

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
DIRECCIÓN PÚBLICA**



**Las Habilidades sociales y su relación con el desempeño
laboral de los servidores públicos jurisdiccionales de la
oficina Centro de Distribuciones Generales (CDG) de la
Corte Superior de Justicia de Cusco durante el año 2022**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Dirección Pública

Autores:

Bach. Ayrampo Arriaga, Mario Alejandro
Bach. Lopez Muñoz, Felix Evaristo

Director de Tesis:
Mg. Barriga Andrade, Yesica Yanira

**TACNA – PERÚ
2022**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo
son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

FELIX:

**A mis padres por su dedicación y su motivación, a mi hija por su aliento
constante.**

MARIO:

**A Dios, a mis padres y hermanos que son la razón de seguir adelante en
lo profesional y personal.**

AGRADECIMIENTO

FELIX:

A Mario por aceptar y hacer realidad esta maestría. A todos los docentes por su paciencia y dedicación durante esta maestría.

MARIO:

A Felix por su iniciativa por comenzar el proceso de Maestría y a cada uno los docentes por sus enseñanzas, especialmente a la tutora por su comprensión, su guía y su apoyo constante.

INDICE

INTRODUCCIÓN	09
1. Capítulo I – Antecedentes de Estudio.....	12
1.1. Título del Tema	12
1.2. Planteamiento del Problema	12
1.3. Objetivos de la Investigación	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. Metodología	18
1.4.1. Tipo y Nivel de Investigación	18
1.4.2. Método y Diseño de la Investigación	19
1.4.3. Población y Muestra	19
1.4.3.1. Población	19
1.4.3.2. Muestra	19
1.4.3.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación	20
1.4.3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	22
1.5. Justificación	22
1.6. Definiciones	23
1.6.1. Tabla de Variables	23
1.6.2. Definiciones	24
1.6.2.1. Habilidades sociales	24
1.6.2.2. Motivación	25
1.6.2.3. Comunicación	25
1.6.2.4. Manejo de conflictos	25

1.6.2.5.	Colaboración y cooperación	26
1.6.2.6.	Cultura.....	26
1.6.2.7.	Habilidades de equipo	26
1.6.2.8.	Calidad del servicio	27
1.6.2.9.	Clima laboral	27
1.6.2.10.	Alta dirección	27
1.6.2.11.	Central de Distribución General	27
1.7.	Alcances y Límites	28
1.8.	Cronograma	29
2.	Capítulo II – Marco Teórico	30
2.1.	Antecedentes de la Investigación	30
2.1.1.	Antecedentes de la Investigación en el Desempeño Laboral	30
2.1.2.	Antecedentes de la Investigación en Habilidades Sociales	33
2.2.	Bases teóricas de las variables y/o tópicos	36
2.2.1.	Desempeño Laboral	36
2.2.2.	Habilidades Sociales	37
2.2.3.	Tiempo de servicio acumulado	39
2.3.	Análisis comparativo de las bases teóricas	41
2.4.	Análisis crítico de las bases teóricas	42
3.	Capítulo III – Marco Referencial	44
3.1.	Reseña histórica de la organización	44
3.1.1.	Corte Superior de Justicia de Cusco	46
3.2.	Filosofía Organizacional	47
3.2.1.	Visión	47
3.2.2.	Misión	47

3.2.3. Valores	48
3.3. Diseño Organizacional	48
3.3.1. Estructura Organizacional	48
3.3.2. Funciones de Área	49
3.3.2.1. Central de Distribución General	49
3.3.2.2. Órganos Jurisdiccionales	50
3.3.3. Filiales	51
3.3.4. Organigrama	53
3.4. Productos y Servicios	54
3.4.1. Servicios	54
3.4.2. Costos	54
3.4.3. Organizaciones	55
3.5. Diagnostico Organizacional	55
3.5.1. Fortalezas	55
3.5.2. Oportunidades	56
3.5.3. Debilidades	56
3.5.4. Amenazas	57
3.6. Análisis Crítico	57
4. Capitulo IV – Resultados	59
4.1. Análisis e interpretación de los resultados.....	59
4.1.1. Edad del Personal.....	59
4.1.2. Sexo del Personal.....	61
4.1.3. Tiempo de labor en la institución.....	62
4.1.4. Tiempo de labor en la Oficina Central de Distribuciones General.....	64
4.2. Análisis descriptivo de las variables.....	66

4.2.1. Variable Habilidades Sociales.....	66
4.2.2. Variable Desempeño Laboral.....	78
5. Capítulo V – Sugerencias	84
5.1. Recomendaciones y Conclusiones.....	86
6. Bibliografía.....	88

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición de Variables.....	27
Tabla 2: Análisis comparativo de la variables.....	45
Tabla 3: Edades de los participantes en el Estudio de Caso	63
Tabla 4: Tabla del porcentaje y cantidad de Varones y Mujeres.....	65
Tabla 5: Tabla Cantidad de Personas por Edades en Tiempo de Servicios	66
Tabla 6: Tabla del tiempo de servicio en la Oficina CDG	68
Tabla 7: Tabla 1er Grupo – Habilidades Sociales.	71
Tabla 8: Tabla 2do Grupo – Habilidades Sociales Avanzadas.....	73
Tabla 9: Tabla 3er Grupo – Habilidades Sociales - sentimientos.....	74
Tabla 10: Tabla 4to Grupo – Habilidades alternativas a la agresión.	76
Tabla 11: Tabla 5to Grupo – Habilidades para hacer frente al estrés.	78
Tabla 12: Tabla 6to Grupo – Habilidades de planificación.	80

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cronograma de Actividades.....	33
Gráfico 2: Organigrama de la Organización.	57
Gráfico 3: Grafico Circular de Edades.....	64
Gráfico 4: Grafico cantidad de varones y mujeres.....	65
Gráfico 5: Gráfico de Cantidades de Personas por Edades en Tiempo de Servicios.....	67
Gráfico 6: Gráfico del tiempo de servicio en la Oficina CDG.....	69
Gráfico 7: Gráfico en barras de las cantidades de las primeras habilidades. ...	71
Gráfico 8: Gráfico 2do Grupo – Habilidades Sociales Avanzadas.....	73
Gráfico 9: Gráfico 3er Grupo – Habilidades Sociales - sentimientos.....	75
Gráfico 10: Gráfico 4to Grupo – Habilidades alternativas a la agresión.	76
Gráfico 11: Gráfico 5to Grupo – Habilidades para hacer frente al estrés.	78
Gráfico 12: Gráfico 6to Grupo – Habilidades de planificación.	80
Gráfico 13: Gráfico con Datos sobre condiciones personales.	83
Gráfico 14: Gráfico con Datos sobre las características del trabajo.	84
Gráfico 15: Gráfico con Datos sobre las relaciones interpersonales.	85
Gráfico 16: Gráfico con Datos sobre las políticas del personal.	86

INDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos.....	94
Anexo 02: Base de datos de la variable “Desempeño Laboral”	100
Anexo 03: Base de datos de la variable “Habilidades Sociales”	103
Anexo 04: Carta de presentación a la Oficina CDG.	106
Anexo 05: Fotografías.	107
Anexo 06: Captura de página de Turnitin.	110

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las instituciones públicas no solo buscan cumplir con los trabajos que se les ha propuesto, sino más bien, buscan alcanzar y superar metas que son trazadas por las gestiones anteriores. Estas metas son una realidad gracias a muchos factores, entre los que podríamos mencionar la capacidad, el compromiso y las habilidades sociales de cada uno de los trabajadores de una institución. Las habilidades sociales están siendo consideradas como un principal factor de igual forma a aquello que antes era reconocido como por ejemplo la trayectoria académica y los méritos intelectuales alcanzados durante el proceso de desarrollo de una persona.

Las Habilidades sociales son actualmente consideradas como un aspecto fundamental dentro de las capacidades y características que se requieren al momento de seleccionar al personal nuevo que se va contratar, además es imprescindible dentro de un grupo de labor para generar una interrelación en dicho grupo y que puedan hacer realidad las metas propuestas o que deseen superar.

Con el avance de la tecnología las habilidades sociales que se tenían para relacionarse dentro de una sociedad, con un grupo de amigos, dentro de los salones de clase, en las oficinas y demás lugares en donde un individuo crece socialmente, han ido mermando. Las personas en general, buscan una sociedad algo diferente y poco favorable hacia las habilidades, esta sociedad la encuentra en las conexiones de internet, en la gran cantidad y tipo de redes sociales que día a día se vienen incrementando y en las comunicaciones ya no personales

sino virtuales. El avance de la tecnología es favorable; pero, si un individuo se centra exclusivamente en realizar aquellas actividades sociales mediante las plataformas virtuales, este perderá aquellas habilidades sociales que le brindaban una método bueno o malo de relacionar dentro de un grupo de personas en general.

Todo lo descrito arriba, puede ser considerado en todo tipo de institución, entre las públicas y las privadas, este Estudio de Caso se desarrolla en La Corte Superior de Justicia de Cusco, una institución pública que brinda el servicio de justicia en el departamento de Cusco, específicamente en la oficina Centro de Distribución General durante el año 2022.

Para poder cumplir con los objetivos que se presentan, el Estudio de caso se ha dividido en diferentes capítulos. En el Capítulo I nos ayuda a entender el origen del por qué hemos considerado realizar el Estudio de Caso, aquellas investigaciones previas de las variables que estamos considerando, la adecuada justificación del porque el estudio, reconociendo aquellos problemas principales dentro de la oficina en mención y finalmente definir las metas que se requiere alcanzar en base a los objetivos que se definieron en este capítulo.

En el Capítulo II mencionamos cual será la metodología de nuestro estudio, definiremos las variables que usaremos y cuál será la población en la que vamos a aplicar la mencionada metodología.

En el Capítulo III se considera todo lo entendido con el marco referencial de la investigación. Abarca reseña histórica de la organización, así como la misión, visión y los valores en los que se basa la labor jurisdiccional de los trabajadores de la institución.

En el Capítulo IV se da razón de los resultados obtenidos que hemos logrado al aplicar el instrumento físico con diferentes aspectos como son la edad, el sexo, el tiempo de labor y otros.

En el Capítulo V damos las recomendaciones y sugerencias para poder considerarlas como se ha llegado a cumplir los objetivos definidos.

1. Capítulo I – Antecedentes de Estudio

1.1. Título del Tema: Las Habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos jurisdiccionales de la oficina Centro de Distribuciones Generales (CDG) de la Corte Superior de Justicia de Cusco durante el año 2022.

1.2. Planteamiento del Problema: La Literatura actual no brinda una definición exacta sobre que es “Habilidades Sociales”; pero, de las pocas variantes que la viene conceptualizando podemos extraer una parte común e indicar que, habilidad social, es el comportamiento o la conducta que tiene una persona para interrelacionarse con las demás personas dentro de una sociedad, este comportamiento abarca desde la forma en que se expresa, los gestos que realiza, las posturas al escuchar y hablar, y otras habilidades que podrían implicar hasta la resolución de conflictos frente a su entorno social, además si pudiéramos mencionar cuales son las habilidades sociales dentro de un lugar de trabajo estas deberían de incluir la empatía para brindar un mejor servicio y crear un mejor ambiente laboral con los compañeros. Según la psicóloga Ursula Perona - Psicóloga Clínica “Las habilidades sociales son el conjunto de conductas, pensamientos, emociones que una persona pone en juego cuando se relaciona con su entorno social, buscando que esta relación sea una fuente de satisfacción y no de malestar o de frustración entre los participantes” (Psicoactiva, 2016). Además, hace mucho énfasis en los tipos principales de comunicación:

Estilo Pasivo, es el tipo de comunicación en donde se ubica a aquellas personas que no pueden negarse a cualquier tipo de solicitud y que les es muy difícil una crítica sobre algún tema. Las personas pertenecientes a este grupo ubican a las demás personas por encima de ellos. (Psicoactiva, 2016)

Estilo Agresivo, considerado como el lado extremo del tipo de comunicación Pasivo. En este grupo de personas se ubican aquellas que defienden sus intereses sin importar las consecuencias de sus actos y/o comentarios. Las personas pertenecientes a este grupo ubican a las demás personas por debajo de ellos. (Psicoactiva, 2016)

Estilo Asertivo, es considerado como el más adecuado entre los tipos de comunicación que existe, estas personas pueden expresar sus ideas, sus críticas y/o comportamientos sin ofender nadie y generando una adecuada habilidad para relacionarse. Este tipo de comunicación genera una satisfacción durante las relaciones comunicativas. Las personas pertenecientes a este grupo ubican a las demás personas en el mismo nivel. (Psicoactiva, 2016)

Considerando una definición extra, “las habilidades sociales es el modo de relacionarnos con nuestros iguales (cualquier tipo de persona dentro o fuera de nuestra sociedad), se considera que podría ser una experiencia agradable o convertirse en una fuente de estrés, eso

dependiendo de ¿Cómo se desarrolló nuestra actividad de relacionarnos con los demás?” (Jiménez, 2013). De igual forma se hace mención que la falta de habilidad social en los primeros años de vida puede conducir a diferentes situaciones como el aislamiento social y la disminución, llegando en algunos casos a la pérdida, de la autoestima. Si durante el proceso de desarrollo humano la persona no adquiere habilidades sociales, su desarrollo se verá deteriorado.

La vida, así como está definida en la página web de la real academia española, es el tiempo que se considera desde la concepción de un ser humano y su fallecimiento o hasta el día de hoy (el presente). Durante este tiempo una persona adquiere aquellas habilidades sociales con las cuales debe enfrentar el diario vivir hasta llegar su fenecimiento. Una porción de este tiempo será dedicada a trabajar, no importando el lugar donde realice la actividad tendrá que aplicar todo lo aprendido y de esa forma crear un entorno adecuado para seguir el proceso de la vida.

Todas las personas capaces de laborar en una institución, privada o pública, recuerdan su primer día de trabajo, durante ese primer día puede presentarse diferentes situaciones, entre buenas y malas; aunque, lo que si podríamos asegurar es el ímpetu, el ánimo y las ganas de laboral en cualquier institución, estas características que se presentan en el primer día o semana están al ciento por ciento. Aunque, es desalentador decir que, en muchos casos los colaboradores (servidores públicos) de las entidades públicas por tener un trabajo, considerado como rutinario, van

perdiendo la motivación y hacen que sus habilidades sociales y el interés de desarrollar las tareas diarias decaigan.

Muchas de las instituciones públicas, encuentran este decaimiento de habilidades sociales como un gran problema. En la Corte Superior de Justicia de Cusco este problema se presenta y no solo con respecto a la atención de los usuarios, también es visible dentro de los mismos ambientes donde se labora. Entonces ¿Qué podemos entender con respecto a la problemática que se nos presenta? Que en toda institución y con respecto cualquier servidor público las habilidades sociales se pierden por varios factores.

Dentro de esta institución pública, la Corte Superior de Justicia de Cusco, la oficina Central de Distribución General es el primer rostro del cual se dice mucho, porque es aquella oficina encargada de atender (las diferentes solicitudes) y orientar (acerca de los diferentes tramites) a todos los ciudadanos cusqueños que tienen procesos judiciales en los diferentes juzgados; pero, por ser el origen de la atención a todo el público, es muy IMPORTANTE que el personal que labora dentro de esta oficina tenga habilidades sociales bien desarrolladas y adquiridas. Hoy en día no es la realidad que se desea dentro de esta oficina, sino más bien, la oficina es considerada como una gran opción temporal, y en algunos casos definitiva, para aquellos servidores públicos mayores de edad que no se desempeñan adecuadamente o que tienen problemas laborales interpersonales con sus compañeros.

Nuestro estudio de caso busca entender el problema que se generará por estas decisiones en base a la relación que tienen las habilidades sociales del personal dentro de la oficina Central de Distribuciones General y su desempeño laboral frente a los usuarios del servicio judicial y sus propios compañeros. De igual forma es fácil mencionar que la pérdida de habilidades sociales dentro de una institución pública es contagiosa y no solo con el personal que viene laborando dentro de la oficina, sino, también afecta a los nuevos integrantes haciendo que la propia institución carezca de buenos elementos desde un inicio.

1.3. Objetivos de la Investigación:

1.3.1. **Objetivo General:** Determinar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los servidores públicos jurisdiccionales de la oficina Centro de Distribución General (CDG) de la Corte Superior de Justicia de Cusco, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos:

1.3.2.1. Determinar la relación entre la empatía y su desempeño laboral del servidor público jurisdiccional de la oficina Central de Distribución General (CDG) de la Corte Superior de Justicia de Cusco.

(Peralta, 2020) “Cuando tienes un empleo debes estar preparado para aprender cosas todos los días, aunque lleves tiempo haciendo la misma tarea. Es un error pensar que ya lo

sabes todo de un puesto de trabajo. Siempre podrás aprender algo nuevo de cada situación, de un compañero, de un jefe o de los cursos que te ofrezca la empresa. Tener ilusión por saber cosas nuevas demuestra tu interés. Así, tus responsables verán que el trabajo es importante para ti. Además, al demostrar tus ganas de aprender será más fácil que te den más responsabilidades y te enseñen tareas nuevas. Esto hará que tu trabajo sea más entretenido y estés mejor valorado en la empresa”.

1.3.2.2. Determinar la relación entre la comunicación personal verbal y el desempeño laboral de los servidores públicos jurisdiccionales de la oficina Central de Distribuciones General (CDG) de la Corte Superior de Justicia de Cusco (Monar, 2021).

1.3.2.3. Determinar la relación entre la comunicación personal no verbal y el desempeño laboral de los servidores jurisdiccionales de la oficina Central General de Distribución (CDG) de la Corte Superior de Justicia de Cusco.

(Enfermería, 2010) “En relación con el objetivo de identificar qué trabajadores vinculados al área de la salud eran portadores de agravios a la salud psíquica y/o mental que pueden estar relacionados con largas jornadas y/o más de un vínculo laboral, quedó evidente en los artículos investigados que son los médicos, psicólogos, dentistas, miembros del equipo de

enfermería con predominio de estudios sobre enfermeros, entre otros”.

1.3.2.4. Determinar la relación entre la capacidad de escucha y el desempeño laboral de los servidores jurisdiccionales de la oficina Central de Distribuciones General (CDG) de la Corte Superior de Justicia de Cusco (Naranjo).

1.4. Metodología:

1.4.1. Tipo y Nivel de Investigación.

Nuestra preocupación y motivación para realizar este tipo de investigación, nuestro estudio de caso, fue definir y entender, si existiera, la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral del primer servicio que se brinda en la Corte Superior de Justicia de Cusco, las habilidades sociales vienen siendo relacionadas con los hábitos y costumbres aprendidas u obtenidas a lo largo de la vida cotidiana y laboral de la personas, en el desarrollo de este estudio consideraremos dos variables, por lo tanto realizaremos una investigación del tipo correlacional.

