



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias laborales genéricas y su relación con el  
desempeño laboral de los trabajadores del área de logística  
de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo,  
2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Cinthia Julisa Mendoza Alayo

**ASESOR:**

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2018**

## **Página del jurado**

---

Dr. Segundo Rodolfo Raza Urbina  
Presidente

---

Dr. Jorge Eduardo Neciosup Obando  
Secretario

---

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña  
Vocal

## Dedicatoria

*A mis padres,  
por brindarme su apoyo cada día,  
por impulsarme a ser mejor que ellos,  
e inculcarme siempre que la educación  
es la mejor herencia que ellos me podrían dejar.*

*A mi hermano,  
si a ti, mingo, aunque no lo creas,  
te quiero demasiado, y porque una vez  
el abuelo me dijo: ámense y respétense,  
ya que son más que sangre, son hermanos.*

*A mi gorda Ñata,  
porque que sería de mí, en este mundo sin ti,  
eres mi segunda madre, y siempre cuidaré de ti,  
como tú lo haces de mí.*

## **Agradecimiento**

*A mi alma máter, la Universidad César Vallejo, por acogerme nuevamente, dos largos años, y por brindarme maestros que siempre dejan huella.*

*A la Lic. Sindy Campos, Coordinadora del área de logística de la CSJLL, por autorizarme a realizar esta investigación.*

*Al Dr. Yoni Valiente, por su paciencia y enseñanzas para la elaboración de esta investigación.*

*Adicionalmente, agradezco infinitamente a alguien a quien le pondré seudónimo de Miss, porque sin ella, apuesto que nunca hubiese empezado a estudiar esta maestría.*

*Finalmente, agradezco a aquellos amigos que conocí en esta etapa de la vida, Zenaida y Jorge, me enseñaron crónicas de la vida, y eso vale más que un título.*

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Cinthia Julisa Mendoza Alayo, identificada con DNI N° 72231164, estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

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

De identificase la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, marzo de 2018



---

Br. Cinthia Julisa Mendoza Alayo  
DNI N° 72231164

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017”; con la finalidad de determinar la relación entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación ha sido elaborada con dedicación y esmero, el mismo que ha sido profundizado mediante la recopilación de datos estadísticos, con la participación adjunta de mi metodólogo y con la aplicación de los conocimientos adquiridos durante estos años de estudio.

Es propio de mí para expresar mi sincero agradecimiento a todos mis profesores que con sus enseñanzas y conocimientos brindados han logrado que yo pueda culminar mi investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente,

La autora

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. Introducción .....	12
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.3.1 Competencias laborales genéricas.....	17
1.3.2 Desempeño laboral.....	22
1.3.3 Normatividad.....	25
1.4. Formulación del problema .....	26
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos .....	27
1.7.1. Objetivo general.....	27
1.7.2. Objetivos específicos .....	27
II. Método .....	30
2.1. Diseño de investigación.....	30
2.2. Variables, operacionalización .....	30
2.3. Población y muestra .....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	34
2.5. Método de análisis de datos .....	35
2.6. Aspectos éticos .....	36

III.	Resultados .....	38
3.1.	Nivel de las competencias laborales genéricas de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017.....	38
3.2.	Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad –Trujillo, 2017. ....	40
3.3.	Relación entre las competencias laborales genéricas y las características del trabajo de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017.....	41
3.4.	Relación entre las competencias labores genéricas y las características individuales de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017.....	42
3.5.	Relación entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017.....	43
IV.	Discusión .....	46
V.	Conclusiones.....	50
VI.	Recomendaciones .....	52
VII.	Referencias.....	55
	Anexos .....	58
	Anexo 01: Instrumentos	
	Anexo 02: Validez de los instrumentos	
	Anexo 03: Matriz de consistencia	
	Anexo 04: Constancia emitida por la institución que autoriza la realización de la investigación	
	Anexo 05: Base de datos	



## Resumen

Esta investigación tiene como objetivo Determinar la relación entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017. Esta investigación es un estudio no experimental, de corte transversal. La población estuvo compuesta por todos los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo. Actualmente esta área, según el cuadro de asignación de personal cuenta con un total de 23 trabajadores. Esta investigación se desarrolló utilizando la técnica de la encuesta para medir las variables en estudio: competencias laborales genéricas y desempeño laboral y se empleó el cuestionario como instrumentos para medir ambas variables. Por último, utilizamos el coeficiente de correlación de Spearman, para determinar la existencia de la relación entre las variables mencionadas. Concluyendo que existe una relación positiva media entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017, demostrado a través del análisis de correlación de Rho de Spearman  $r_s = 0,264$ . En este sentido la hipótesis planteada ha sido aceptada. De la misma manera, se recomienda a la Gerencia de Administración Distrital, elaborar un plan de capacitación para el personal jurisdiccional y administrativo, el mismo que debe comprender el desarrollo y fortalecimiento de las competencias laborales genéricas, para ello debe institucionalizarse dicha capacitación mediante la aprobación de una resolución administrativa, que autorice el desarrollo de las capacitaciones durante el año en curso, asimismo defina y utilice el presupuesto institucional para tal fin.

