constituida por 148 trabajadores con contratos de tipo regular cuyas edades oscilan entre los 20 y 56 años de edad, los cuales mantienen un contrato de periodo regular de servicio entre seis meses para instituciones privadas y nueve meses con instituciones públicas. Se aplicó un muestreo de tipo no probabilístico para seleccionar a los trabajadores, quienes accedieron a participar del estudio de forma voluntaria (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

Instrumentos

Entrevista semi-estructurada de competencias laborales

Este tipo de entrevista en algunos casos también es conocida como entrevista conductual, está diseñada de forma que pueda medir la capacidad para manejar el trabajo y situaciones específicas por parte de los postulantes (Sánchez, 1995). Las

preguntas asociadas a este tipo de entrevista requieren que se demuestre la existencia de un número de habilidades que la organización busca.

La entrevista se estructuró de tal forma que pueda evaluar las distintas manifestaciones de competencias de una forma directa y sencilla, al poseer la característica de ser semi-estructurada su tiempo de aplicación es regular al promedio.

Las preguntas que componen la entrevista fueron inicialmente seleccionadas del libro *Elija al mejor, cómo entrevistar por competencias* de Martha Alles y posteriormente se sometió el cuestionario a una evaluación bajo el criterio de jueces expertos, para que puedan avalar la validez de la misma.

Procedimientos

En primer lugar se realizaron las coordinaciones respectivas con las instituciones laborales, con la finalidad de realizar el presente estudio y acceder a una población cautiva de participantes. Luego se inició el estudio seleccionando a los 148 participantes, quienes presentaban diferencias en función del tipo de actividades que realizaban (véase Tabla 1). Es preciso mencionar que se tomó una muestra cautiva ya para fines específicos se necesitaba evaluar a las mismas personas en tres momentos diferentes. Se desarrolló una entrevista semi-estructurada según modelo de selección por competencias para que sea aplicada a los diferentes participantes del estudio, y se aplicó dicha entrevista a los participantes del estudio en tres momentos diferentes de su contrato laboral.

Tabla 1. Secuencia de entrevistas

Participantes	1ra Entrevista	2da Entrevista	3ra Entrevista
Trabajadores Sector Público	Durante Proceso de selección	A la mitad de su contrato laboral (5 meses)	Al final de su contrato laboral (9 meses)
Trabajadores Sector Privado	Durante proceso de selección	A la mitad de su contrato laboral (3 meses)	Al final de su contrato laboral (6 meses)

Análisis de datos

Se tabularon los datos obtenidos en las entrevistas en base a los programas informáticos como Excel 2013 y Office Acces 2013. Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22, sirviéndonos del análisis descriptivo de los datos, así como de la prueba t de Student para determinar la significancia en las diferencias intergrupales.

Resultados

En la Tabla 2 podemos apreciar los estadísticos descriptivos y los valores asociados en frecuencias y porcentajes fijos y acumulados que se encuentran distribuidos en los diferentes grupos de trabajadores que componen la muestra analizada.

Tabla 2. Clasificación de la muestra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Asesor de compras	20	13,5	13,5
Asistente Administrativo	20	13,5	27,0
Contabilidad	18	12,2	39,2
Encuestador	20	13,5	52,7
Lavandería	16	10,8	63,5
Limpieza pública	20	13,5	77,0
Recepcionista	16	10,8	87,8
Técnico en informática	18	12,2	100,0
Total	148	100,0	

En la Tabla 3 podemos apreciar las comparaciones realizadas al nivel de competencias laborales a los trabajadores del área de Asistencia Administrativa, donde apreciamos una diferencia altamente

significativa entre las comparaciones precontrato*contrato y contrato*post contrato. Paralelamente no se aprecian diferencias entre la comparación precontrato*post contrato.