Con este estudio de caso, podremos llegar a un análisis crítico acerca del comportamiento de las dos variables propuestas, su relación y la importancia que se debe de tener al momento de seleccionar y direccionar a trabajadores para esta oficina.

1.4.2. Método y Diseño de la Investigación.

La presente investigación es de diseño no experimental, lo cual implica que ninguna variable será alterada; y la información se recabará de corte transversal, es decir, en un momento del tiempo.

1.4.3. Población y Muestra:

1.4.3.1. Población:

La población del presente estudio de caso, está conformada por el personal de la oficina del Centro de Distribución General que laboran en la Corte Superior de Justicia del Cusco, en plazas consideradas como a tiempo indeterminado 728. Y están inscritos en el cuadro de Asignación de Puestos - CAP, por tanto, la población es de 100 personas.

1.4.3.2. Muestra:

Para la determinación del tamaño de la muestra, se consideró la siguiente fórmula y criterios:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Nivel de confiabilidad del 95%. ($Z = 1.96$).

Margen de Error + 10.0% (e).

Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50% (P).

Tamaño de la población es 100 (N).

Reemplazando en la fórmula de tamaño de muestra para poblaciones finitas, se tiene un valor de 45 encuestas por desarrollar; los cuales serán seleccionados al azar y de forma proporcional (distribución muestral aleatoria)

1.4.3.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación.

Sobre la técnica de investigación, en este estudio de caso, se considerará la encuesta, es por tal motivo que usaremos un cuestionario como instrumento de evaluación y nos basaremos en la escala de Likert, dicha encuesta se aplicará de forma física. Además, considerando que son dos variables por las cuales recabaremos información, entonces; consideramos necesario, aplicar dos cuestionarios de forma física:

- El cuestionario que se aplicará de forma física para las habilidades sociales, es el cuestionario de Goldstein, conocido desde hace ya mucho tiempo; pero, que todavía se mantiene vigente para poder evaluar las habilidades de las personas.

Tiempo de aplicación: 15 Minutos.

Total, de preguntas: 50 preguntas.

Opciones de Respuesta: 05 opciones.

Valoración de Respuestas:

1: Nunca se utiliza bien la habilidad.

2: Utiliza muy pocas veces la habilidad.

3: Utiliza algunas veces la habilidad.

4: Utilizas a menuda la habilidad.

5: Utilizas siempre bien la habilidad.

- En consideración a la segunda variable, sobre el desempeño laboral de los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Cusco que laboran en la oficina Central de Distribuciones General, se realizó la “*Evaluación de Desempeño, Cuestionario para la evaluación del personal de las Evaluaciones para la evaluación del Desempeño de su personal y autoevaluación de la jefatura de una Biblioteca*”. (Adriana Beatriz Roca, s.f.) La cual fue adecuada para una oficina.

Tiempo de Aplicación: 20 Minutos.

Total, de preguntas: 70 preguntas

Opciones de respuestas:

1: Nunca.

2: Casi nunca.

3: A veces.

4: Casi siempre.

5: Siempre.

1.4.3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

Se ha considerado la realización de formularios y encuestas manuales y el manejo de base de datos para el procesamiento de las encuestas.

1.5. Justificación.

En el tiempo que se viene laborando, se ha visto que poco o nada, ha cambiado en el tema con respecto a la atención de los usuarios dentro de la oficina Centro de Distribución General (CDG). Por tal sentido nuestro estudio tiene como propósito el mejorar la calidad de la atención a los usuarios y mejorar la calidad de cada uno de los servidores públicos jurisdiccionales que laboran en dicha oficina.

Las habilidades sociales se aprenden a lo largo de la vida, por medio de experiencias personales durante el desarrollo de la persona, con nuestro estudio buscamos también analizar, aportar y mejorar el servicio que brinda el personal jurisdiccional de la oficina Central de Distribuciones General (CDG)

Es notorio determinar que en toda institución hay áreas claves, las cuales pueden ser cuestionadas por el tipo de servicio o atención que brindaron, el personal encargado de dicha atención generará al usuario un comentario positivo o negativo, comentario que será generalizado en una mala o buena imagen de la institución.

Por lo tanto, el siguiente trabajo de investigación se justifica abarcando los siguientes aspectos:

- Justificación Técnico – Científico: Porque analizaremos el nivel de las habilidades Sociales, las experiencias adquiridas de cada servidor y la pérdida de habilidades físicas mentales, que nos permitirán proponer alguna alternativa de mejoras.
- Justificación Académica: Estamos convencidos que los resultados de la Investigación, pondrán en atención y servirán para que otros investigadores puedan dar alguna solución mejorando la propuesta nuestra complementando y mejorando la nuestra.
- Justificación Social: Es un tema que compete a toda la sociedad, puesto que brindaría mejor calidad de vida a los servidores y la importancia de mejorar a las empresas públicas, como parte fundamental la atención y la satisfacción de sus clientes.

1.6. Definiciones:

1.6.1. Tabla de Variables:

Tabla 1

Definición de Variables.

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: habilidades sociales de los	Las conductas sociales y/o comportamientos	1. Asertividad 2. Comunicación	1.1 Felicitar a los demás 1.2 No agredir 2.1 Ordenar las ideas

servidores públicos jurisdiccionales.	personales, aprendidas a lo largo de los años en el proceso de atención al cliente.	3. Autoestima 4. Toma de decisiones	2.2 Dejarse entender 3.1 Reconocer mis cualidades 3.2 Compartir alegrías 4.1 Plantear alternativas 4.2 Hacer planes
Variable 2: desempeño laboral de los servidores públicos jurisdiccionales.	La eficacia y la eficiencia, del personal jurisdiccional que labora en la oficina Centro de Distribución General (CDG), en el proceso de atención al cliente.	1. Satisfacción al usuario 2. Labor de equipo 3. Logros laborales 4. Crecimiento personal	1.1 Relaciones laborales 1.2 Actividades laborales 2.1 Colaborar con los demás 2.2 Alcanzar las metas 3.1 Presentar informes 3.2 Iniciativas laborales 4.1 Capacitaciones 4.2 Intereses de la entidad

Nota. Tabla de las variables con sus respectivas definiciones, dimensiones e indicadores, los cuales se considerarán en el desarrollo del Estudio de Caso.

1.6.2. Definiciones:

1.6.2.1. Habilidades sociales.

Es el comportamiento con que las personas interactúan dentro de una sociedad. Abarca desde la forma en que una persona se comunica hasta la forma o manera en que encuentra solución a los conflictos.

1.6.2.2. Motivación:

Deriva de la palabra "motivus" o "motus" que al interpretarla en su idioma origen significa "Lo que causa el movimiento".

(Significados, 2022) Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. Se forma con la palabra latina motivus ('movimiento') y el sufijo -ción ('acción', 'efecto').

Por la ambigüedad de la definición podemos observar que la motivación, como tal, tiene aspectos psicológicos y es de carácter emocional. Al mismo tiempo, el entorno y las circunstancias tangibles influyen para motivar o desmotivar, lo que se manifiesta en lo que se conoce como "estado anímico".

1.6.2.3. Comunicación.

Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.

1.6.2.4. Manejo de conflictos.

Es aquella habilidad con la cual se puede controlar y resolver los desacuerdos en la interrelación de personas.

1.6.2.5. Colaboración y cooperación.

Con relación a nuestro estudio, significa el trabajo conjunto con un grupo de personas buscando alcanzar un objetivo compartido.

1.6.2.6. Cultura.

Son todas las formas de vida y expresiones de una sociedad determinada. (Significados, 2022) Cultura se refiere al conjunto de bienes materiales y espirituales de un grupo social transmitido de generación en generación a fin de orientar las prácticas individuales y colectivas. Incluye lengua, procesos, modos de vida, costumbres, tradiciones, hábitos, valores, patrones, herramientas y conocimiento.

Como tal incluye costumbres, practicas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, vestirse, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias. Desde otro punto de vista podríamos decir que la cultura es toda la información y habilidades que posee el ser humano que resultan útiles para su vida cotidiana.

1.6.2.7. Habilidades de equipo.

Son el conjunto de características personales y grupales con la cuales se crean caminos favorables para el logro de las metas colectivas.

1.6.2.8. Calidad del servicio.

Es el proceso en donde se busca estrategias con el fin de mejorar nuestros servicios con el fin de atender todas las expectativas de los usuarios.

1.6.2.9. Clima laboral.

Conjunto de características objetivas de la organización, que son perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características.

1.6.2.10. Alta dirección.

Son los directivos con cargo más alto en una organización; el presidente, el gerente administrativo, los jefes de área.

1.6.2.11. Central de Distribuciones General (CDG).

Oficina en donde se recepciona las diferentes solicitudes de todos los usuarios para una institución, esta oficina es la encargada de controlar el flujo y realizar el correcto direccionamiento a cada una de las oficinas dentro de una institución.

1.7. Alcances y Límites.

En la presente investigación se pretende alcanzar cubrir en un mayor porcentaje que la oficina de CDG, alcance los niveles óptimos en atención a los clientes, y una rapidez en cuanto al trámite de sus escritos, con una cordial atención y profesionalismo.

Las limitaciones principales serian la poca participación del personal involucrado en el cambio y el poco interés por mejorar la atención a pesar de las capacitaciones y mejoras.

1.8. Cronograma:

Gráfico 1

Cronograma de Actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA ELABORACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.																									
Estudio de Caso sobre las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral en relación con los años de servicios acumulados durante su vida laboral del personal jurisdiccional de la Corte Superior de Justicia de Cusco.																									
NOMBRES:		Br. Ayrampo Arriaga, Mario Alejandro. Br. López Muñoz, Félix Evaristo.																							
POSGRADO:		Maestría en Gestión Pública.																							
PERIODO :		2022																							
		NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	ELECCION DEL TEMA	■	■																						
2	DEFINICION DEL PROBLEMA			■	■																				
3	ELABORACION DEL PROYECTO					■	■	■	■																
4	CORRECCION DEL PROYECTO								■	■															
5	APROBACION DEL PROYECTO									■	■														
6	ELABORACION DE OBJETIVOS											■	■	■	■										
7	ELABORACION DE LA METODOLOGÍA															■	■	■	■						
8	ELABORACION DE LA JUSTIFICACIÓN																	■	■	■	■				
9	ELABORACION DE LAS DEFINICIONES																			■	■	■	■		
10	ELABORACIÓN DE LAS LIMITACIONES																				■	■			
11	REVISION DE BIBLIOGRAFIA																					■	■		
12	ELABORACION DE CONCLUSIONES																							■	■

Nota. Cronograma de las actividades que se van a desarrollar para el estudio de caso que se está realizando.

2. Capítulo II – Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Antecedentes de la Investigación en el Desempeño Laboral

Como referencia del trabajo de investigación y estudio similares se consideró con las lecturas de investigación que aportaban al trabajo de investigación.

- a) (Lavid Rios, 2017). “Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa Arca Ecuador S.A.” Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador. Tuvo como objetivo una planificación estratégica del desempeño laboral a la Agencia Sur de Guayaquil, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, tipo descriptiva y documental. Se empleó como técnica la entrevista y encuesta y como instrumento el cuestionario.

Con una población de 214 personas, la muestra es igual a la población. Se consiguió como resultados respecto a las relaciones interpersonales que el 31% de los trabajadores encuentra en un nivel poco aceptable y que no siempre existe cooperación entre las demás áreas y compañerismo y un 28% consideran que la empresa estas son poco favorables. Asimismo, respecto a la motivación el 40 % posee un nivel poco aceptable y el 28% con un nivel aceptable. Percibiéndose la desmotivación y que esto podría ser por la falta de consideración de la empresa y falta de atención del cliente interno. Finalmente

se concluyó que no se han generado espacios en los cuales se abarque temas motivacionales y valores corporativos que se efectúen y que admitan mejorar la integración entre los colaboradores de la organización y que ello genere un mejor clima laboral.

- b) (Contreras, 2017). “Gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados” en los almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016. (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo. Los Ríos – Ecuador. La tesis presentada tuvo como objetivo determinar cómo incide la gestión de recursos humanos en el rendimiento de los empleados de los Almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016. Se empleó un enfoque cuantitativo y utilizó el método inductivo – deductivo como técnica la observación y la encuesta.

Hay una población de 21 personas y por lo mismo se empleó la totalidad para la muestra. En los resultados se obtuvieron la gestión de recursos humanos influye en el rendimiento laboral de los empleados en los Almacenes “Aguirre” de la ciudad de Babahoyo en el año 2016. Finalmente, se concluyó que se pudo demostrar que la gestión de recursos humanos, influye positivamente en el rendimiento laboral de los empleados de los almacenes, favoreciendo en gran medida la satisfacción de los empleados.

De la misma manera la adecuada aplicación de los procesos de gestión de recursos humanos favorece el clima laboral de los empleados y la satisfacción de los empleados de la organización permite una mayor colaboración dentro de la empresa logrando que los empleados se sumen a los objetivos institucionales.

- c) (Vazquez, 2016). “Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzschler de México S.A. Instituto Politécnico Nacional. México – México. La presente investigación tiene como propósito mejorar los procesos y procedimientos a través de las técnicas de administración e ingeniería que se incluyen en la misma. Donde este estudio requiere la técnica de investigación como la observación y la entrevista.

El universo se centra en todos los trabajadores de la empresa Truetzschler del área de almacén. Finalmente se concluye que mediante el análisis desarrollado se apreció que el almacén presentó un conjunto de desviaciones que van desde la capacidad de almacenamiento hasta los recursos necesarios para realizar los procesos operativos del mismo, por otra parte la distribución del almacén no se adecúa a las necesidades para ejecutar maniobras, teniendo como resultado más de una ubicación para un producto traduciéndose ello en la pérdida de productividad, inconvenientes en el servicio a los clientes, diferencias de inventario y materiales dañados.

2.1.2. Antecedentes de la Investigación en Habilidades Sociales

a) Antonio Amezcua y otros (2002), (Amescua, 2022), desarrollaron una investigación denominada “Modificación de las habilidades sociales, ansiedad y autoconocimiento en estudiantes universitarios españoles”, hace referencia y establece e indica que se ha demostrado que las habilidades sociales, pueden ser modificadas, si esto lo llevamos al contexto personal o individual podemos mejorar los niveles sociales y de comunicación y por qué no decir de la misma ansiedad personal.

Este tipo de objetivo nos ayuda a analizar si el método como parte del entrenamiento en habilidades sociales ocasionaba las mejoras en habilidades sociales, según Antonio Amezcua, como refiere en el estudio ansiedad y autoconocimiento en un grupo de 58 estudiantes universitarios españoles.

Estudiaron quince variables de habilidades sociales, tres de ansiedad y otras tres de autoconocimiento. Al grupo experimental le aplicaron un entrenamiento en habilidades sociales, acompañado de entrenamiento en relajación, mientras que al grupo control no le aplicaron entrenamiento ninguno.

Los resultados obtenidos indican la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las puntuaciones conseguidas antes y después del entrenamiento en la mayoría de las variables de habilidades sociales y de ansiedad consideradas.

Por el contrario, los resultados hallados no indican que el entrenamiento en habilidades sociales tenga una incidencia significativa sobre la mejora del autoconocimiento. El estudio demuestra entonces que si existe una relación entre habilidades y ansiedad y que mejorando uno mejorará el efecto daño.

b) (Huamani, 2008) efectuó una investigación denominada “Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral”; cuyas conclusiones fueron:

- Al enfocar el tema: manejo de recursos humanos, se hay diferentes puntos de vista, las mismas que pueden cambiar de acuerdo a lo que se recoja, lo que queremos encontrar es la motivación del ser humano, resaltando lo mejor de cada persona, agrupando las necesidades primarias, y aumentando sus habilidades individuales, tratando de alcanzar el logro personal.
- La evaluación del desempeño laboral busca conocer el patrón individual del trabajador tomando ciertos parámetros que se establecen para lograr los objetivos, como una forma de medida del desempeño que tiene el recurso humano, en las diferentes actividades tareas que realiza sin embargo los factores internos y externos que repercuten en este desempeño que el servidor tiene dentro de la institución.

- El desempeño laboral tiene diferentes factores incidentes en el mismo, como pueden ser factores motivacionales, ampliamente conocidos, o la existencia de fuerzas ambientales que puedan estar incidiendo en su desempeño. Cuando son ambientales, muchas veces pueden ser consideradas como pretextos para excusar la baja producción del trabajador, otras como malas condiciones de trabajo, equipos defectuosos, falta de cooperación, supervisión defectuosa, e información insuficiente obstaculiza el verdadero rendimiento del trabajador.
- La motivación depende que las personas tengan objetivos claros, desarrollen la automotivación, y que los jefes retribuyan sus esfuerzos con recompensas justas y oportunas, y que coordinadores faciliten los medios y condiciones para que pueda desarrollarse favorablemente la motivación y no la dificulten, de esta manera llegar a los objetivos personales y empresariales.
- Al hablar de motivación, se debe entender que se está buscando la mejor satisfacción en el trabajo, dotando de un buen clima para que la producción aumente y esto nos permita de forma individual o grupal recompensar sus logros, ya que el potencial humano en las organizaciones es lo más valioso.

- En cuanto a la evaluación sobre el rendimiento profesional, existen diferentes enfoques, así como hay una serie de formas de evaluación, las mismas que miden el esfuerzo desplegado por el servidor público, teniendo aspectos importantes que tratan de medir lo que hace el trabajador como parte del cumplimiento de sus obligaciones, midiendo sus fortalezas y debilidades. Las evaluaciones se dan por personal capacitadas periódicamente tendiendo como parte fundamental la retroalimentación constante y periódicamente, con evaluaciones y así poder corregir las fallas encontradas.

2.2. Bases teóricas de las variables y/o tópicos.

2.2.1. Desempeño Laboral

En una gran cantidad de instituciones públicas, se realizan constantes evaluaciones sobre el desempeño que los servidores públicos van desarrollando día a día, el desempeño laboral viene a constituir una cualidad que es considerada importante dentro de estas instituciones; ahora, para el propósito de entender bien la definición de una de las variables que consideraremos dentro de nuestro estudio de caso, debemos aclarar la definición del desempeño laboral.

Según John Campbell, el desempeño laboral es el conjunto de aquellas acciones y/o conductas que son reconocidas sobresalientes de aquel colaborador que genera crecimiento dentro y para una empresa durante

un periodo de tiempo para alcanzar aquellas metas y objetivos que fueron trazados por la organización (JOHN P. CAMPBELL, 1990). De igual forma podemos referenciar la definición de desempeño laboral como la eficiencia de deberes y obligaciones a fin de cumplir un trabajador dentro de la organización, y que se verán demostrados en el desempeño del personal y en la satisfacción laboral, beneficiando en todo sentido a la organización (Nolberto, 2017).

De estas dos definiciones que pudimos recoger de las diferentes literaturas, podemos concluir que el desempeño laboral son aquellas acciones con las que un empleado dentro de una organización desempeña una labor de manera eficiente y eficaz, colaborando en alcanzar los objetivos definidos en periodo de tiempo.