*Palabras clave:* competencias, desempeño, laboral.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between generic labor competencies and the labor performance of the workers of the logistics area of the Superior Court of Justice of La Libertad - Trujillo, 2017. This research is a non-experimental, cross-sectional study. The population was composed of all workers in the logistics area of the Superior Court of Justice of La Libertad - Trujillo. Currently this area, according to the table of personnel allocation has a total of 23 workers. This research was developed using the survey technique to measure the variables under study: generic labor competencies and job performance and the questionnaire was used as instruments to measure both variables. Finally, we used the Spearman correlation coefficient to determine the existence of the relationship between the variables mentioned. Concluding that there is an average positive relationship between the generic labor competencies and the labor performance of the workers of the Superior Court of Justice of La Libertad - Trujillo, 2017, demonstrated through Spearman's Rho correlation analysis  $r_s = 0.264$ . In this sense, the hypothesis has been accepted. In the same way, the District Administration Management is recommended to elaborate a training plan for the jurisdictional and administrative personnel, which must include the development and strengthening of the generic labor competencies, for this the training must be institutionalized through the approval of an administrative resolution that authorizes the development of the trainings during the current year, also define and use the institutional budget for that purpose.

*Key words:* competences, performance, labor.

# **INTRODUCCIÓN**

## I. Introducción

### 1.1. Realidad problemática

A lo largo de la historia el factor humano siempre ha sido un factor sustancial para la sociedad, tanto para librar guerras, innovaciones tecnológicas o lograr proezas inimaginables para la ciencia, en este contexto podemos determinar que el factor humano es importante para cualquier tipo de institución, para lograr cumplir todos los objetivos y metas trazadas, es por ello que, los trabajadores deben poseer competencias laborales genéricas que estén relacionadas a los puestos de trabajo que ejercen dentro de una organización. Adicional a lo expuesto anteriormente, es necesario realizar un buen proceso de selección para determinar el personal idóneo que cumplan con las competencias laborales necesarias para el puesto de trabajo.

Si nos fijamos en el contexto nacional, específicamente en el sector público son pocas las personas que desarrollan las competencias laborales genéricas necesarias para cumplir con los resultados, debido a que en el país no existe una universidad o instituto que enseñe administración pública, como tal, todos los funcionarios o servidores públicos, llegan a las instituciones públicas a aprender y en el camino estos se forman. Otra deficiencia, que encontramos en el sector público, es que la meritocracia es casi nula, muchos de los servidores públicos, ingresan a laborar por favores políticos, y se deja de lado la adecuada selección de personal para el puesto de trabajo. Adicionalmente, el conformismo de encontrarse laborando en un régimen, en el cual el personal es nombrado, también genera una deficiencia en los servidores públicos, debido a que no consideran seguir capacitándose, para mejorar sus competencias laborales genéricas. Es por ello que, Carlos Acuña director de PM Certifica, nos menciona en una noticia del diario Gestión (2014) que en el mercado de capacitaciones al personal y/o certificaciones en gestión de proyectos, el sector más descuidado es el sector público, debido a que “de 2,400 profesionales certificados en el Perú, ni siquiera 50 son del sector público, mostrándonos que el nivel de profesionales del sector público no es el mismo que el sector privado, cuya diferencia es notoria” (párr. 5). Además, nos menciona que en el sector público “se preocupan por los altos directivos los cuales deben ser de calidad y

que tengan amplia experiencia, sin embargo, los ejecutores, que están un poco más abajo, no tienen las fortalezas y no reciben la capacitación adecuada” (Gestión, 2014, párr. 6). Del mismo modo, el mercado laboral cada día es más competitivo y las personas deben desarrollar competencias laborales que les permitan obtener una ventaja competitiva frente al resto, por ello, es bueno realzar una noticia del diario El Comercio (2014) en el cual menciona las competencias laborales más valoradas en un trabajo, las cuales “son orientación al logro, trabajo en equipo, planificación, comunicación efectiva, visión de negocio, confiabilidad y compromiso” (párr. 3).