Tabla 3. Comparaciones con prueba t (Asistente Administrativo)

		Diferencias Emparejadas			t	gl	Sig. (bilateral)
		Media de error estándar	95% de IC de la diferencia				
			Inferior	Superior			
Par 1	Precontrato – Contrato	4,407	19,776	38,224	6,581	19	,000
Par 2	Contrato – Postcontrato	4,967	-37,896	-17,104	-5,53	19	,000
Par 3	Precontrato – Postcontrato	3,574	-5,981	8,981	,420	19	,072

La Tabla 4 podemos apreciar las comparaciones realizadas al nivel de competencias laborales a los trabajadores Encuestadores, donde apreciamos una diferencia altamente significativa entre

las comparaciones precontrato*contrato y contrato*post contrato. Paralelamente no se aprecian diferencias significativas entre la comparación precontrato*post contrato.

Tabla 4. Comparaciones con prueba t (Encuestadores)

		Diferencias Emparejadas			t	gl	Sig. (bilateral)
		Media de error estándar	95% de IC de la diferencia				
			Inferior	Superior			
Par 1	Precontrato – Contrato	5,231	29,050	50,950	7,646	19	,000
Par 2	Contrato – Postcontrato	5,591	-45,703	-22,297	-6,08	19	,000
Par 3	Precontrato – Postcontrato	4,724	-3,887	15,887	1,270	19	,093

En la Tabla 5 podemos apreciar las comparaciones realizadas al nivel de competencias laborales a los trabajadores del área de Limpieza Pública, donde se observan diferencias altamente

significativas entre las comparaciones precontrato*contrato y contrato*post contrato, pero no se aprecian diferencias entre la comparación precontrato*post contrato.

Tabla 5. Cuadro de comparaciones prueba t (Limpieza Pública)

		Diferencias Emparejadas			t	gl	Sig. (bilateral)
		Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
			Inferior	Superior			
Par 1	Precontrato – Contrato	4,321	20,456	38,544	6,827	19	,000
Par 2	Contrato – Postcontrato	5,448	-27,403	-4,597	-2,93	19	,002
Par 3	Precontrato – Postcontrato	4,661	3,745	23,255	2,896	19	,073

En la Tabla 6 podemos apreciar las comparaciones realizadas al nivel de competencias laborales a los trabajadores del área de Asesores de Compra, donde se tiene que

existen diferencias altamente significativas entre las comparaciones precontrato*contrato y contrato*post contrato, pero no entre la comparación precontrato*post contrato.

Tabla 6. Comparaciones con prueba t (Asesores de Compra)

		Diferencias Emparejadas			t	gl	Sig. (bilateral)
		Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
			Inferior	Superior			
Par 1	Precontrato – Contrato	3,871	17,397	33,603	6,587	19	,000
Par 2	Contrato – Postcontrato	4,568	-28,561	-9,439	-4,15	19	,001
Par 3	Precontrato – Postcontrato	3,226	-,252	13,252	2,015	19	,085

En la Tabla 7 podemos apreciar las comparaciones realizadas al nivel de competencias laborales a los trabajadores del área de Contabilidad, donde apreciamos una diferencia altamente

significativa entre las comparaciones precontrato*contrato y contrato*post contrato, pero no se aprecian diferencias significativas entre la comparación precontrato*post contrato.

Tabla 7. Comparaciones prueba t (Contabilidad)

		Diferencias Emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia					
			Inferior	Superior				
Par 1	Precontrato – Contrato	3,234	19,844	33,489	8,246	17	,000	
Par 2	Contrato – Postcontrato	3,567	-26,971	-11,918	-5,45	17	,000	
Par 3	Precontrato – Postcontrato	4,263	-1,772	16,216	1,694	17	,088	

En la tabla 8 podemos apreciar las comparaciones realizadas al nivel de competencias laborales a los trabajadores del área de Lavandería, apreciamos diferencias altamente significativas entre las

comparaciones precontrato*contrato y contrato*post contrato. Paralelamente, no se observan diferencias significativas entre la comparación precontrato*post contrato.