2.2.2. Habilidades Sociales

Antes mencionamos que las habilidades sociales no tienen exactamente una definición universal, es por eso que debemos considerar aquellas que tendrán relación con las definiciones anteriores sobre “Desempeño laboral”.

Entonces, para poder dar una definición de habilidades sociales, debemos de ubicarnos en el entorno de una entidad pública que en muchos casos se presenta, aquellos nuevos empleados que ingresan a laborar dan mucha importancia al qué dirán entre sus compañeros y mucho más sobre la opinión de los jefes directos, esto puede generar dentro de la persona dos casos importantes, la primera opción es el

entusiasmo que el nuevo elemento de la empresa mostrará y tendrá todos los ánimos de poder integrarse al equipo ya formado, aunque en muchos casos se presenta la otra opción que es la de guardar un perfil bajo para poder evaluar el como integrarse con cautela a la organización. Con estas opciones podemos ahora definir que “las habilidades sociales son las cualidades y aquellas destrezas que están relacionadas con expresar nuestras opiniones, pensamientos, sentimientos y deseos sin sentirnos mal por ello y sin hacer sentir mal a las otras personas, aunque también las habilidades sociales están relacionadas con la capacidad para aceptar las críticas o las opiniones de los demás sin enfadarnos o ponernos tristes” (Gil, 2020).

Muchos de los investigadores hacen mención que las habilidades sociales son aprendidas, en los primeros años de vida una persona es incluida a una cuna jardín donde claro pueden aprender diferentes cosas; pero, si vemos un poco más allá, lo que se está aprendiendo, es la forma en que un ser humano se viene relacionando con la sociedad; claro, que esta habilidad social de convivencia no está definido en el mismo porcentaje para cada estudiante de una cuna jardín, esto se puede ver que al momento de cursar de cuna jardín a nivel primero, en algunos casos considerado como escuela, la forma en que se relacionaran en esta nueva etapa existirán persona con un nivel menos bajo de relación.

Toda habilidad es se obtiene con el pasar del tiempo, toda habilidad se mejora con la práctica, las habilidades sociales de acuerdo a Elia Roca, (Roca, 2014) son una serie de conductas que podemos visualizar en

una persona para generar relaciones con diferentes personas dentro de un grupo o sociedad, haciendo que se respeten cualquier derecho que tengamos o que no impidan alcanzar nuestras metas.

Día a día las habilidades sociales son muy importantes:

- La interrelación dentro de una sociedad nos genera estabilidad emocional, nos brinda bienestar personal y aumenta nuestra autoestima.
- Aquellas personas que no poseen el nivel adecuado de habilidades sociales para incluirse en una sociedad pueden padecer de enfermedades como ansiedad o depresión.
- Las habilidades sociales mejoran nuestra calidad de vida, aumentan nuestra autoestima y colaboran en lograr nuestras metas personales.

2.2.3. Tiempo de servicio acumulado

El tiempo de servicio acumulado, no es otra cosa que el tiempo (días, meses y años) que una persona labora dentro de una institución sin que, en ningún momento, dicha empleado, pierda relación laboral con la organización. En términos que podemos relacionar con aquello que muchas personas desean alcanzar, la jubilación, el tiempo de servicio acumulado es muy importante.

La jubilación actualmente en el Perú esta normada por el Decreto Ley N°19990 y el Decreto Ley N°25897, en los cuales indican que los años que una persona debe de tener laborando dentro de una institución

para poder gozar la su jubilación es de 65 años, aunque en el año 2001 fue se presentó como proyecto de ley la jubilación de las personas en 60 años (Quezquén, 2001), claro que, según el tiempo y otras características como la cantidad de aportes, pueden hacer que el empleado solicite mucho más antes la jubilación dentro de una entidad pública. Nosotros nos centraremos en el tiempo definido por estos dos decretos que indican que el tiempo de jubilación es de 65 años, entonces si nos ponemos a analizar, durante un transcurso de tiempo, las personas, no considerando el tipo de vida que lleven, siempre pierden fortaleza muscular y fortaleza mental, con el pasar de los años por genética el ser humano viene perdiendo masa muscular, lo cual les lleva a perder fortaleza para poder desarrollar trabajos físicos con la normalidad o regularidad con la que comenzó en un trabajo.

Ahora bien, que relaciona el desempeño laboral con las habilidades sociales, si podemos centrarnos en una característica que afecta las habilidades dentro de un centro laboral, entonces está es el ánimo, la empatía y demás característica que abarcan a la fortaleza mental de las personas. La fortaleza mental, como ya mencionamos en la parte de arriba es un factor que se va debilitando con el pasar del tiempo, claro que no está relacionado proporcionalmente con la pérdida de fortaleza muscular, un ejemplo claro es que jóvenes deportistas que tiene una débil fortaleza mental podrían desarrollar de manera negativa, por más que sean los favoritos en el deporte, el deporte que desarrollan (Piqueras, 2012). Por eso de igual forma se ve reflejado en las habilidades que sirven

para relacionarse dentro de la sociedad y mucho más dentro de un centro de labor.

2.3. Análisis comparativo de las bases teóricas

En lo comparativo vamos a tener que considerar todas las definiciones dadas en nuestras bases teóricas y de esa forma poder concretar una definición dentro de nuestro estudio de caso.

Tabla 2

Análisis comparativo de las variables.

	Autor I	Autor II
Desempeño Laboral	Conjunto de conductas que se consideran sobresalientes cuando un empleado realiza su trabajo con el propósito de alcanzar aquellas metas y objetivos que fueron trazados por la organización (JOHN P. CAMPBELL, 1990)	Eficacia con que un trabajador cumple sus obligaciones dentro de una institución u organización, y que se ven reflejado en el desempeño del personal y en la satisfacción laboral (Nolberto, 2017)
Habilidades Sociales	Cualidad y/o destrezas con la cual podemos expresar nuestras opiniones,	Son una serie de conductas que podemos visualizar en una persona para generar relaciones

	<p>pensamientos, sentimientos y deseos sin sentirnos mal por ello y sin hacer sentir mal a los demás, aunque también las habilidades sociales están relacionadas con la capacidad para aceptar las críticas o las opiniones de los demás sin que se sienta afectado su estado de ánimo. (Gil, 2020)</p>	<p>con diferentes personas dentro de un grupo o sociedad, haciendo que se respeten cualquier derecho que tengamos o que no impidan alcanzar nuestras metas.</p>
--	---	---

Nota. Tabla que hace referencia a todas las definiciones de las variables que se consideraran para desarrollar el Estudio de Caso.

2.4. Análisis crítico de las bases teóricas

En el presente estudio de caso que se viene elaborando y teniendo como referencia nuestras bases teóricas y las variables que se van ha considerar, hacen que entendamos y conozcamos más la situación de forma laboral del personal jurisdiccional, teniendo como apoyo principal para este trabajo como punto fundamental y especifico nuestras variables definidas.

(Ciro Rodriguez, 2021) “La formulación interrogativa de un problema debe corresponderse con su planteamiento, de manera que la distinción entre ambos sea clara. Cuando se inicia el arduo camino de la investigación, los autores suelen aludir a los temas, pero estas alusiones no son delimitantes, es decir, son abiertos y, por ende, complejos de abordar, en consecuencia, pueden no ser objeto de investigación por sí mismos. Al explicitar el qué de esos ejes temáticos, es cuando surgen los referentes teóricos en primera instancia difusos y aparentemente caóticos de ideas subyacentes a intereses de diferentes orígenes. Así, es estratégico focalizar la delimitación 28 Las Variables conceptual bajo una perspectiva filosófica, epistemológica e incluso ontológica y manifiestamente establecida dentro del marco teórico”.

Todo este análisis nos mostrará las relaciones que existen de manera interna y externa, así como las falencias, carencias y falta de empatía entre los compañeros de trabajo y esto se refleja a los usuarios al tener un mejor a o mal servicio. Haciendo que podamos identificar habilidades sociales que son necesarias para el empleado y que se tenga que fortalecer para la interrelación dentro la institución, así como la atención hacia las personas que solicitan cualquier tipo de servicio en la institución. Todos esto se verá reflejando en la satisfacción del trabajador jurisdiccional y en la satisfacción de la persona que solicita un servicio.

(Vertice, 1997) “Las empresas que se sirven de intermediarios, como las de seguros, informática, o turismo, se encuentran con una doble dificultad:

Mantener la calidad de su servicio de cara a sus distribuidores, y ayudar a estos a ofrecer una calidad igualmente buena a sus clientes. Cuanto más dependa la Calidad del Servicio del comportamiento de los empleados, mayor es el riesgo de que ésta no se ajuste a las normas de la empresa (éste no es precisamente el caso de las máquinas expendedoras, en las que la presencia humana es prescindible para su funcionamiento). Con independencia de que el comportamiento humano intervenga más o menos en la oferta del servicio, de que se ofrezca en múltiples lugares o no, a través de intermediarios o sin ellos, el objetivo debe estar en reducir la diferencia entre el servicio realmente ofrecido y el nivel de excelencia que se persigue. Intentar no tener defectos es la única garantía de éxito a largo plazo”.

3. Capítulo III – Marco Referencial

3.1. Reseña histórica de la Organización

En la constitución política del Perú, en el artículo 43 se hace mención de la situación actual y el cómo se considera al estado peruano con respecto a su soberanía y su división de poderes:

Artículo 43 “Estado democrático de derecho, Forma de gobierno.

La República del Perú es democrática, social, independiente y soberana.

El estado es uno e indivisible. Su gobierno es unitario, representativo y descentralizado, y se organiza según el principio de la separación de poderes.”

En este artículo se hace mención que la República del Perú con respecto a su organización posee una división de poderes, lo cuales son el poder ejecutivo, el poder legislativo y el poder judicial. Cada uno de estos son autónomos e independientes.

Así, también podemos encontrar en su artículo 138, de la Constitución Política del Perú, la mención de la creación y conformación del Poder Judicial e indica:

Artículo 138 “Administración de Justicia, Control difuso.

La potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos con arreglo a la Constitución y a las leyes.

En todo proceso, de existir incompatibilidad entre una norma constitucional y una norma legal, los jueces prefieren la primera. Igualmente, prefieren la norma legal sobre toda otra norma de rango inferior.”

En este artículo se menciona que el Poder Judicial es aquel ente que administra la justicia en nuestro estado,

En la actualidad el Poder Judicial está conformado por 29 Cortes Superiores las cuales están bien definidas en cada uno de los distritos judiciales que por ley fueron definidos, además se debe de tener en cuenta que cada Corte Superior debe de tener:

- Un presidente.
- Tres Vocales, según antigüedad, por cada una de las Salas conformadas en el distrito judicial.

- Las salas dan soluciones en Segunda y Ultima Instancia, a excepción de aquellos que por ley se indica.

3.1.1. Corte Superior de Justicia de Cusco

La creación de la Corte Superior de Justicia de Cusco, se remonta a los tiempos, en donde, en los virreinos se conformaron aquellos eventos llamados "Reales Audiencias" conformando de esta manera la "Real Audiencia de Cusco", fue un privilegio que la ciudad de Cusco, mantuviera la "Real Audiencia de Cusco" después de la Rebelión de Tupac Amaru II en una época en donde el dominio español prevalecía.

Después de la independencia del Perú, en 1821, la Real Audiencia de Cusco, fue renombrada como la "Cámara de Justicia de Cusco", la cual fue cesada en realizar funciones de justicia 3 años después. Pero, después de un año, en 1825, se funda por Decreto Supremo de fecha 01 de febrero de 1825, por el Gran Libertador Simón Bolívar, la Corte Superior de Justicia de Cusco, considerando un documento histórico de suma importancia en el cual está inscrito la conformación de la Corte Superior de Justicia con el siguiente texto:

"Simón Bolívar, Libertador presidente de la República de Colombia y encargado del Poder Dictatorial del Perú. Debiendo establecerse conforme al Art. 101 de la Constitución, en la capital del departamento del Cusco una Corte Superior de Justicia; he venido en decretar y decreto"

En esos años la Corte Superior de Justicia de Cusco abarcaba todo el territorio del departamento de Cusco, el departamento de Madre de Dios y la provincia de Cotabambas en Apurímac. Con el pasar de los años, la Corte Superior de Justicia de Cusco, llegó a abarcar solamente sus 13 provincias, esto por conformación de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios.

3.2. Filosofía Organizacional

3.2.1. Visión

La Corte Superior de Justicia de Cusco, es una entidad independiente y autónoma con gran vocación de servicio, cuenta con magistrados comprometidos, capacitados y preparados para enfrentar los diferentes desafíos que se están y se estarán presentando con el pasar del tiempo, en el proceso de cambio, transformación y modernidad, lo cual nos obliga a llevar a conseguir la seguridad jurídica y que inspire la plena confianza en la ciudadanía, buscando apoyarse con un adecuado y capacidad servicio administrativo y tecnológico. (Cusco W. -C., s.f.)

3.2.2. Misión

La Corte Superior de Justicia de Cusco, busca administrar la justicia en cada uno de sus órganos jurisdiccionales, basando cada unos de los procesos en la Constitución Política del Perú y en aquellas leyes

actualizadas, dando las garantías, que todos los justiciables buscan con la seguridad judicial y en todo tipo de proceso jurisdiccional, todo con el fin de lograr la paz social, el desarrollo general en la nación y el estado de derecho. (Cusco W. -C., s.f.)

3.2.3. Valores

Como la Corte Superior de Justicia de Cusco, se encuentra adscrita al Poder Judicial, debe de seguir las bases de los códigos de ética, este código fue aprobado el 14 de octubre del 2003 en Sala Plena:

Este código debe simplemente es considerado como una guía básica para hacer del conducto de los diferentes magistrados un ejemplo a seguir y que sean la principal razón por la cual, los jueces puedan con su diario vivir, crear, mantener y acrecentar la confianza de la ciudadanía en cada unos de los procesos judiciales.

El Código de ética del Poder Judicial, indica que los principales valores que debería de considerar en el comportamiento de un juez son los de independencia, imparcialidad, integridad y los de transparencia. (Judicial, 2019)

3.3. Diseño Organizacional

3.3.1. Estructura Organizacional

La CSJ.Cusco, actualmente cuenta con una gran cantidad de órganos jurisdiccionales. Estos se encuentran en cada una de las 13 provincias del Departamento de Cusco; pero, en la sede principal que

se encuentra en Av. El Sol 239, en la ciudad de Cusco tiene los siguientes juzgados:

- 02 Salas Penales de Apelación
- 01 Sala Civil.
- 01 Sala Laboral.
- 08 Juzgados Especializados
- 06 Juzgados Civiles

3.3.2. Funciones de Área

Se mencionará sobre las funciones de las principales áreas que interactúan con los justiciables dentro de la Corte Superior de Justicia de Cusco.

3.3.2.1. Central de Distribución General

El personal jurisdiccional que labora en esta área cumple con las siguientes funciones

- Recepción de documentos y escritos para su correcto registro al sistema del poder judicial.
- Verificación de los pagos de aranceles y su correcto registro en el sistema.
- Clasificación y Digitalización de los documentos y escritos recepcionados
- Coordinación de entrega documentaria en los respectivos Órganos Jurisdiccionales.

- Recibir pruebas de delitos con sus respectivos cargos y custodiarlos hasta la entrega a su respectivo Órgano Jurisdiccional.

3.3.2.2. Órganos Jurisdiccionales

La mayoría de los juzgados específicamente tienen sus funciones bien definidas; pero, se generalizará para poder incluir la atención a los justiciables y el entorno de trabajo que tienen.

- Controlar la atención a los usuarios de forma rápida, eficiente y ordenada.
- Buscar solución a los procesos de forma ordenada en base a la fecha de ingreso.
- Verificar el adecuado registro e ingreso de documentos y escritos por el área de Central de Distribuciones General.
- Cumplir al recibir la correcta custodia de aquellas especies valoradas ingresadas al Órgano Jurisdiccional.
- Generar notificaciones electrónicas y físicas para informar del proceso a los justiciables.
- Remitir a despacho dependiendo la etapa del proceso que se está llevando a cabo.
- Unir los expedientes judiciales en uno solo, foliando y cosiendo.
- Custodiar la seguridad de cada uno de los expedientes a su cargo.

- Informar de la cantidad de nuevos ingresos y de forma oportuna dentro del plazo exigido.
- Llevar la agenda judicial, actualizada en cada uno de los procesos, así como la información nueva que se ingresa dentro de los procesos judiciales.

3.3.3. Filiales

Dentro del poder judicial no se encuentran filiales, lo que si podemos mencionar son todos aquellos órganos jurisdiccionales dentro de cada una de las provincias del departamento de Cusco y que abarca la Corte Superior de Justicia de Cusco.

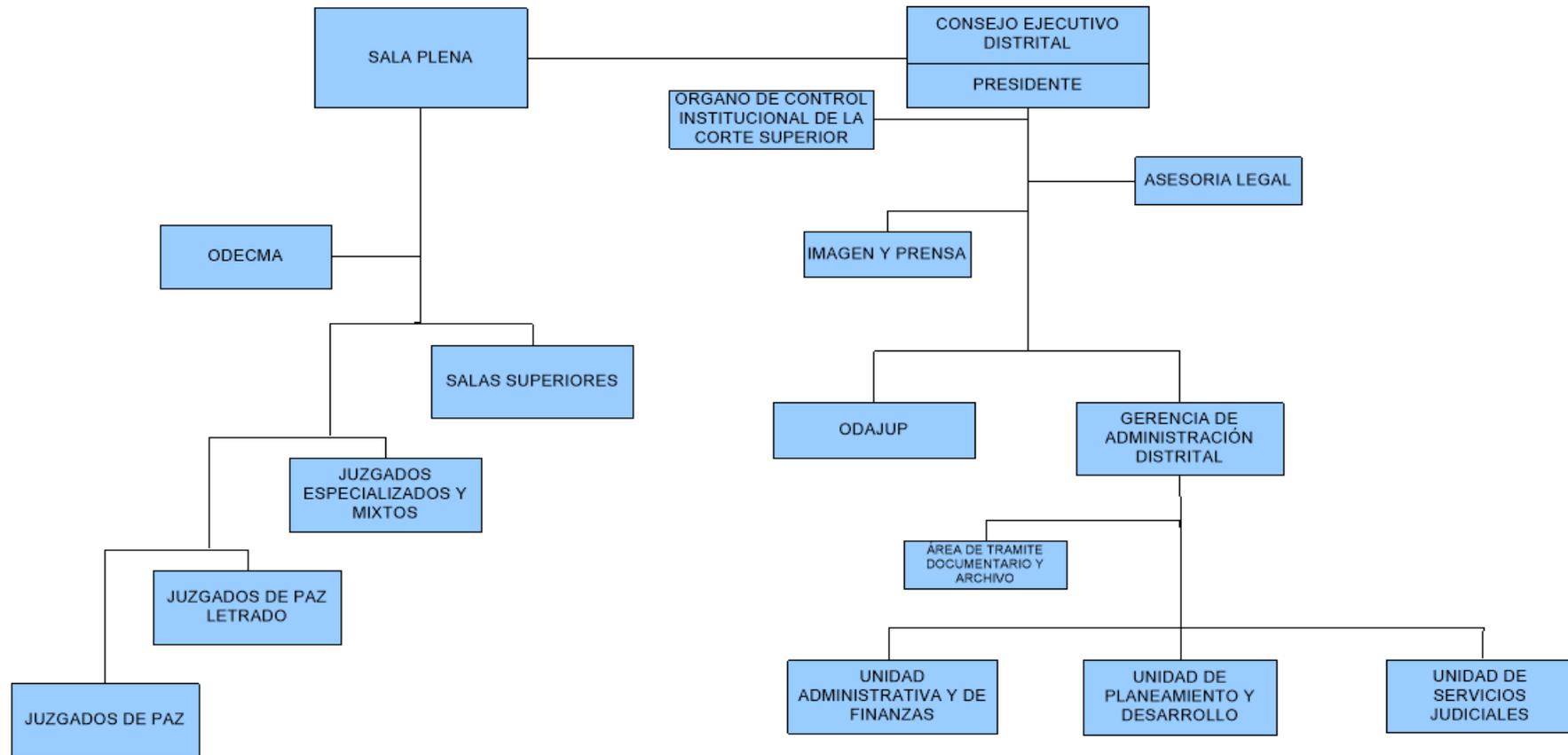
- La Convención:
 - Juzgado de Santa Ana – Quillabamba
 - Juzgado de Maranura
 - Juzgado de Echarate
 - Juzgado de Quellouno
- Urubamba
 - Juzgado de Urubamba
 - Juzgado de Machupicchu
- Anta
 - Juzgado de Anta
- Paruro
 - Juzgado de Paruro
- Acomayo
 - Juzgado de Acomayo

- Juzgado de Pomacanchis
- Chumbivilcas
 - Juzgado de Livitaca
 - Juzgado de Pomacanchis
- Calca
 - Juzgado de Calca
 - Juzgado de Yanatile
- Paucartambo
 - Juzgado de Paucartambo
- Quispicanchis
 - Juzgado de Quispicanchis
 - Juzgado de Ocongate
 - Juzgado de Camanti
- Canchis
 - Juzgado de Canchis
 - Juzgado de Tinta
- Canas
 - Juzgado de Canas
- Espinar
 - Juzgado de Espinar

3.3.4. Organigrama

Gráfico 2

Organigrama de la Organización.



Nota. Organigrama de la Corte Superior de Justicia de Cusco.

3.4. Productos y Servicios

3.4.1. Servicios

La Corte Superior de Justicia de Cusco es un ente parte del Poder Judicial, que busca y brinda, como principal servicio dentro del distrito judicial, hacer cumplir la justicia en base a la constitución y a las leyes vigentes del estado peruano y que son promulgadas por el poder legislativo.

Además de este servicio, brinda orientación, capacitaciones y charlas informativas actualizadas, para cualquier tipo de persona y para sus servidores públicos jurisdiccionales en general.

3.4.2. Costos

Muchos de los servicios que son brindados por la Corte de Cusco son gratuitos; pero, excepcionalmente, existen algunos que requieren el pago de aranceles.

Podemos mencionar a aquellos como:

- Procesos Contenciosos.
- Por solicitud de medidas cautelares.
- Procesos no Contenciosos.
- Solicitudes de Actos Judiciales.

Estos tienen un costo diferente y con algunas variaciones, las cuales podemos encontrar en el Cuadro de Valores de Aranceles Judiciales (Cusco C. S., 2022).

3.4.3. Organizaciones

En la actualidad existen diferentes organizaciones que trabajan de forma conjunta con la Corte Superior de Justicia de Cusco algunas que podemos mencionar son:

- El ministerio Público.
- La Academia de la Magistratura.
- La Policía Nacional del Perú.
- La Defensoría del Pueblo.
- El Jurado Nacional de Elecciones.

3.5. Diagnóstico Organizacional

La mejor forma de diagnosticar una organización es realizando un análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y sus amenazas:

3.5.1. Fortalezas

- Como una fortaleza muy importante se cuenta con el apoyo de los Magistrados, el Personal administrativos, todos comprometidos hacia una misión y visión de nuestra corte superior.
- Como Actividad principal de nuestra corte es brindar el Acceso a la justicia de todos los ciudadanos y más aun de los pueblos más distantes con los juzgados de Paz.
- El alto índice de personal nombrado en los diferentes juzgados, bajo el Régimen del D.L. 728 permanente.

- Servicios Judiciales informatizados y en parte interconectados.
- Comunicación constante con las diferentes dependencias judiciales de la Corte Superior de Justicia de Cusco.

3.5.2. Oportunidades

- Asistencia inmediata por contar con una interconexión con todos los juzgados, para el cumplimiento de sus funciones.
- Convenios con entidades públicos y privados para el logro de objetivos y metas institucionales.
- Utilización de tecnologías de la Información, para mejorar los procesos y las comunicaciones con los distintos Juzgados.
- Implementación en todos los Juzgados y local Central, de Sistemas de Video Conferencias en todas las salas de audiencia con la finalidad de reducir o cancelar audiencias.
- Implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE) reduciendo los tiempos de trámite de expedientes.

3.5.3. Debilidades

- Insuficiente locales para los diferentes órganos jurisdiccionales de la región e inadecuada infraestructura para el desarrollo de funciones jurisdiccionales y administrativas.
- Locales no adecuados con ambientes reducidos dificultando la atención y comodidad al usuario.

- Insuficiente número de personal en los órganos jurisdiccionales y administrativos.
- La remuneración económica no está de acuerdo a la carga laboral en el personal jurisdiccional y administrativo.
- Mayor presupuesto para la renovación de equipos informáticos y mobiliario.
- Mala y limitada interconexión de redes informáticas en todas las dependencias de la Corte Superior de Justicia de Cusco siendo deficiente el funcionamiento del sistema Interno (SIJ).

3.5.4. Amenazas

- Persistencia del centralismo, dependencia y limitación presupuestaria.
- Los bajos salarios nos llevan a las paralizaciones por huelga de los servidores públicos del Poder Judicial.
- Las malas prácticas profesionales de los abogados litigantes que hacen crecer la carga laboral.
- Escaso conocimiento de la población respecto a sus derechos y deberes en el sistema de Administración de Justicia.
- Desconocimiento y/o distorsión de la información judicial por algunos agentes de la comunicación y difusión social.

3.6. Análisis crítico, propio y personalizado.

La Corte Superior de Justicia de Cusco, al ser parte de un poder del estado independiente y autónomo, es una institución sólida, con

principios y normas establecidas, las cuales garantizan aplicar la justicia de forma equitativa e igualitaria en base a la constitución, normas y leyes establecidas. Por lo cual cuenta con personal, que fueron seleccionados de acuerdo a sus capacidades y profesiones, según un reglamento y estatuto bien definido de aquellos concursos públicos, sin que sobreponga cualquier tipo de relación política, religiosa o de otra índole. Y al contar con locales con poca infraestructura, en muchos casos alquilados y no propios, los servidores públicos jurisdiccionales y administrativos laboran dentro de ambientes reducidos y poco cómodos, completamente inadecuados, lo cual es una negativa para el desenvolvimiento del trabajador y el ineficiente servicio hacia el cliente, el justiciable. Así también la enorme carga procesal y el poco presupuesto designado para la contratación del personal hace que las labores respecto a dicha carga, sea bastante lenta y genere malestar en las partes de los procesos judiciales que se ven en cada uno de los órganos jurisdiccionales.

La mala política interna que se aplica para aquellos servidores públicos jurisdiccionales que tiene un largo tiempo de servicio en la institución, hace que sean reubicados de áreas de mucha producción a áreas de información y atención al cliente, haciendo que se pierda las habilidades sociales de los servidores y esto afecte en la atención, lo cual genera como resultado una mala imagen de la institución, en cuanto al servicio, por ser la primera etapa dentro de un proceso de atención al cliente.

4. Capítulo IV – Resultados

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

Aplicado los instrumentos, las encuestas para cada una de las variables, obtuvo diferentes e interesantes resultados. Lo que se detalla en cada una de las interpretaciones concuerda en gran medida con aquello que fue motivado a realizar dicho estudio de caso.

A continuación, se menciona algunos de los indicadores que también fueron principal motivación a realizar el estudio entre las habilidades sociales y el desempeño laboral dentro de la oficina Central de Distribuciones General de la Corte Superior de Justicia de Cusco.

4.1.1. Edad del Personal

Tabla 3

Edades de los participantes en el Estudio de Caso.

Edad	Nro de Persona	Porcentaje
Menores de 30 años	4	8.89
Entre 30 y 40	13	28.89
Entre 40 y 50	12	26.67
Entre 50 y 60	10	22.22
Mayores de 60	6	13.33
		100.00

Nota. Porcentaje de las edades que se han considerado en la aplicación del instrumento para nuestro Estudio de Caso.

Gráfico 3

Grafico Circular de Edades.



Nota. Gráfico estadístico circular que muestra las porciones según la edad de los diferentes servidores públicos de la organización.

Con respecto a la edad de la cantidad total del personal encuestado de los servidores públicos jurisdiccionales de la oficina Central de Distribuciones General de la CSJCU, se puede observar lo siguiente:

- El personal que es menor de 30 años de edad no es ni siquiera el 10% del total de las personas que realizaron la encuesta, llegando simplemente a alcanzar un 8.89%.
- Las personas que poseen la edad entre 30 y 40 años, es el mayor porcentaje en comparación de los demás intervalos de edad que fueron considerados.
- Las personas mayores de 40 años que laboran son más del 60% del total de personas encuestadas, esto nos aclara que

las personas que se han encuestado son personas adultas que probablemente con los siguientes cuadros sean aquellas que poseen mayor tiempo de labor en la institución.

4.1.2. Sexo del Personal

Tabla 4

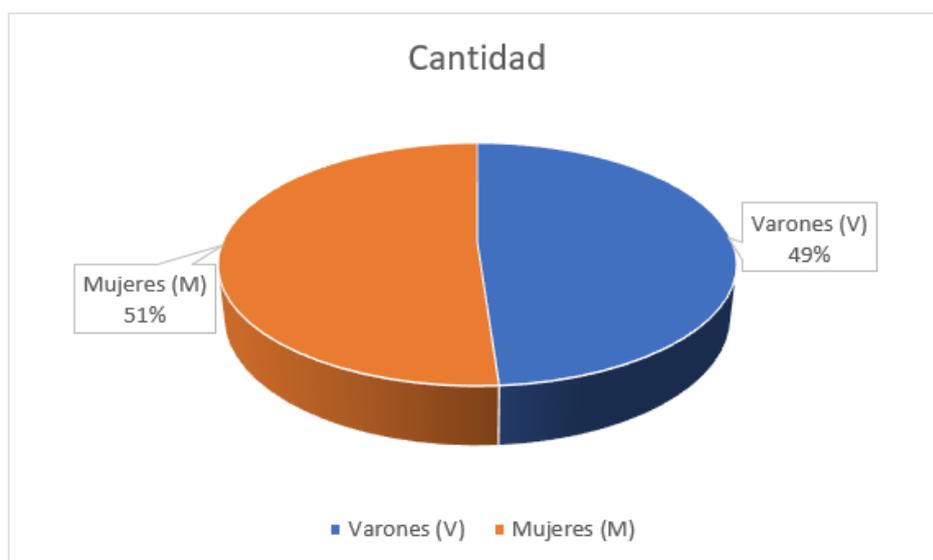
Tabla del porcentaje y cantidad de Varones y Mujeres.

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Varones (V)	22	48.89
Mujeres (M)	23	51.11
Total	45	

Nota. Porcentaje Cantidad de varones y mujeres de los trabajadores según muestra.

Gráfico 4

Gráfico cantidad de varones y mujeres



Nota. Gráfico estadístico de varones y mujeres según muestra.

En relación al sexo de las personas encuestadas, se puede mencionar según el gráfico lo siguiente:

- La cantidad de mujeres que labora es de 51.11% con respecto al total de personas encuestadas.
- La cantidad de varones que labora es de 48.89% con respecto al total de personas encuestadas, siendo una cantidad que difiere en una mínima con relación a las mujeres.

4.1.3. Tiempo de Labor en la Institución

Tabla 5

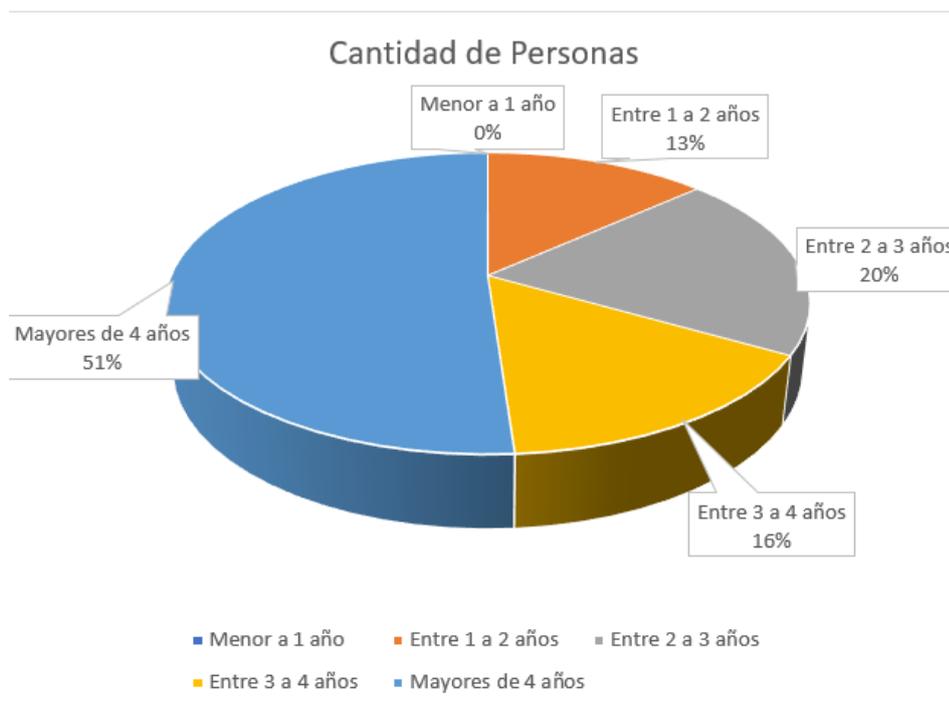
Tabla Cantidad de Personas por Edades en Tiempo de Servicios

Tiempo de Servicio	Cantidad de Personas	Porcentaje
Menor a 1 año	0	0.00
Entre 1 a 2 años	6	13.33
Entre 2 a 3 años	9	20.00
Entre 3 a 4 años	7	15.56
Mayores de 4 años	23	51.11
Total	45	

Nota. Muestra la Cantidad y el porcentaje de los Servidores según su edad.

Gráfico 5

Gráfico de Cantidades de Personas por Edades en Tiempo de Servicios.



Nota. Gráfico de las cantidades de personas de acuerdo al tiempo de servicio.

Con el gráfico pastel generado por los datos, se muestra la cantidad de tiempo que posee el personal dentro de la Corte Superior de Justicia de Cusco laborando. Esto incluye, también, el tiempo que está laborando dentro de la oficina Central de Distribuciones General, entonces, de acuerdo al gráfico se tiene:

- Personas con menos de un año laborando en la institución no existe ninguna, entonces se observa que las personas que

están laborando tienen conocimiento en el área y/o en otras áreas laboradas con anterioridad.

- Existe una cantidad considerable de personas servidores públicos jurisdiccionales que trabajaron más de un año y menos de 4 años. Un 48.88% de la población encuestada, la cual ni siquiera llega a ser la mitad.
- El 51% de la cantidad de la población encuestada trabajó más de 4 años. Lo cual nos indica que aquellas personas que tienen bastante tiempo están laborando dentro de la oficina Central de Distribuciones General de la Corte Superior de Justicia.

4.1.4. Tiempo de Labor en la Oficina Central de Distribución General.

Tabla 6

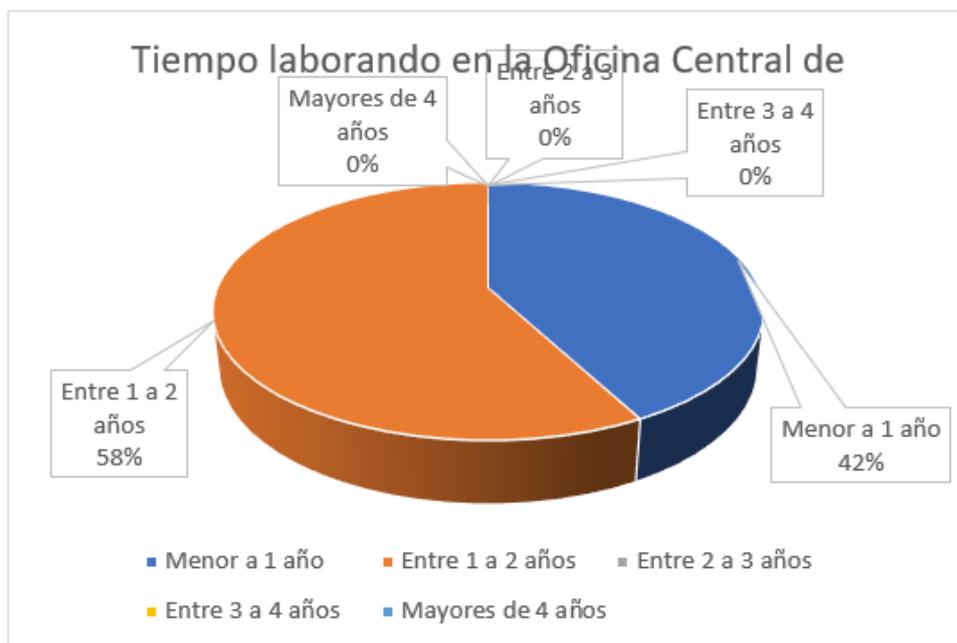
Tabla del tiempo de servicio en la Oficina CDG

Tiempo de Servicio en CD	Cantidad de Personas	Promedio
Menor a 1 año	19	42.22
Entre 1 a 2 años	26	57.78
Entre 2 a 3 años	0	0.00
Entre 3 a 4 años	0	0.00
Mayores de 4 años	0	0.00
Total	45	

Nota. Cantidad de servidores judiciales por el tiempo de servicio.

Gráfico 6

Gráfico del tiempo de servicio en la Oficina CDG



Nota. Cantidad de servidores judiciales por el tiempo de servicio.

Este gráfico estadístico señala la cantidad con respecto al tiempo en que las personas laboran dentro de la oficina Central de Distribución General, con más detalle se menciona lo siguiente:

- 19 personas, que hacen un 42% de la población hace referencia que están trabajando menos de un año, eso hace concluir que recién están laborando en la oficina.
- 26 personas, supera el 50% por ciento, teniendo un total de 56% de la población encuestada trabaja más de un año y menos de 2 años.