Tabla 8. Comparaciones prueba t (Lavandería)

		Diferencias Emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia					
			Inferior	Superior				
Par 1	Precontrato – Contrato	3,442	14,538	29,212	6,355	15	,000	
Par 2	Contrato – Postcontrato	4,644	-31,147	-11,353	-4,57	15	,000	
Par 3	Precontrato – Postcontrato	4,697	-9,385	10,635	,133	15	,089	

En la Tabla 9 podemos apreciar las comparaciones realizadas al nivel de competencias laborales a los trabajadores del área de Recepción, donde existen diferencias altamente significativas

entre las comparaciones precontrato*contrato y contrato*post contrato, pero no podemos apreciar diferencias entre la comparación precontrato*post contrato.

Tabla 9. Comparaciones prueba t (Recepción)

		Diferencias Emparejadas			t	gl	Sig. (bilateral)
		Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
			Inferior	Superior			
Par 1	Precontrato – Contrato	3,035	24,468	37,407	10,193	15	,000
Par 2	Contrato – Postcontrato	3,978	-26,292	-9,333	-4,477	15	,000
Par 3	Precontrato – Postcontrato	3,896	4,820	21,430	3,368	15	,074

Finalmente, en la Tabla 10 podemos apreciar las comparaciones realizadas al nivel de competencias laborales a los trabajadores del área de Técnicos Informáticos, donde se encontraron

diferencias altamente significativas entre las comparaciones precontrato*contrato y contrato*post contrato, pero no existen diferencias significativas entre la comparación precontrato*post contrato.

Tabla 10. Comparaciones prueba t (Técnico en Informática)

		Diferencias Emparejadas			t	gl	Sig. (bilateral)
		Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
			Inferior	Superior			
Par 1	Precontrato – Contrato	3,406	19,480	33,853	7,829	17	,000
Par 2	Contrato – Postcontrato	3,361	-34,036	-19,853	-8,01	17	,000
Par 3	Precontrato – Postcontrato	3,246	-7,126	6,570	-,086	17	,093

Discusión

No existen antecedentes de investigación aplicados de forma práctica o longitudinal que avalen el procedimiento utilizado para medir la tendencia de las competencias laborales mientras transcurre un contrato laboral; sin embargo, estudios descriptivos inciden en

determinar que la gestión por competencias ha llegado un punto de saturación, donde medir y diferenciar con exactitud cada competencia laboral representa una tarea ardua y en extremo confusa (Arias et al., 2003) por el amplio abanico conceptual en la misma, por la metodología utilizada en su aplicación y por la expectativa anticipada que genera.

Al realizar el análisis general de las tendencias de las competencias laborales, se obtuvo una conclusión que resultaba evidente: el incremento en la manifestación de competencias en la entrevista de selección laboral, el decremento de las mismas competencias cuando transcurrió un tiempo medio de contrato laboral y un nuevo incremento de las competencias cuando se realizó la entrevista para una opción de renovación de contrato.

Una de las explicaciones más sencillas que podría brindarse para nuestros resultados obtenidos, es que existe una tendencia inestable y algo acomodada de las competencias laborales mientras transcurre un contrato laboral, que puede estar asociada a los niveles de ansiedad y la motivación intrínseca de los trabajadores para conseguir y mantener una plaza laboral (Brown, 1990).

La sola idea de alcanzar una plaza laboral remunerada que sea fija durante un tiempo determinado resulta suficiente aliciente para motivar a cualquier individuo a mentir voluntariamente sobre sus principales formas de comportamiento en un contexto laboral (Fernández, 2010). En otras circunstancias, podría estar operando lo que se denomina “ilusión por comisión”, es decir, un recuerdo bizarro de un evento determinado que realmente no ocurrió pero que opera sobre nuestras manifestaciones mnémicas para resaltarlos a nosotros mismos como personas mucho más eficientes y centradas al momento de desempeñarnos en un trabajo (Arias, Vareja, Loli y Quintana, 2003). Sea cual fuere la condición que

motiva a la manifestación poco veraz de nuestros entrevistados es preciso mencionar que poco se puede hacer para evitar aquellas manifestaciones verbales perniciosas (Chiavenato, 2009).

Notar la tendencia evolutiva de las competencias laborales que hemos expuesto, ha sido un supuesto confirmado por muchos profesionales dedicados a la gestión del talento humano, pues era evidente que algo así estaba sucediendo de una forma un tanto maquillada, y al no existir indicios claros que evidenciaran el problema se optó por considerarlo un problema silente del cual se predecía muchas causas, pero sin ninguna solución aparente.