Pudiendo visualizar los años de servicio en la institución y los años que se labora en la oficina. Se pudo fijar que gran porcentaje que eran aquellas personas que trabajaron en la institución vienen trabajando más de 01 año y menos de 02 años. Lo que indica que recién con un tiempo corto fueron movidos a esta oficina.

4.2. Análisis descriptivo de las variables

4.2.1. Variable Habilidades Sociales

Para la evaluación sobre las habilidades sociales, se utilizó el Test de Habilidades Sociales del Goldstein y sus colaboradores. El cual según los grupos que ya se definen en el Test podemos mencionar:

1er Grupo: Define las primeras habilidades sociales.

2do Grupo: Habilidades sociales avanzadas.

3er Grupo: Habilidades relacionadas con los sentimientos.

4to Grupo: Habilidades alternativas a la agresión.

5to Grupo: Habilidades para hacer frente al estrés.

6to Grupo: Habilidades de planificación.

Para el primer grupo, se tiene la siguiente gráfica:

Tabla 7

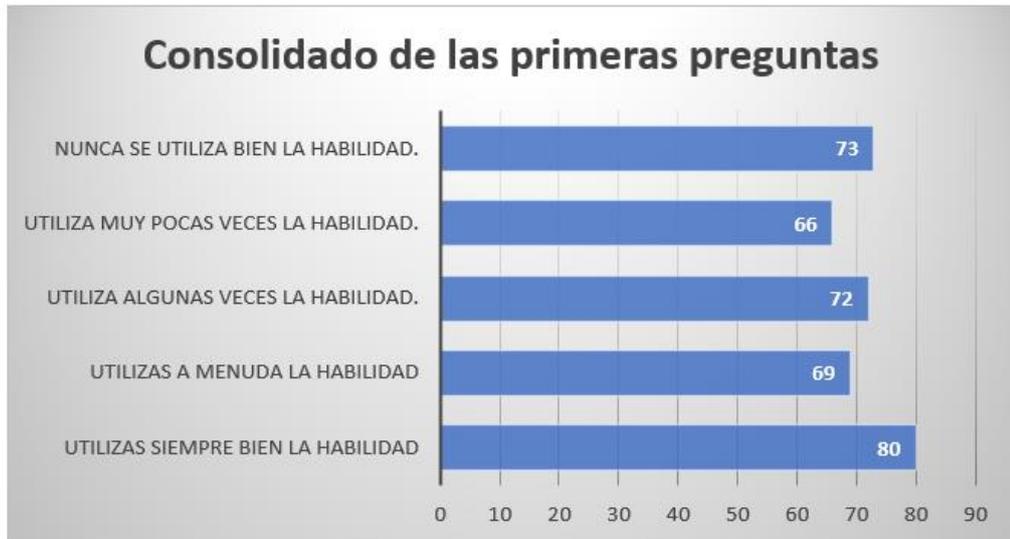
Tabla 1er Grupo – Habilidades Sociales.

1er Grupo: Define las primeras habilidades sociales	
El personal:	Cant. Respuesta
Utilizas siempre bien la habilidad	80
Utilizas a menudo la habilidad	69
Utiliza algunas veces la habilidad.	72
Utiliza muy pocas veces la habilidad.	66
Nunca se utiliza bien la habilidad.	73

Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las primeras habilidades sociales.

Gráfico 7

Gráfico en barras de las cantidades de las primeras habilidades.



Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las primeras habilidades sociales.

Análisis: Se observa en esta gráfica de barras horizontales, que hubo mucha más cantidad de respuestas “Utiliza siempre bien la habilidad” lo que hace suponer que muchos de los servidores públicos SI poseen un buen nivel de las Primeras habilidades sociales, las cuales engloban, el prestar atención a sus conversaciones, en iniciar la conversación, encontrar dialogar sobre un tema interesante con otros, no ser agradecido con los demás, incrementar tu círculo de amistad y finalmente expresar el aprecio por las demás personas. Así también se puede ver, en el gráfico arriba, que un gran número de respuestas fue “Nunca se utiliza bien la habilidad”, lo que hace pensar que se requiere fortalecer las Primeras habilidades sociales de los servidores públicos jurisdiccionales que laboran en la oficina.

Para el segundo grupo, se tiene la siguiente gráfica:

Tabla 8

Tabla 2do Grupo – Habilidades Sociales Avanzadas.

2do Grupo: Habilidades sociales avanzadas	
El personal:	Cant. Respuesta
Utilizas siempre bien la habilidad	48
Utilizas a menudo la habilidad	66
Utiliza algunas veces la habilidad.	53
Utiliza muy pocas veces la habilidad.	52
Nunca se utiliza bien la habilidad.	51

Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las habilidades sociales avanzadas.

Gráfico 8

Gráfico 2do Grupo – Habilidades Sociales Avanzadas.



Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las habilidades sociales avanzadas.

Análisis: Se ve que el mayor número de respuestas lo tiene la alternativa “Utiliza a menudo la habilidad”, eso es un buen signo ya que se considera como incremento al lado positivo de las habilidades que favorecen el crear relaciones de colaboración, incorporarse a un grupo social, brindar su opinión dentro de este, saber persuadirlos y en algunas ocasiones presentar las disculpas que se requiere, habilidades sociales que pertenecen al grupo de las Habilidades sociales avanzadas. Así también se observó una cantidad muy baja de respuestas en la alternativa “Utiliza siempre bien la habilidad”.

Para el tercer grupo, se tiene la siguiente gráfica:

Tabla 9

Tabla 3er Grupo – Habilidades Sociales - sentimientos.

3er Grupo: Habilidades relacionadas con los sentimientos	
El personal:	Cant. Respuestas
Utilizas siempre bien la habilidad	64
Utilizas a menudo la habilidad	76
Utiliza algunas veces la habilidad.	52
Utiliza muy pocas veces la habilidad.	54
Nunca se utiliza bien la habilidad.	69

Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las habilidades sociales con relación a sus sentimientos.

Gráfico 9

Gráfico 3er Grupo – Habilidades Sociales - sentimientos.



Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las habilidades sociales con relación a sus sentimientos.

Análisis: Se ve que una vez más la cantidad de respuestas de la alternativa “Utilizas siempre bien la habilidad” es mucho más baja que las cantidades de respuestas para la alternativa “Nunca se utiliza bien la habilidad”. Aunque es muy considerable el aumento con respecto a la alternativa “Utiliza a menudo la habilidad” que en este gráfico es la alternativa que posee una gran cantidad de respuestas. Entonces es necesario decir que las habilidades del 3er Grupo, que tienen relación con los sentimientos de las personas, comprendiendo las emociones que son

nuestras y de los demás, entender el enfado de las otras personas, saber la importancia que tienen las demás personas para nosotros y nuestra propia autoestima.

Para el cuarto grupo, se tiene la siguiente gráfica:

Tabla 10

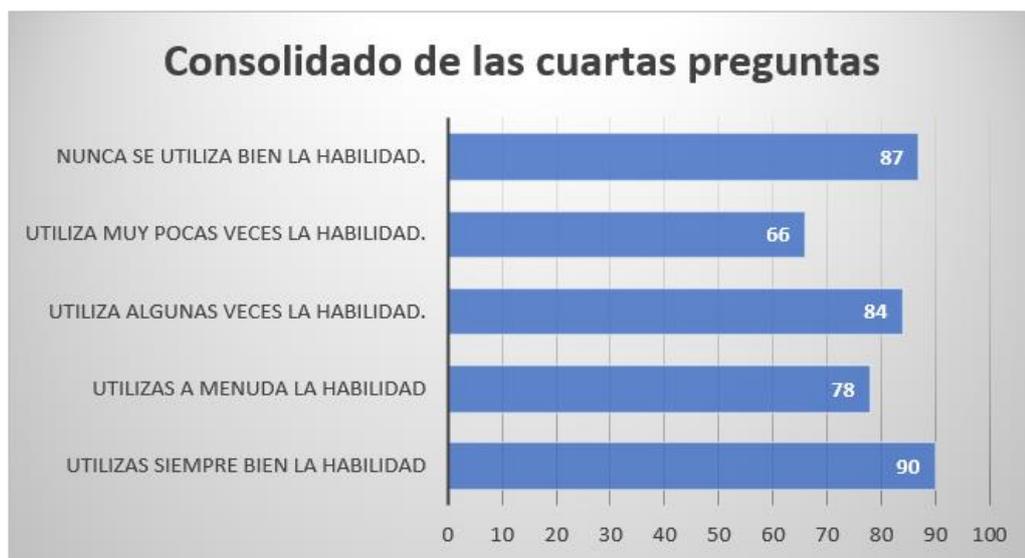
Tabla 4to Grupo – Habilidades alternativas a la agresión.

4to Grupo: Habilidades alternativas a la agresión	
El personal:	Cant. Respuestas
Utilizas siempre bien la habilidad	90
Utilizas a menuda la habilidad	78
Utiliza algunas veces la habilidad.	84
Utiliza muy pocas veces la habilidad.	66
Nunca se utiliza bien la habilidad.	87

Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las habilidades sociales alternativas a la agresión.

Gráfico 10

Gráfico 4to Grupo – Habilidades alternativas a la agresión.



Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las habilidades sociales alternativas a la agresión.

Análisis: En este grupo se ve que la alternativa con más cantidad de respuestas es “Utilizas siempre bien la habilidad”, lo que si es importante con respecto a este tipo de habilidades sociales pertenecientes al cuarto grupo Habilidades alternativas a la agresión con esto se indica que los servidores públicos jurisdiccionales de esta oficina Central de Distribuciones General, saben ser bien corteses, pueden compartir adecuadamente lo suyo, brinda ayuda a toda persona que necesita, buscan siempre encontrar la conveniencia para ambas partes, defiende lo que piensa sin llegar a ser violento, conserva el control en cualquier tipo de situación y encuentra personas que le ayudan a resolver conflictos de una manera sin violencia.

Para el quinto grupo, se tiene la gráfica:

Tabla 11

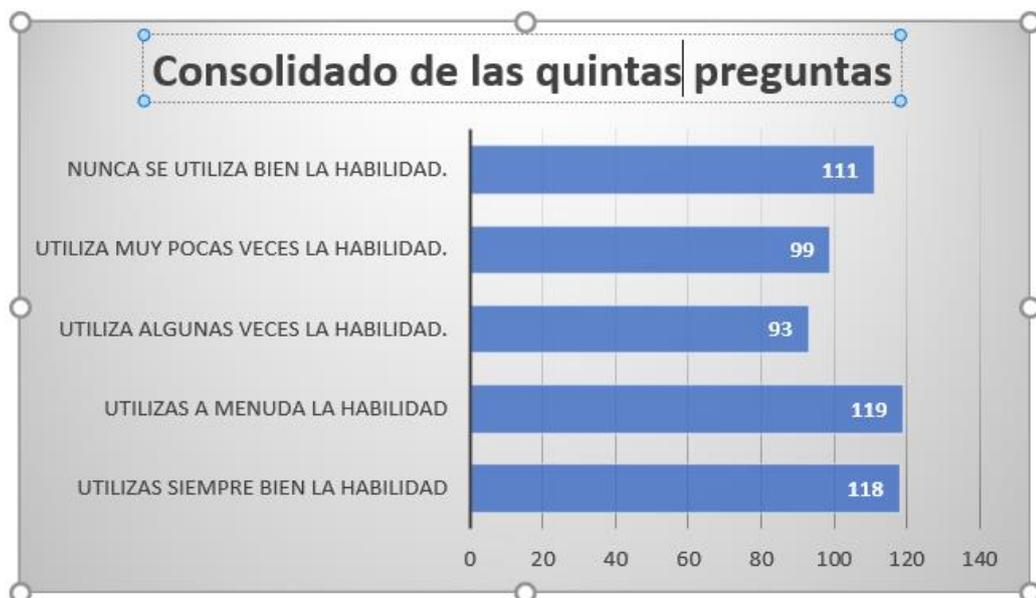
Tabla 5to Grupo – Habilidades para hacer frente al estrés.

5to Grupo: Habilidades para hacer frente al estrés	
El personal:	Cant. Respuestas
Utilizas siempre bien la habilidad	118
Utilizas a menudo la habilidad	119
Utiliza algunas veces la habilidad.	93
Utiliza muy pocas veces la habilidad.	99
Nunca se utiliza bien la habilidad.	111

Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las habilidades sociales para hacer frente al estrés.

Gráfico 11

Gráfico 5to Grupo – Habilidades para hacer frente al estrés.



Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las habilidades sociales para hacer frente al estrés.

Análisis: Un grupo de preguntas bastante interesante y con una grata cantidad de respuestas para la primera y segunda valoración dentro de las alternativas, “Utiliza siempre bien la habilidad” y “Utiliza a menudo la habilidad” poseen la mayor cantidad de respuestas dentro de este grupo y eso hace ver que los servidores públicos jurisdiccionales cuentan con las habilidades sociales de expresarse sin generar problemas lo que nos les parece adecuado, participan de forma imparcial dentro de conversaciones, controla su introversión y/o extroversión, enfrenta de buena forma las situaciones en las que lo consideran fuera de un grupo, busca y encuentra la causas por las cuales siente haber fracasado y las toma en primer plano para poder recuperarse y seguir adelante.

Para el sexto grupo, se tiene la gráfica:

Tabla 12

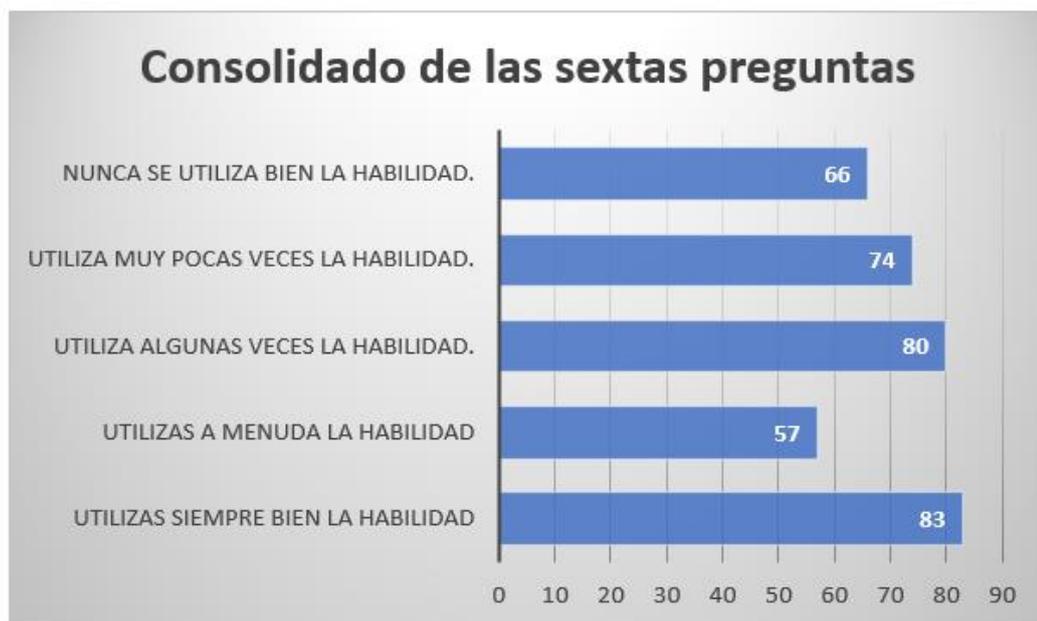
Tabla 6to Grupo – Habilidades de planificación.

6to Grupo: Habilidades de planificación	
El personal:	Cant. Respuestas
Utilizas siempre bien la habilidad	83
Utilizas a menudo la habilidad	57
Utiliza algunas veces la habilidad.	80
Utiliza muy pocas veces la habilidad.	74
Nunca se utiliza bien la habilidad.	66

Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las habilidades sociales de planificación.

Gráfico 12

Gráfico 6to Grupo – Habilidades de planificación.



Nota. Cantidad de servidores judiciales que aplican las habilidades sociales de planificación.

Análisis: Un grupo que también tiene una gran cantidad de respuestas con respecto a la alternativa “Utiliza siempre bien la habilidad” lo que hace referencia a las habilidades sociales del sexto grupo que son Habilidades de planificación por lo tanto los servidores públicos jurisdiccionales saben encontrar diferentes actividades en situaciones de aburrimiento, buscan las causas que generó algún problema, conflicto y/o accidente, considera que es importante tomar decisiones realistas en situaciones en general, encuentra la información que requiere para cubrir una duda que posee, determina algunas alternativas seleccionando aquella que le convenga más para su estado de ánimo y sabe evitar distracciones logrando concentrarse en situaciones o momentos que lo requieran.

4.2.2. Variable Desempeño Laboral

Para la evaluación sobre el desempeño laboral, se considero las “Herramientas para la evaluación del desempeño del personal y para la autoevaluación de la Jefatura de Biblioteca” (Adriana Beatriz Roca, s.f.) la cual simplemente la adaptamos la labor no de una biblioteca sino la labor en una oficina administrativa dentro de una institución pública. Además, consideramos el primer cuestionario “Cuestionario para la evaluación del personal” el cual se centra en el desempeño laboral, nuestra segunda variable, dentro un ambiente y que fue calificado en la Escala de Likert.

En este cuestionario están bien definidos 4 grupos, con sus respectivos subgrupos, los cuales mencionaremos a continuación:

El 1er Grupo es sobre las Condiciones personales, y sus subgrupos son:

- Asistencia y puntualidad.
- Conocimiento del trabajo.
- Habilidad para el planeamiento.
- Iniciativa.
- Habilidad para trabajar solo.

El 2do Grupo abarca las Características del trabajo, y sus subgrupos son:

- Cantidad de trabajo.
- Calidad de trabajo.
- Relevancia de la tarea.
- Autonomía.
- Retroalimentación del trabajo.

El 3er Grupo considera Relaciones interpersonales, y sus subgrupos son:

- Entre compañeros de trabajo.
- Retroalimentación del trabajo, empleado – jefe inmediato.
- Participación en la planificación.

El 4to Grupo, el último, Políticas del personal incluye los subgrupos:

- Capacitación.
- Equidad de salario.

Para el primer grupo, se tiene la siguiente gráfica:

Gráfico 13

Gráfico con Datos sobre condiciones personales.



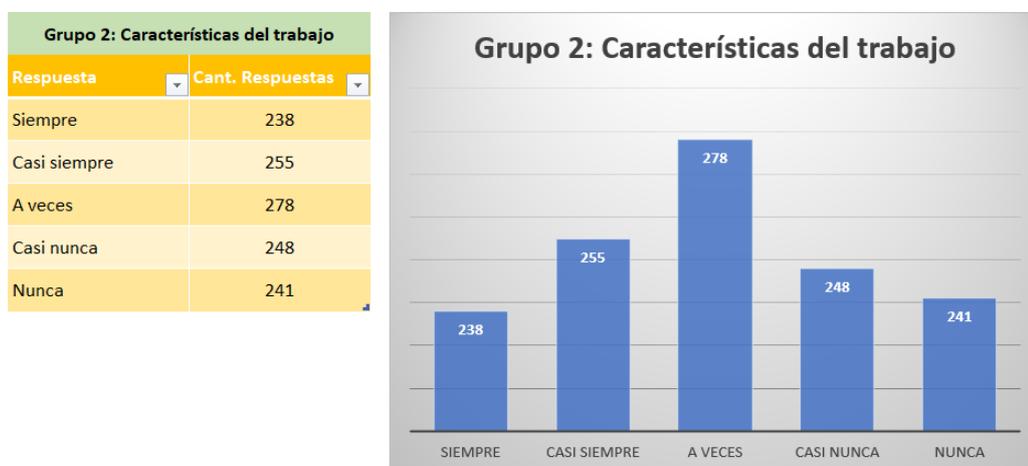
Nota. Cantidades y muestra del gráfico de los totales sobre las respuestas obtenidas según encuesta.

Interpretación: Las condiciones personales consideradas en este grupo de respuesta nos brindó una cantidad de respuesta muy mala. Entre las alternativas que se considera la opción “Nunca” es la que fue considerada en gran cantidad con respecto a las demás opciones, eso da a entender que sobre las condiciones personales que tienen los servidores públicos jurisdiccionales está mermando el desempeño laboral, claro que se tiene de alguna manera un gran porcentaje den la opción de “Casi siempre”; pero, es mucho menos que la opción negativa de la encueta.

Para el segundo grupo, se tiene la siguiente gráfica:

Gráfico 14

Gráfico con Datos sobre las características del trabajo.



Nota. Cantidades y muestra del gráfico de los totales sobre las respuestas de características de trabajo obtenidas según encuesta.

Interpretación: Con respecto a las características del trabajo, la alternativa de “A veces” es considerada mucho más que las demás, creemos que esto es símbolo de mediocridad dentro de su desempeño laboral, dando origen al bajo nivel dentro de la oficina en la que se está desarrollando el estudio. Entonces podemos entender que el personal no se desempeña correctamente con la cantidad de trabajo, ofreciendo un regular servicio de calidad con labor que brinda, no pudiendo controlar adecuadamente el orden de las tareas que debe de desarrollar y no participando en las retroalimentaciones que se brindan, por el poco tiempo que le ofrece dentro de la institución en la que se labora.

Para el tercer grupo, se tiene la gráfica:

Gráfico 15

Gráfico con Datos sobre las relaciones interpersonales.



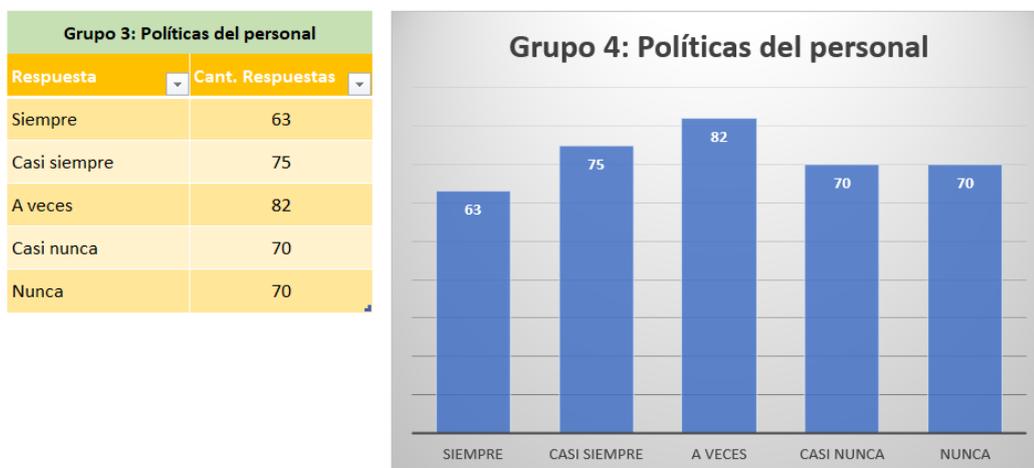
Nota. Cantidades y muestra del gráfico de los totales sobre las respuestas de características de las relaciones interpersonales obtenidas según encuesta.

Interpretación: Nuevamente la alternativa “A veces” realza con la cantidad de veces que se usó dentro de la encuesta, en este caso responde más a que no se tiene una adecuada relación entre los miembros que conforma la oficina Central de Distribuciones General. De esa forma entonces el gráfico indica que el personal no se apoya dentro de las labores diarias, siente que no es motivado en cierta manera dentro de su ambiente laboral.

Para el cuarto grupo, se tiene la gráfica:

Gráfico 16

Gráfico con Datos sobre las políticas del personal.



Nota. Cantidades y muestra del gráfico de los totales sobre las respuestas de políticas del personal obtenidas según encuesta.

Interpretación: Entonces la gráfica nuevamente muestra, en este caso con respecto al cuarto grupo de preguntas dentro de la encuesta, que “A veces” es considerada como la alternativa adecuada a las consultas dentro de este instrumento de regajo de información. Este grupo no tiene una gran cantidad de consultas; pero, de igual forma se pudo visualizar todo centro en la alternativa intermedia. Con esto se demuestra que ellos están considerando que existe pocas capacitaciones, injustos salarios no adecuados y mucho menos controlando la equidad con respecto a labor de sus compañeros y el propio personal.

5. Capítulo V: Sugerencias

El estudio de caso que se realizó con el nombre “Las habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos jurisdiccionales de la oficina Centro de Distribuciones Generales (CDG) de la Corte Superior de Justicia de Cusco durante el año 2022” se basa en dos variables aunque parezcan dos variables distintas esta muestra una relación muy estrecha entre las habilidades sociales y el desempeño laboral, que van de la mano con el pasar del tiempo como un indicador principal y necesario para que exista la relación entre nuestras variables.

Por lo que este estudio de caso evidencia la importancia que pocas empresas asumen que es necesario e importante el desarrollo y control, por el tiempo laborado en forma consecutiva durante muchos años en una determinada empresa y en algunos casos en el mismo cargo y cumpliendo la misma labor, y sabiendo que cada año la edad para ese trabajador le disminuirá en sus actividades motrices, mentales y su capacidad de desempeño y respuesta en el trabajo ya no será lo mismo, tratará de buscar su comodidad personal antes no importando las tareas para las cuales el fue contratado, por lo que las empresas equivocadamente optan por colocarlos en puestos de atención al cliente pensando que en esos puestos tienen menor desgaste físico.

El tema de la edad por tiempo de servicios no se ha tratado de forma abierta como un problema laboral solo se ve como un problema social, los jefes superiores al tener a una persona que ya viene laborando durante

mucho tiempo prefieren darle actividades que no molesten al resto y con eso escapan la responsabilidad y sobre cargan al personal nuevo de las tareas que dejó de hacer el personal que es de mayor edad y solo esperan que el tiempo determine hasta que dicho servidor presente su jubilación.

A este problema también se sumó las habilidades sociales que debería tener todo personal nuevo en todas las áreas como estándar principal al momento del desempeño de sus labores en el estudio de caso de nuestros servidores públicos jurisdiccionales buscamos que estos sean empáticos dentro de su ambiente laboral y más aún si se trata de atención a los usuarios, por ser la primera comunicación entre el público y la institución, una adecuada atención satisface tanto al usuario como a la institución y esto da una credibilidad para el usuario que quiere alcanzar la justicia adecuada y para la institución en este caso la Corte Superior de Justicia de Cusco una satisfacción que se está haciendo bien las cosas en cuanto a cualquier tipo de información o servicio que se esté ofreciendo.

Como se observó en los gráficos del Test de habilidades sociales de Goldstein y sus colaboradores, las cantidades no se diferencian en gran medida, sino, más bien siguen un porcentaje con respecto al total de una forma algo simétrica, sin exagerar las variaciones que puedan resaltar a las opciones de los servidores públicos.

Además, si se consideró que estas cantidades plasmadas en los gráficos no varían mucho de forma positiva, podría generarse una pérdida dentro de las habilidades sociales de cada personal haciendo que los valores negativos dentro del cuestionario incrementen y se refleje la pérdida de las habilidades sociales, esto sin duda generaría una mala imagen para el trabajador, para la oficina y para la misma institución pública.

Recomendaciones y Conclusiones

Las recomendaciones y las conclusiones que podríamos indicar se limitan solo al estudio de caso y no a la institución en general ya que esta segmentado a los servidores públicos jurisdiccionales de la oficina Centro de Distribuciones Generales (CDG) de la Corte Superior de Justicia de Cusco durante el año 2022.

Primero: Dentro de las habilidades sociales uno de los puntos principales son las capacitaciones y cursos constantes durante todo el año teniendo evaluaciones y un constante seguimiento al personal con entrevistas cortas individuales de parte del jefe de área con el fin de evaluar personalmente y percibir es estado emocional y personal de los servidores a su cargo.

Segundo: El personal que está en constante contacto con el público tiene que tener por lo menos media hora de descanso, haciendo otras actividades que no sea atención al público.

Tercero: Ambientes adecuados y cómodos para brindar tanto al público como a los servidores públicos, la comodidad de poder atender con tranquilidad y así brindar un mejor servicio.

Cuarto: Sugerimos entonces, motivar a que las habilidades sociales positivas, sean como principal objetivo su incremento y su constante práctica.

Quinto: Para la oficina de Centro de Distribuciones Generales (CDG) se necesita gente joven capacitada en atención al público y con vocación de servicio.

Sexto: Para esta oficina que es de atención al público, se sugiere, no contar con personal mayores a 40 años.

Séptimo: Fomentar el trabajo en equipo, estrategias de atención y colaboración en el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Adriana Beatriz Roca, C. p. (s.f.). *Anexo C - III Evaluación de desempeño*. Obtenido de Herramientas para la evaluación del desempeño del personal y para la autoevaluación de la Jefatura de Biblioteca:
http://eprints.rclis.org/16495/4/ROCCA%2C%20Adriana_Cuestionarios%20para%20evaluacion_Anexo%20C.pdf
- Amescua, A. (2022). *Modificación de la habilidades sociales, ansiedad y autoconocimiento en estudiantes universitarios españoles*. España.
- Ciro Rodriguez, J. B. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Alicante: 3 ciencias. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2021/10/Las-Variables.pdf>
- Contreras, J. (2017). *Universidad Técnica de Babahoyo*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3089/P-UTB-FCJSE-CADM-000037.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano,con%20el%20desarrollo%20de%20la>
- Cusco, C. S. (17 de Enero de 2022). *Cuadro de Valores de los Aranceles Judiciales*. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/465320004e5c60948e81af56acd5e45f/CUADRO+DE+VALOR+DE+ARANCELES+2020+AFICHE.pdf?MOD=AJPERES>
- Cusco, W. -C. (s.f.). *Poder Judicial del Perú*. Obtenido de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuperiorCuscoPJ/s_csj_cusco_nuevo/as_corte_superior_cusco/as_conocenos/as_mision_vision/
- Enfermería, R. C. (enero de 2010). *Revista Cubana*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009
- Gil, S. &. (2020). *Habilidades Sociales, Grandes herramientas para pequeños guerreros*. Barcelona: Editorial Flamboyant S.L.
- Huamani, C. (Junio de 2008). *Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832008000200015
- Jiménez, J. J. (2013). *Social skills , Habilidades sociales*. España: McGraw-Hill España.
- JOHN P. CAMPBELL, J. J. (1990). *Modeling job performance in a population of jobs*. *Personnel Psychology*.

- Judicial, P. (21 de Febrero de 2019). *Poder Judicial*. Obtenido de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/f15864004925709c87d6e71877e9eff2/CSJSULL_D_CODIGO_ETICA_PODER_JUDICIAL_11032019.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=f15864004925709c87d6e71877e9eff2
- Lavid Rios, J. (2017). *Universidad Laica*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1743>
- Monar, S. M. (2021). *Universidad Técnica de Babahoyo*. Obtenido de Por ti UTB: Sonia Maribel Trujillo Monar
- Naranjo, M. G. (s.f.). *Escucha áctica y empática*. España: Elearning.
- Nolberto, M. (2017). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui. *Tesis de Licenciatura*. Universidad de Huánuco, Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas, Huánuco.
- Peralta, M. (12 de Marzo de 2020). *Habilidades sociales en el trabajo*. Obtenido de https://www.lecturafacil.net/media/07_Habilidades_sociales_en_el_trabajo_15paginas.pdf
- Piqueras, Á. S. (2012). Fortaleza mental, clave del rendimiento deportivo. *Preparación mental*, 16.
- Psicoactiva, C. Y. (05 de Octubre de 2016). *Qué son las Habilidades Sociales y cómo desarrollarlas*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=oNYaAht-uaI>
- Quezquén, J. V. (01 de Septiembre de 2001). *Congreso de la República*. Obtenido de <https://www2.congreso.gob.pe/sicr/tradocestproc/clproley2001.nsf/pley/459B5325BA7A9B0D05256D25005DA016?opendocument>
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales*. Valencia: ACDE Ediciones.
- Significados. (26 de 08 de 2022). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/motivacion>
- Vazquez, Y. (2016). *Instituto Politecnico Nacional*. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/20296/TEISIS%20REINGENIERIA%20EN%20EL%20ALMACEN%20DE%20LA%20EMPRESA%20TRUETZSCHLER%20DE%20MEXICO%20SA%20DE%20CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vertice, E. (1997). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Elearning. Obtenido de https://www.editorialelearning.com/catalogo/media/iverve/uploadpdf/1526025816_0093_demo.pdf

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Colaborador:

Indicaciones: Leer cada una de las preguntas con mucha atención y seleccionar una de las alternativas como respuesta a la pregunta hecha con un aspa o una equis en los respectivos cuadros. Se suplica no dejar en blanco ninguna de las alternativas. Todas sus respuestas serán consideradas de forma anónima y reservada.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

1	CONDICIONES PERSONALES	1	2	3	4	5
a	Asistencia y Puntualidad					
1	¿Falta mucho a su trabajo?					
2	¿Llega puntualmente a su trabajo?					
3	¿Cumple con su horario de trabajo?					
b	Conocimiento del Trabajo					
4	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?					
5	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?					
c	Habilidad para el planeamiento					
6	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades de la oficina?					
7	¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?					
8	¿Se planea sus propias actividades?					
9	¿Propone ideas para mejorar el servicio de la oficina?					
d	Iniciativa					
10	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?					
11	¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?					
e	Esfuerzo. Responsabilidad					
12	¿Persiste hasta que alcanza la meta fijada?					
13	¿Es constante en cualquier tarea que emprende?					
14	¿Realizar sus actividades con dedicación?					
15	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?					
f	Habilidad para trabajar solo					
16	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
17	¿Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas?					
18	¿Puede realizar su trabajo, sin ayuda de otros?					

g	Habilidad para trabajar con otros					
19	En los conflictos de trabajo, ¿Tiene una actitud conciliadora?					
20	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿Le gusta cooperar?					
21	¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?					
22	¿Intenta imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo?					
2	CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO					
a	Cantidad del trabajo					
23	Cuando llega a la oficina, ¿Comienza a trabajar inmediatamente?					
24	¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?					
25	¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?					
b	Calidad de trabajo					
26	¿Puede mantener su atención en el trabajo?					
27	¿Considera a su trabajo interesante?					
28	¿Considera a sus tareas monótonas y aburridas?					
29	¿Comete muchos errores en su trabajo?					
30	¿Le lleva demasiado tiempo realizar su trabajo?					
31	¿Mantiene un ritmo de trabajo sostenido?					
32	¿Realiza actividades variadas?					
33	¿Puede utilizar los conocimientos que tiene?					
34	¿En su trabajo es propicio el desarrollo de otras aplicaciones?					
35	¿Cómo es su trato con los usuarios? ¿Cortés y displicente?					
c	Relevancia de la tarea					
36	¿Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante?					
37	¿Si dejara de hacer su trabajo, afectaría el de los demás?					
38	¿Su jefe inmediato, valora mi trabajo?					
39	¿Con su trabajo, sirve a la comunidad académica y de investigación?					
40	¿Gracias a su trabajo, la oficina funciona adecuadamente?					
41	¿Cuándo deja de hacer sus tareas, pasa algo?					
42	¿Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio?					
d	Autonomía					
43	¿Pide frecuentemente ayuda a otros para poder hacer su trabajo?					
44	¿Se limita a cumplir las indicaciones que recibe?					
45	¿Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas?					
46	¿Tiene independencia para actuar?					
47	¿Puede tomar decisiones?					
e	Retroalimentación del trabajo					
48	Cuando realiza su trabajo, ¿puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?					

49	¿Le es posible saber si ha cometido - o no, errores en su trabajo?					
50	¿Cuándo concluye la jornada laboral, puede saber si terminó satisfactoriamente con sus tareas?					
3	RELACIONES INTERPERSONALES					
a	Entre compañeros de trabajo					
51	¿Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas?					
52	¿Cada uno se "arregla como puede"?					
53	¿Existe un ambiente de colaboración?					
54	¿Su jefe lo hace sentir incapaz, si le pide ayuda?					
55	¿Hace "suyos" los problemas de trabajo de sus compañeros?					
b	Retroalimentación del personal. Relación empleado-jefe inmediato					
56	¿Es alentado por sus aciertos? ¿Esto lo impulsa a trabajar mejor?					
57	¿Cuándo comete errores en su trabajo, sus compañeros de trabajo me critican?					
58	¿Su jefe sólo considera sus errores?					
59	¿Su jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho?					
60	¿Le laman la atención con frecuencia?					
c	Participación en la planificación					
61	¿Puede establecer objetivos en su propio trabajo?					
62	¿En la oficina, se toman las decisiones importantes sin consultarlo?					
63	¿Participa en la elaboración de los planes de trabajo?					
64	¿Conoce los programas de trabajo de su biblioteca?					
4	POLÍTICAS DEL PERSONAL					
a	Capacitación					
65	¿Las instancias de capacitación que recibe están bien planeados?					
66	¿Los cursos de capacitación que recibe, le permite hacer mejor su trabajo?					
67	¿Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse?					
68	¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo a sus intereses?					
b	Equidad de salario					
69	¿Su trabajo está bien pagado?					
70	¿Considera necesaria alguna recompensa económica por su trabajo?					
71	¿Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo?					
72	¿Teniendo en cuenta todos los aspectos propuestos y los que usted considere necesario incluir, cuán satisfecho está con su trabajo?					