El claro incremento en las manifestaciones de competencias laborales al momento de buscar activamente un trabajo y al momento de desear renovar un contrato laboral es un rasgo humano propio de quien desea mantener su trabajo o quiere conseguir uno, que puede ser entendido desde el condicionamiento operante. Tal como lo detalla Skinner (1977), existe un poderoso componente que aísla nuestras principales ineficiencias y desarrolla de forma activa nuestro pensamiento para responder interrogantes planteadas con mucho nivel de eficiencia, todo en pos de encontrar una plaza estable y remunerada por un tiempo determinado.

Las tendencias reportadas al medir las competencias a la mitad de los contratos laborales podrían también estar obediendo a los condicionamientos instrumentales descritos anteriormente. Al no existir la ansiedad aparente por hallar una

plaza laboral (ya que los participantes se encuentran a la mitad del vínculo laboral) es que los niveles de conducirse de una forma que no es natural tienden a hacerse evidentes. Una explicación sencilla obedece a las “zonas de confort” que aíslan al individuo, disminuyendo notablemente sus niveles de ansiedad (conforme opera la variable de temporalidad) para que tome conductas espontáneas, aquellas que describen verdaderamente su personalidad y su comportamiento en el contexto laboral.

Al referirnos a la muestra estudiada, se puede mencionar algunas limitaciones, como el factor fatiga y el factor madurez, que pueden haber incidido en las respuestas de los sujetos evaluados longitudinalmente, afectando los resultados obtenidos (Shaugenessy, 1998). Aunque esto es hipotético, de ser tomado en cuenta, y se

debe agregar que otro inconveniente es que la muestra fue seleccionada de forma no probabilística, con funciones laborales muy específicas: encuestadores, asistentes, técnicos, personal de lavandería, etc.

Se puede concluir, a la luz de los resultados obtenidos, que las manifestaciones de las competencias laborales durante la entrevista de selección y la entrevista de renovación de contrato laboral poseen un nivel semejante a la solicitada en los perfiles de puesto, pero estos niveles decaen considerablemente y se diferencian de forma significativa cuando la medición se realiza en el tiempo medio de contrato laboral. Para lo cual, se pueden implementar diversas actividades prácticas que han surgido en el campo empresarial, con la finalidad dotar de mayor rigurosidad al proceso de selección personal (Kaplan, & Norton, 1992).

Referencias

- Alles, M. (2003). *Elija al mejor, como entrevistar por competencias: Las preguntas necesarias para una buena selección de personal*. 2da Edición. Colombia: Ediciones Granica.
- Arias, F., Vareja, D., Loli, A., & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores Lima-Perú: *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 13-25.
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.
- Brown, M. (1990). *Comportamiento organizacional*. 6ta. Edición. México: Editorial Mosto.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma. Edición. México. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da Edición. México: McGraw-Hill.
- Dolan, S. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial*. 4ta. Edición. España: Editorial Gamma.
- Freeman, R. (1996). *Administración*. 6ta. Edición. México: Prentice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*. 3ra. Edición. México: Prentice Hall.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *The Balanced Scorecard-Measures that drive performance*. USA: Harvard.
- Leboyer, C. (2003). *Gestión de las competencias*. 2da Edición. Madrid: Ediciones Gestión
- Mansilla, F. (2004). El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 88, 3-5.

McLean, R. (1995). *Performance measures in the New Economy. The Premier's Council of Ontario*. Ontario, Canadá.

Montero, I., & León, O. G. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 7(3), 847-862.

Robbins, S. (1997). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.

Sánchez, J. (1995). *Manual de análisis de datos*. Madrid: Alianza Editorial.

Shaugenessy, A. (1998). *Métodos de estudio en psicología experimental*. 8va. Edición. Madrid: Prentice Hall.

Skinner, B. F. (1977). *Ciencia y conducta humana*. Barcelona: Fontanella.

Recibido: 19 de noviembre de 2019

Aceptado: 4 de abril de 2020