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

(Test de Golstein)

Estimado Colaborador:

Indicaciones: Leer cada una de las consultas o afirmaciones con mucha atención y seleccionar una de las alternativas como respuesta a estas con un aspa o una equis en los respectivos cuadros. Se suplica no dejar en blanco ninguna de las alternativas. Todas sus respuestas serán consideradas de forma anónima y reservada.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

a	Primeras habilidades sociales	1	2	3	4	5
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo					
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes					
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos					
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada					
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores					
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa					
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí					
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza					
b	Habilidades sociales avanzadas					
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad					
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad					
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica					
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente					
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal					
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona					
c	Habilidades relacionadas con los sentimientos					
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas					
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes					
17	Intentas comprender lo que sienten los demás					
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona					

19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos				
20	Piensas porqué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				
21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
d	Habilidades alternativas a la agresión				
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la perso- na indicada				
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás				
24	Ayudas a quien lo necesita				
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes				
26	Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”				
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura				
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas				
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas				
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte				
e	Habilidades para hacer frente al estrés				
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución				
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien				
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado				
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido				
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento				
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo				
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer				
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro				

39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen					
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación					
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática					
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta					
f	Habilidades de planificación					
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante					
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control					
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea					
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea					
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información					
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero					
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor					
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo					

ANEXO 02: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Condiciones Personales	Asistencia y Puntualidad	DL1	4	1	4	2	1	3	5	2	1	5	4	4	5	4	5
		DL2	3	3	4	4	5	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1
	Conocimiento del trabajo	DL3	2	5	5	3	2	4	3	5	4	3	3	5	3	2	1
		DL4	1	3	4	5	5	1	5	3	1	3	4	4	4	5	1
	Habilidad para el planeamiento	DL5	4	3	3	2	2	4	5	3	1	4	5	4	4	2	5
		DL6	1	3	3	4	4	1	1	2	5	3	4	2	3	2	3
	Iniciativa	DL7	2	2	2	4	4	1	1	4	3	3	3	2	1	3	1
		DL8	1	5	2	1	2	2	3	1	5	1	4	1	3	5	4
	Esfuerzo y Responsabilidad	DL9	5	3	2	4	3	4	2	3	2	5	5	3	4	1	4
		DL10	5	3	3	4	1	5	3	3	2	3	3	2	1	4	1
	Habilidad para el trabajar solo	DL11	1	2	3	3	3	4	5	2	5	2	4	4	5	3	3
		DL12	5	1	4	1	2	3	3	4	1	3	5	4	1	4	2
	Habilidad para trabajar con otros	DL13	5	5	4	2	5	2	2	2	3	4	5	2	1	5	4
		DL14	5	1	3	4	2	1	2	4	2	2	3	3	1	5	3
	Habilidad para otros	DL15	1	5	3	2	5	2	3	5	4	4	5	4	5	1	4
		DL16	2	2	3	3	1	3	2	3	4	1	1	3	3	2	4
	Habilidad para otros	DL17	2	3	2	3	4	4	2	2	5	2	2	2	1	3	3
		DL18	1	1	1	1	1	5	3	2	1	3	2	3	4	5	2
	Habilidad para otros	DL19	4	1	5	1	4	2	4	5	2	4	4	1	4	3	1
		DL20	3	1	2	4	5	5	3	4	5	1	2	2	4	2	2
	Habilidad para otros	DL21	4	3	2	1	3	4	1	3	2	5	1	4	4	4	3
		DL22	5	4	2	5	5	2	2	5	4	5	4	1	2	3	5
Características del Trabajo	Cantidad de Trabajo	DL23	3	2	5	3	3	3	4	5	4	2	5	2	3	1	5
		DL24	4	4	4	2	3	1	4	5	4	1	5	3	3	3	1
	Calidad de Trabajo	DL25	4	4	2	1	2	1	5	3	2	2	2	3	5	1	2
		DL26	4	5	4	3	4	5	5	2	1	3	2	1	1	3	5
	Relevancia de la Tarea	DL27	5	3	5	1	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4
		DL28	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1	1	5	2	3
	Autonomía	DL29	1	1	3	2	2	5	2	5	1	3	1	1	1	4	3
		DL30	1	2	2	3	2	5	2	5	5	3	5	4	4	2	5
	Retroalimentación del trabajo	DL31	2	4	3	2	5	3	2	4	1	1	5	4	5	5	5
		DL32	1	5	3	2	4	1	5	5	1	3	2	5	1	2	5
	Relevancia de la Tarea	DL33	5	1	5	3	5	5	3	5	5	2	4	3	3	2	5
		DL34	1	2	5	1	2	5	1	3	4	5	4	2	2	2	3
	Autonomía	DL35	1	4	2	3	3	5	1	5	4	2	5	5	4	1	2
		DL36	1	1	3	2	5	2	1	3	3	3	3	4	5	1	4
	Retroalimentación del trabajo	DL37	1	5	1	5	4	1	5	4	3	3	3	1	5	2	3
		DL38	5	5	3	1	3	1	2	5	4	5	4	2	2	2	2
	Autonomía	DL39	5	4	2	5	1	1	4	3	1	1	4	2	4	2	5
		DL40	2	2	3	5	1	2	2	4	3	4	1	5	5	2	3
	Retroalimentación del trabajo	DL41	3	1	4	1	1	5	5	4	2	1	4	5	2	1	4
		DL42	4	2	2	3	3	1	3	4	2	1	5	2	2	1	4
	Autonomía	DL43	1	3	4	4	2	3	1	1	4	2	3	1	3	5	1
		DL44	4	2	3	5	2	2	2	5	4	3	2	1	5	1	2
Retroalimentación del trabajo	DL45	5	4	5	5	2	2	1	1	1	1	3	2	2	5	4	
	DL46	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	2	5	3	1	1	
Retroalimentación del trabajo	DL47	5	3	3	3	4	1	4	1	1	3	3	1	1	3	4	
	DL48	4	1	1	1	3	2	4	4	2	5	1	4	5	3	1	
Retroalimentación del trabajo	DL49	3	1	1	1	5	2	4	4	1	2	2	2	1	5	3	
	DL50	5	2	3	5	4	2	1	3	3	3	2	2	2	5	5	
Relaciones Interpersonales	Entre compañeros de trabajo	DL51	4	2	2	4	3	1	4	2	2	1	2	3	2	3	2
		DL52	4	2	5	2	1	3	3	1	5	1	3	4	2	1	5
	Retroalimentación de persona.	DL53	5	3	4	3	1	4	5	1	4	5	2	5	1	2	4
		DL54	1	4	4	1	4	3	3	5	3	2	4	2	3	5	1
	Participación en la planificación	DL55	1	5	3	1	2	5	5	3	3	4	2	4	4	5	4
		DL56	1	2	4	1	2	2	2	1	4	2	2	2	1	3	5
	Retroalimentación de persona.	DL57	1	3	3	5	5	1	2	3	2	4	2	4	4	4	2
		DL58	5	5	2	5	1	5	4	1	4	3	2	2	3	1	5
Participación en la planificación	DL59	4	2	3	4	4	4	4	4	2	5	5	2	2	4	4	
	DL60	1	1	1	2	2	4	4	3	1	2	5	1	1	4	5	
Retroalimentación de persona.	DL61	3	4	4	5	5	4	3	5	1	1	3	1	4	3	1	
	DL62	3	1	3	2	3	3	5	4	4	3	1	5	1	4	1	
Participación en la planificación	DL63	4	4	1	3	5	4	5	5	1	3	4	4	4	4	4	
	DL64	2	5	5	4	5	1	4	5	2	1	3	5	5	5	1	
Políticas de Personal	Capacitación	DL65	5	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	1	1	4	5
		DL66	4	1	2	3	5	5	2	1	2	5	3	1	5	1	2
	Equidad de salario	DL67	4	3	1	1	3	1	3	4	1	1	5	3	1	4	
		DL68	3	1	2	2	5	4	1	2	5	5	1	2	2	4	3
	Equidad de salario	DL69	5	3	3	4	3	5	3	3	1	4	5	4	1	4	1
		DL70	3	5	1	4	4	1	5	4	2	4	5	2	2	3	3
	Equidad de salario	DL71	5	5	4	1	2	3	4	1	4	1	2	4	2	4	4
		DL72	4	4	5	3	5	5	1	4	1	4	1	2	4	1	3
TOTALES			224	204	217	203	229	213	224	239	198	208	225	209	214	210	226

		P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
Condiciones Personales	Asistencia y Puntualidad	DL1	4	3	1	1	2	4	2	4	4	1	1	3	2	3	5	
		DL2	2	1	1	2	2	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4
	Conocimiento del trabajo	DL3	4	1	4	1	4	3	3	2	3	4	5	3	1	5	5	
		DL4	2	5	1	5	5	4	3	1	2	1	5	3	3	3	1	
	Habilidad para el planeamiento	DL5	5	3	5	1	1	2	4	1	1	3	4	2	1	2	4	
		DL6	5	2	2	3	4	5	5	1	2	5	3	1	2	4	4	
	Iniciativa	DL7	5	1	3	3	3	2	2	4	3	3	3	5	3	2	2	
		DL8	5	4	3	4	3	1	5	3	5	4	5	2	5	5	4	
	Esfuerzo y Responsabilidad	DL9	2	1	4	1	3	4	5	3	3	1	3	1	4	3	3	
		DL10	4	5	2	2	3	5	5	3	2	3	5	3	4	2	4	
	Habilidad para el trabajar solo	DL11	2	5	4	1	5	4	5	2	5	2	4	1	2	5	2	
		DL12	2	4	4	5	5	1	3	5	3	5	3	2	1	3	1	
	Habilidad para trabajar con otros	DL13	4	2	4	3	1	4	5	3	2	2	2	3	3	4	5	
		DL14	5	4	5	4	1	3	2	4	3	4	2	1	4	5	4	
Características del Trabajo	Cantidad de Trabajo	DL15	5	4	5	3	4	1	2	1	4	4	1	1	2	1	2	
		DL16	4	4	4	2	1	2	2	1	3	3	2	4	1	5	5	
	Calidad de Trabajo	DL17	2	1	5	1	1	4	5	5	1	3	1	4	2	5	4	
		DL18	4	3	3	2	1	3	2	1	1	3	2	4	1	1	3	
		DL19	1	3	2	1	3	2	4	3	1	3	2	3	3	4	1	
		DL20	1	5	1	2	1	2	3	5	3	4	3	5	4	5	4	
		DL21	2	4	3	4	2	1	4	3	3	2	2	2	5	2	1	
		DL22	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	5	4	5	1	3
DL23		2	5	4	2	2	3	2	5	4	1	3	2	3	3	1		
DL24		1	5	3	2	5	3	3	3	4	4	3	2	3	5	4		
Relevancia de la Tarea	DL25	5	4	4	3	4	4	1	5	3	5	2	1	3	5	1		
	DL26	3	5	1	3	3	5	3	4	1	2	2	1	4	4	1		
Autonomía	DL27	4	1	1	3	3	5	4	5	1	1	3	2	1	3	2		
	DL28	2	1	3	1	5	4	4	5	4	2	4	2	1	3	5		
Retroalimentación del trabajo	DL29	5	5	1	5	3	1	1	4	5	5	5	2	1	4	3		
	DL30	5	3	3	4	3	2	4	2	4	2	3	1	1	5	5		
Relaciones Interpersonales	Entre compañeros de trabajo	DL31	3	4	3	1	4	5	2	4	4	3	3	3	4	5	4	
		DL32	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	2	5	3	
	Retroalimentación de personas.	DL33	5	2	1	1	4	3	2	5	5	4	4	1	3	4	3	
		DL34	1	4	2	5	4	5	5	1	2	1	3	2	1	4	1	
	Participación en la planificación	DL35	2	5	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	
		DL36	3	5	5	1	3	2	4	2	1	2	3	4	2	1	2	
	Políticas de Personal	Capacitación	DL37	2	4	2	5	5	5	1	4	3	2	4	3	4	5	3
			DL38	5	5	4	2	2	4	5	5	3	3	4	4	3	5	1
		Equidad de salario	DL39	2	2	5	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4	4	4
			DL40	4	4	1	1	4	2	1	2	5	5	4	5	4	2	5
Capacitación		DL41	1	4	2	4	2	5	5	3	4	4	3	2	3	1	3	
		DL42	3	5	3	4	5	3	1	2	3	4	4	1	1	1	3	
Equidad de salario		DL43	2	5	3	3	5	3	2	2	2	5	1	5	3	4	2	
		DL44	4	2	3	3	5	5	2	1	1	5	4	1	5	5	4	
Equidad de salario	DL45	3	5	5	2	3	1	4	3	3	5	3	2	1	1	1		
	DL46	2	1	5	3	4	2	3	3	4	1	3	2	4	2	5		
Equidad de salario	DL47	4	4	1	1	3	4	3	3	5	1	1	3	3	3	5		
	DL48	3	2	4	2	2	5	5	4	1	5	3	4	3	4	1		
Equidad de salario	DL49	1	5	4	2	2	2	2	1	5	4	2	1	5	1	3		
	DL50	1	4	5	4	5	3	5	4	4	1	3	2	5	1	4		
Equidad de salario	DL51	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	5	5	2	1	5		
	DL52	2	1	2	2	4	4	4	2	1	4	5	4	2	4	2		
Equidad de salario	DL53	5	2	2	1	4	5	3	4	2	3	4	2	4	1	4		
	DL54	5	3	5	1	4	4	4	2	5	2	1	1	5	5	2		
Equidad de salario	DL55	1	3	2	5	3	2	5	2	5	3	5	2	1	1	5		
	DL56	5	1	4	2	2	4	4	1	3	4	3	2	3	5	4		
Equidad de salario	DL57	5	5	5	4	4	1	2	2	3	3	4	4	1	3	1		
	DL58	3	4	5	3	1	4	1	3	4	3	2	4	2	2	3		
Equidad de salario	DL59	3	4	4	3	5	1	2	3	5	2	2	3	4	2	1		
	DL60	1	2	2	4	1	5	5	2	3	2	5	2	1	5	2		
Equidad de salario	DL61	4	3	4	2	2	1	2	5	3	2	2	2	4	5	3		
	DL62	2	4	1	5	3	2	3	1	1	5	2	3	2	1	1		
Equidad de salario	DL63	2	1	5	5	4	1	2	4	4	2	1	1	5	3	1		
	DL64	1	2	4	3	3	5	3	5	5	5	1	4	4	1	5		
Equidad de salario	DL65	5	5	5	3	2	1	3	3	2	5	5	2	3	5	5		
	DL66	2	3	3	1	1	5	4	1	2	2	1	3	1	5	5		
Equidad de salario	DL67	3	5	1	1	2	4	4	3	5	4	5	5	4	2	4		
	DL68	4	5	5	4	4	2	2	4	2	4	1	1	2	5	1		
Equidad de salario	DL69	5	1	2	3	3	3	5	1	1	1	5	4	1	4	4		
	DL70	4	2	5	5	4	2	4	4	2	4	5	1	1	3	3		
Equidad de salario	DL71	2	2	2	4	1	3	2	3	5	1	5	2	4	3	5		
	DL72	1	1	5	4	1	4	1	2	5	1	5	3	1	4	4		
TOTALES		223	237	230	199	222	228	233	215	224	220	229	188	200	238	222		

			P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	
Condiciones Personales	Asistencia y Puntualidad	DL1	1	2	3	2	4	5	3	5	3	4	1	1	2	2	3	
		DL2	2	4	4	3	5	4	3	2	4	5	5	1	1	2	2	1
	Conocimiento del trabajo	DL3	4	3	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	2	1	2
		DL4	1	2	4	1	1	5	4	4	3	1	4	2	3	4	4	2
	Habilidad para el planeamiento	DL5	5	3	2	1	5	4	2	5	2	4	4	4	5	1	4	1
		DL6	5	2	5	4	4	1	2	2	1	4	4	4	2	3	4	1
	Iniciativa	DL7	5	3	1	1	4	2	5	1	3	4	3	5	5	2	5	4
		DL8	4	1	2	5	3	3	2	5	3	5	4	2	2	5	4	5
	Esfuerzo y Responsabilidad	DL9	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	1	5	4	4	5	2
		DL10	3	4	3	2	1	1	3	3	1	2	4	2	1	5	2	2
	Habilidad para el trabajar solo	DL11	1	4	1	2	2	4	5	3	2	2	4	4	1	4	2	2
		DL12	2	1	2	1	5	5	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4
	Habilidad para trabajar con otros	DL13	5	4	2	5	1	1	4	5	2	1	2	3	1	5	3	3
		DL14	1	3	3	1	4	1	4	2	4	5	4	5	2	4	4	4
Características del Trabajo	Cantidad de Trabajo	DL15	4	3	1	3	5	4	1	2	3	5	3	4	1	4	4	4
		DL16	2	1	3	4	4	2	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1
	Calidad de Trabajo	DL17	2	5	3	4	4	3	1	5	4	4	3	5	2	4	3	3
		DL18	3	2	5	3	5	5	5	4	2	2	2	2	3	4	5	5
	Relevancia de la Tarea	DL19	5	4	1	2	5	5	3	1	3	2	3	3	5	2	2	2
		DL20	3	2	5	2	4	5	5	4	3	1	5	5	3	3	2	2
	Autonomía	DL21	2	3	1	3	3	2	1	1	4	5	4	3	2	2	2	2
		DL22	5	5	1	1	3	1	1	4	1	4	5	5	3	5	1	1
Retroalimentación del trabajo	DL23	1	5	4	1	1	1	1	4	1	3	2	3	2	1	2	2	
	DL24	3	4	1	5	4	3	5	2	2	5	4	4	2	1	2	2	
Relaciones Interpersonales	Entre compañeros de trabajo	DL25	4	2	2	1	4	1	3	5	3	1	3	1	4	4	4	
		DL26	4	4	1	2	4	5	3	1	5	4	3	4	4	2	5	5
	Retroalimentación de personas.	DL27	3	4	5	1	1	2	2	3	4	5	4	1	5	5	5	5
		DL28	2	1	1	1	5	1	5	5	2	4	1	2	1	1	2	2
	Participación en la planificación	DL29	3	3	5	3	3	5	1	2	1	3	3	4	4	4	5	5
		DL30	2	3	3	4	4	2	4	5	1	3	4	4	5	1	1	1
	Capacitación	DL31	4	1	3	4	3	3	4	5	3	4	2	3	2	3	1	1
		DL32	4	5	5	1	2	5	2	3	1	3	5	5	3	1	4	4
	Equidad de salario	DL33	2	3	2	4	5	3	3	3	2	3	3	1	3	5	5	5
		DL34	3	4	5	5	5	2	1	5	4	2	4	2	3	4	3	3
Políticas de Personal	Retroalimentación del trabajo	DL35	1	1	4	1	5	3	2	4	1	1	2	2	5	1	5	5
		DL36	1	4	5	5	3	3	4	1	4	3	5	4	3	1	1	1
	Equidad de salario	DL37	3	2	2	2	3	4	1	1	2	4	3	3	2	5	4	4
		DL38	5	5	1	1	4	2	4	2	2	2	1	1	2	4	4	4
	Equidad de salario	DL39	5	3	3	5	4	2	2	5	2	3	3	1	1	5	1	1
		DL40	1	3	3	3	1	4	3	5	3	4	2	1	2	5	4	4
	Equidad de salario	DL41	4	5	4	2	4	3	3	4	5	3	1	3	3	2	2	2
		DL42	2	1	2	4	3	5	2	4	5	2	1	1	1	3	1	1
Equidad de salario	DL43	3	5	4	3	4	2	5	3	2	4	3	3	4	3	2	2	
	DL44	4	2	4	5	3	5	3	4	3	1	2	3	1	2	4	4	
Equidad de salario	DL45	3	3	3	4	1	1	3	4	3	5	1	5	1	2	5	5	
	DL46	1	4	1	2	3	5	4	5	5	5	3	1	2	2	1	1	
Equidad de salario	DL47	4	5	3	2	5	4	5	4	5	1	2	2	4	3	4	4	
	DL48	2	4	1	3	4	3	2	4	3	2	3	2	1	2	4	4	
Equidad de salario	DL49	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	2	5	1	5	1	1	
	DL50	1	2	2	4	3	3	2	2	4	4	1	4	4	1	4	4	
Relaciones Interpersonales	Entre compañeros de trabajo	DL51	4	4	5	1	1	2	3	3	3	1	3	5	2	3	3	
		DL52	1	4	5	2	2	3	3	1	5	2	3	1	1	4	4	4
	Retroalimentación de personas.	DL53	1	1	3	5	5	2	3	2	5	1	5	5	5	3	3	3
		DL54	5	2	4	5	2	3	2	3	4	1	2	3	3	4	3	3
	Participación en la planificación	DL55	4	2	2	1	4	3	1	3	2	4	4	4	1	3	5	5
		DL56	4	2	4	2	5	4	2	1	5	1	4	4	1	5	2	2
	Equidad de salario	DL57	2	3	3	1	4	1	3	3	5	2	2	4	1	2	4	4
		DL58	2	2	1	2	4	2	2	5	1	2	5	3	4	5	3	3
Equidad de salario	DL59	3	2	3	3	3	4	5	2	2	3	4	1	1	3	3	3	
	DL60	4	4	1	4	5	3	1	5	1	4	4	5	2	2	5	5	
Equidad de salario	DL61	3	4	4	2	5	4	2	2	2	3	5	4	1	3	4	4	
	DL62	4	5	3	2	3	1	1	2	3	2	2	3	5	4	4	4	
Equidad de salario	DL63	5	3	5	4	4	5	3	2	2	3	4	3	1	1	1	1	
	DL64	1	5	2	4	5	2	5	1	1	1	1	1	1	4	5	5	
Políticas de Personal	Capacitación	DL65	4	4	4	5	2	5	2	5	1	5	1	4	5	1	5	5
		DL66	1	1	1	4	2	5	3	5	5	2	4	4	3	4	3	3
	Equidad de salario	DL67	3	2	1	2	4	5	4	2	3	3	3	3	3	2	1	1
		DL68	3	2	1	2	5	3	3	1	3	4	2	2	2	5	5	5
	Equidad de salario	DL69	2	4	3	2	1	3	5	4	2	2	4	2	4	2	5	5
		DL70	2	4	4	1	3	5	5	1	3	3	4	3	1	4	5	5
	Equidad de salario	DL71	2	3	5	3	5	2	1	5	3	4	2	4	4	2	2	2
		DL72	1	2	2	4	2	4	5	2	4	4	5	3	1	5	2	2
TOTALES			208	221	206	199	247	225	208	230	207	224	218	218	182	218	225	

ANEXO 03: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE HABILIDADES SOCIALES

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
G1	4	4	3	5	3	5	5	5	1	4	3	1	2	1	1
G2	3	4	1	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	2	5
G3	1	3	4	4	3	2	4	1	1	2	4	2	3	2	5
G4	3	5	5	5	2	1	4	3	1	1	5	1	1	1	4
G5	4	3	4	4	5	1	4	2	1	5	2	5	2	2	4
G6	4	3	4	4	1	5	1	3	3	2	4	5	2	2	1
G7	5	2	5	4	5	2	1	4	5	5	1	1	5	3	4
G8	5	5	4	1	1	3	2	1	3	4	2	5	1	3	2
Total 01	29	29	30	30	24	23	25	23	20	26	24	25	21	16	26
G9	3	5	1	3	1	1	1	1	2	5	1	4	4	3	1
G10	5	1	5	5	2	4	1	2	1	5	2	5	2	5	1
G11	1	3	3	4	4	4	3	5	1	2	1	3	2	1	4
G12	4	2	2	2	3	1	4	3	5	3	2	3	5	1	4
G13	1	5	5	1	5	5	2	4	1	3	2	2	5	5	3
G14	2	3	4	3	3	5	2	3	2	4	5	2	5	4	2
Total 02	16	19	20	18	18	20	13	18	12	22	13	19	23	19	15
G15	3	4	4	4	2	2	2	5	4	4	4	1	1	2	1
G16	1	2	3	1	2	4	4	1	2	2	2	5	4	1	4
G17	3	1	2	5	1	2	4	3	3	5	4	3	1	4	4
G18	5	3	3	4	2	1	2	2	3	1	5	5	4	1	4
G19	3	2	4	5	3	2	3	1	2	5	3	3	4	2	1
G20	1	5	4	4	3	5	4	1	4	1	2	1	5	2	4
G21	5	4	2	4	5	4	3	1	2	3	3	1	2	1	4
Total 03	21	21	22	27	18	20	22	14	20	21	23	19	21	13	22
G22	4	4	1	3	4	3	1	3	4	5	5	4	1	4	4
G23	1	5	4	1	4	1	4	1	1	5	5	5	4	3	2
G24	2	2	4	5	2	5	4	2	3	3	3	4	4	5	3
G25	4	4	5	4	2	3	4	1	4	1	1	5	4	4	5
G26	1	3	5	1	3	4	2	4	3	1	1	1	2	5	3
G27	4	2	3	3	4	3	4	1	4	1	5	4	3	4	1
G28	2	2	1	5	3	5	2	1	3	1	1	2	2	5	2
G29	5	1	4	1	2	5	1	4	2	1	1	4	3	2	1
G30	5	5	1	5	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	1
Total 04	28	28	28	28	27	33	26	21	28	22	24	32	26	35	22
G31	3	1	1	4	3	5	2	1	5	4	4	3	5	4	5
G32	4	2	2	5	4	5	4	2	5	2	5	5	5	1	5
G33	4	4	4	3	4	2	1	4	4	4	1	4	2	4	4
G34	1	5	3	1	1	2	2	4	1	3	1	5	5	1	4
G35	3	5	1	5	4	1	5	2	4	4	3	4	5	5	1
G36	3	4	2	3	1	5	1	5	1	3	1	1	2	5	3
G37	1	2	5	1	4	3	2	5	3	3	5	1	1	3	2
G38	3	3	5	2	3	5	1	1	1	5	3	5	4	1	5
G39	3	5	5	4	2	3	1	5	5	5	2	4	4	5	1
G40	3	5	5	2	3	3	2	4	2	5	1	2	3	5	2
G41	1	5	4	4	4	2	1	3	3	4	4	5	2	3	3
G42	3	2	2	5	1	2	4	4	1	3	5	1	1	1	4
Total 05	32	43	39	39	34	38	26	40	35	45	35	40	39	38	39
G43	1	3	2	5	5	5	2	1	4	1	2	3	1	5	4
G44	3	5	4	2	4	2	2	4	2	3	4	5	4	3	2
G45	2	1	3	1	4	3	5	5	1	1	2	1	5	2	4
G46	5	2	4	2	4	2	2	4	2	1	2	3	5	3	5
G47	1	2	4	1	5	5	2	3	3	4	1	1	2	4	5
G48	3	2	2	4	3	2	2	4	5	1	4	3	1	4	4
G49	1	5	3	1	3	5	5	3	4	1	3	5	5	5	3
G50	3	5	3	2	5	5	3	1	5	4	2	3	1	3	2
Total 06	19	25	25	18	33	29	23	25	26	16	20	24	24	29	29

	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
G1	2	3	5	5	4	3	4	1	3	5	1	4	5	1	4
G2	3	4	2	4	3	5	3	4	1	5	1	4	4	2	2
G3	2	1	5	2	4	5	3	4	3	3	5	2	1	4	5
G4	1	4	2	2	1	5	5	5	5	4	1	4	5	5	3
G5	2	1	2	3	3	3	1	1	3	1	4	1	2	1	4
G6	5	4	3	1	4	1	3	1	4	3	2	2	1	1	2
G7	2	1	2	1	2	1	4	1	1	4	2	2	3	5	4
G8	1	5	3	3	5	3	1	3	2	5	5	2	4	1	5
Total 01	18	23	24	21	26	26	24	20	22	30	21	21	25	20	29
G9	5	4	1	5	4	2	3	1	4	4	1	3	1	1	5
G10	2	2	4	5	3	5	4	3	4	2	3	5	2	2	3
G11	4	4	1	1	5	2	1	3	3	5	2	4	4	4	2
G12	3	4	1	3	3	3	2	2	3	1	5	2	4	5	1
G13	4	4	3	5	5	4	4	3	1	5	1	3	4	2	2
G14	1	2	1	2	3	3	3	4	5	4	5	3	1	4	4
Total 02	19	20	11	21	23	19	17	16	20	21	17	20	16	18	17
G15	2	1	4	3	3	1	5	5	1	3	5	2	1	4	1
G16	1	4	4	5	4	5	1	4	1	5	5	2	2	5	5
G17	5	1	4	5	2	2	2	1	5	2	5	1	1	4	2
G18	1	5	5	3	4	5	1	4	4	5	4	3	2	4	5
G19	4	4	5	3	1	1	5	1	3	4	5	3	2	4	3
G20	5	1	3	3	3	4	5	4	4	2	5	5	3	1	4
G21	5	5	1	3	2	4	2	5	5	3	5	1	1	3	1
Total 03	23	21	26	25	19	22	21	24	23	24	34	17	12	25	21
G22	3	5	1	5	4	2	1	1	3	1	4	3	3	1	3
G23	3	5	2	1	5	3	5	5	1	5	5	3	4	4	1
G24	2	2	3	3	5	3	5	3	2	3	1	2	3	2	5
G25	1	5	3	3	2	5	3	3	1	3	5	1	1	2	5
G26	1	5	4	2	3	2	4	3	1	5	1	1	4	1	5
G27	4	2	4	4	3	2	5	2	3	2	5	4	3	4	3
G28	2	5	4	1	3	2	4	4	1	5	3	2	2	1	4
G29	4	3	2	5	5	2	2	4	1	2	5	4	1	3	2
G30	2	5	4	1	3	3	2	2	3	3	1	5	5	2	5
Total 04	22	37	27	25	33	24	31	27	16	29	30	25	26	20	33
G31	5	3	2	4	2	5	2	2	1	5	1	1	1	4	1
G32	5	1	2	4	5	2	3	1	4	3	4	5	5	3	5
G33	2	1	4	5	3	2	2	3	3	4	1	2	2	2	4
G34	3	2	1	5	4	5	5	4	1	1	3	2	2	1	1
G35	2	1	3	2	4	1	2	1	4	1	1	3	5	4	2
G36	3	5	1	1	2	2	4	4	5	1	5	5	2	5	3
G37	4	3	1	2	5	1	4	3	5	3	4	3	3	3	4
G38	4	3	4	3	4	4	1	2	2	1	1	2	4	1	5
G39	5	5	1	1	2	5	4	3	2	2	5	3	5	5	3
G40	1	2	4	1	5	1	1	2	4	4	2	5	5	1	5
G41	4	5	3	3	1	2	3	3	1	1	5	4	3	1	4
G42	5	2	1	5	1	4	5	4	3	4	5	1	2	4	3
Total 05	43	33	27	36	38	34	36	32	35	30	37	36	39	34	40
G43	5	1	2	5	3	5	5	2	1	1	3	1	1	5	3
G44	1	2	2	3	3	1	2	4	4	3	4	3	2	4	1
G45	5	5	2	2	5	3	4	5	2	3	4	3	4	3	3
G46	2	4	3	3	4	3	1	4	4	3	5	1	5	3	2
G47	1	1	1	5	5	1	4	3	1	3	1	1	3	4	1
G48	5	2	2	2	4	4	5	3	2	1	2	1	2	2	1
G49	2	3	4	1	5	5	2	5	4	5	3	2	5	2	1
G50	3	1	1	4	3	5	3	3	2	3	3	1	5	5	4
Total 06	24	19	17	25	32	27	26	29	20	22	25	13	27	28	16

	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45
G1	3	2	5	2	2	5	2	3	3	2	1	2	1	1	5
G2	5	1	1	1	1	3	4	1	5	5	3	2	3	2	3
G3	4	4	5	2	5	1	5	5	5	1	5	3	1	5	4
G4	3	2	5	4	3	1	4	3	2	4	2	1	1	5	2
G5	1	3	3	4	5	3	5	3	1	2	3	1	3	3	4
G6	3	4	5	3	2	4	2	5	5	4	3	5	5	5	2
G7	4	5	5	2	2	2	2	5	5	3	3	3	1	4	5
G8	5	3	3	2	4	3	4	2	3	5	3	2	4	3	2
Total 01	28	24	32	20	24	22	28	27	29	26	23	19	19	28	27
G9	4	4	5	4	1	2	4	4	4	1	1	2	2	5	1
G10	4	3	4	3	3	4	4	2	1	3	2	4	5	1	2
G11	2	2	3	4	5	5	4	4	3	2	5	5	1	4	2
G12	5	4	2	4	3	4	1	2	3	3	3	4	4	3	1
G13	3	5	2	1	5	1	3	3	5	5	4	3	1	1	2
G14	2	4	2	4	1	4	2	5	3	4	4	1	4	4	4
Total 02	20	22	18	20	18	20	18	20	19	18	19	19	17	18	12
G15	3	2	2	1	4	1	2	5	2	1	4	1	3	4	1
G16	1	4	2	1	2	3	4	4	1	2	5	1	2	1	4
G17	4	4	5	3	4	4	4	1	3	4	5	5	1	3	3
G18	4	5	5	3	5	4	2	4	5	1	1	3	3	3	3
G19	4	5	4	3	5	1	2	5	1	5	3	5	4	2	4
G20	5	1	4	2	5	2	4	2	2	3	2	4	5	4	1
G21	1	3	5	4	5	4	1	2	5	3	1	3	1	1	1
Total 03	22	24	27	17	30	19	19	23	19	19	21	22	19	18	17
G22	5	4	1	1	4	3	2	1	3	3	2	1	5	3	4
G23	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	3
G24	5	4	1	1	5	4	5	5	1	2	5	2	1	5	1
G25	5	5	1	1	5	5	3	2	5	1	3	4	4	2	1
G26	4	4	5	5	4	3	4	5	2	2	1	5	1	2	5
G27	3	3	2	5	5	5	1	4	5	1	3	2	3	1	2
G28	1	2	5	1	3	3	3	4	5	1	1	5	5	3	1
G29	2	3	3	5	3	5	1	2	1	3	4	2	5	4	5
G30	3	3	5	1	3	1	2	1	3	5	1	5	1	5	2
Total 04	29	31	25	24	37	33	26	27	29	21	25	30	30	29	24
G31	2	4	4	1	4	4	3	1	5	3	2	4	5	4	2
G32	3	4	1	4	5	4	4	1	5	2	5	5	5	4	4
G33	5	1	4	3	4	5	3	5	5	2	1	2	2	5	2
G34	4	4	4	4	2	5	2	2	1	1	5	5	3	1	5
G35	1	4	1	3	4	4	1	3	4	4	4	1	5	5	2
G36	3	1	1	1	1	2	2	4	4	1	3	2	1	4	2
G37	5	1	3	1	3	4	2	1	4	4	5	5	5	2	4
G38	4	5	1	2	4	3	2	4	3	3	4	2	4	2	5
G39	2	4	4	1	3	1	4	2	5	5	2	2	2	2	1
G40	2	2	5	5	3	2	5	3	4	4	3	3	3	5	3
G41	3	1	5	3	5	3	4	3	2	3	5	5	5	5	1
G42	4	3	4	4	2	2	1	3	3	5	4	2	1	1	2
Total 05	38	34	37	32	40	39	33	32	45	37	43	38	41	40	33
G43	4	5	4	1	5	5	3	2	3	3	3	1	2	1	5
G44	1	4	5	2	3	5	1	3	3	4	5	3	4	5	5
G45	3	2	1	2	2	1	5	5	3	5	2	3	1	1	2
G46	5	2	2	2	2	5	3	3	2	1	1	3	2	5	3
G47	3	2	5	2	3	3	3	4	1	1	4	3	4	4	3
G48	1	4	3	5	3	5	2	5	3	2	2	4	4	5	4
G49	2	5	5	5	5	3	5	2	1	5	1	5	5	5	2
G50	3	5	5	3	5	1	4	1	4	2	4	5	1	5	2

ANEXO 04: CARTA DE PRESENTACIÓN A LA OFICINA CDG



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Cusco, 14 de noviembre del 2022.

Ing. Moisés Roldan Medina.

Coordinador de la Oficina del Centro de Distribuciones Generales
de la Corte Superior de Justicia de Cusco.

De mi mayor consideración:

Nos es grato dirigirnos a Ud. Con la finalidad de presentarnos:

- Mario Alejandro Ayrampo Arriaga identificado con DNI. 43031488.
- Félix Evaristo López Muñoz identificado con DNI. 23854269.

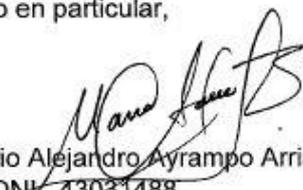
Somos estudiantes de la Escuela de Post Grado Newman, venimos realizando la maestría en gestión pública, y estamos desarrollando el estudio de caso.

“Las Habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos jurisdiccionales de la Oficina de Centro de Distribución General (CDG)”.

En ese sentido solicitamos a su digna persona nos pueda otorgar el permiso y a su vez brindar las facilidades para el desarrollo de nuestro trabajo en la oficina de la cual está usted a cargo.

Cabe indicar que los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho luego de finalizar la misma.

Sin otro en particular,


Mario Alejandro Ayrampo Arriaga
DNI. 43031488


Félix Evaristo López Muñoz.
DNI. 23854269



Firmado digitalmente por ROLDAN
MEDINA Moises PAJ 20490770603
soft
Rol: Ory V. B.
Fecha: 14.11.2022 18:29:29 -06:00

ANEXO 05: FOTOGRAFÍAS

Ingreso de la Oficina Central de Distribuciones General (CDG)



Centro de Distribuciones General (CDG)



Trabajadores de la Oficina Central de Distribuciones General (CDG)





ANEXO 06: CAPTURA DE PAGINA DE TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	18%	4%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	1library.co Fuente de Internet	4%
2	www.pj.gob.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.epneumann.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	hdl.handle.net Fuente de Internet	