Finalmente como en toda institución gubernamental la Corte Superior de Justicia de La Libertad, específicamente el área de logística, no es ajena a este tipo de problemas con respecto al personal y la falta de competencias laborales genéricas que estos deben cumplir tales como trabajo bajo presión, comprensión de lectura, habilidad para redactar todo tipo de documentos, trabajo en equipo, juicio y sentido común, etc., estas competencias laborales genéricas se detallan en la R.A. N° 381-2012-GG-PJ “Perfiles de cargos de los trabajadores del Poder Judicial”, en este documento se describen las competencias genéricas que deben cumplir cada trabajador de acuerdo al cargo a ocupar. Otro punto deficiente a resaltar, en esta institución pública es que las competencias laborales genéricas, no se encuentran plasmadas en el, Manual de Organización y Funciones, generando deficiencias a la hora de realizar el proceso de selección del personal. La falta de este tipo de competencias laborales genéricas no solo genera bajos resultados o dificultades en el ejercicio de sus funciones, también, generan insatisfacción en las necesidades del usuario judicial. Por esta razón es notable acentuar el análisis de la relación entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores de esta institución.

## 1.2. Trabajos previos

A nivel internacional, en materia de la relación entre competencias laborales y desempeño laboral, se desarrollaron diversos estudios de investigación, como los que se detallan a continuación.

Rafael, Palmar, Jhoan y Valero (2014) llevaron a cabo una investigación titulada “Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la alcaldía del municipio Mara del estado Zulia”, presentada para obtener el grado de magister en gerencia pública en la Universidad de Zulia, teniendo como objetivo general “analizar las competencias y el desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos del municipio Mara” (p.173), dicha investigación fue de tipo descriptiva y no experimental. La población de esta investigación estuvo conformada por 31 gerentes del municipio de Mara a los cuales se les aplicó un cuestionario de escala Likert, conformado por 38 ítems. Concluyendo que “en los gerentes de los institutos autónomos del municipio de Mara se encuentran presentes las competencias básicas y funcionales. De esta forma, se identificó que dicho personal gerencial (...), son capaces de efectuar los procesos que llevan a cabo habitualmente e interactúan con el resto del personal involucrado en los procesos ordinarios en la institución” (p. 185)

Candel (2012) realizó una investigación titulada “Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego” tesis presentada para obtener el grado de doctor en la Universidad de Murcia, tuvo como objetivo general “indagar la relación que mantiene el desempeño de los empleados de casinos con otras variables como son los factores sociodemográficos, las competencias profesionales y los rasgos de personalidad” (p. 131). Esta investigación fue tipo no experimental, correlacional, cuya muestra estuvo compuesta por 97 empleados de dos casinos, a los cuales se les aplicó un cuestionario para evaluar el desempeño laboral y una guía entrevista para evaluar las competencias profesionales. Los resultados del estudio mostraron que “existe relación entre las competencias genéricas que conforman el modelo de Bartram y la ejecución en el puesto de los empleados” (p. 220).

Becerra y Campos (2012) llevaron a cabo una investigación titulada “El enfoque por competencias y sus aportes en la gestión de recursos humanos” tesis presentada para obtener el título de psicólogo en la Universidad de Chile, tuvo como objetivo “identificar y determinar cuáles son los elementos de la gestión de recursos humanos que se ven influenciados al ser implantado un modelo de gestión por competencias dentro de una organización” (p. 4). Esta investigación fue de revisión bibliográfica. Concluyendo que “las competencias laborales y cómo estas implementadas en una determinada organización han influenciado su gestión de recursos humanos” (p. 36).

Ganga, Fernández y Araya (2010) realizaron un estudio titulado “Propuesta para vincular el sistema de evaluación de desempeño con los perfiles basados en competencias en la subsecretaría del trabajo de Chile”, esta investigación fue presentada por la Universidad del Litoral de Chile, el cual tuvo como objetivo principal fue “realizar una propuesta para la subsecretaría del trabajo de Chile que permita vincular el sistema de evaluación del desempeño con los perfiles basado en competencias” (p. 76). Esta investigación fue de tipo teórico y práctico. Para desarrollar este estudio se aplicaron instrumentos como entrevista y el cuestionario a una muestra de 3 trabajadores, llegando a la conclusión que “la aplicación del enfoque de competencia consistió en identificar las competencias transversales para el servicio, las competencias específicas para los funcionarios y diseñar perfiles de los cargos basados en competencias, lo cual beneficiará en la productividad de los funcionarios y en la prestación de servicios de calidad” (p. 112).

Del mismo modo encontramos diversos estudios a nivel nacional, los cuales se detallan a continuación.

Casa (2015) llevó a cabo una investigación titulada “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, 2015” tesis presentada para obtener la licenciatura de administración de empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas, la cual tuvo como objetivo general “determinar la relación que existe entre gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo, 2015” (p. 21), fue

de tipo descriptiva, no experimental, de enfoque cuantitativo, cuya población estuvo determinada por 42 trabajadores administrativos de dicha municipalidad y a los cuales se aplicó un cuestionario para determinar la relación entre dichas variables. Llegando a la conclusión que “existe una relación significativa entre las variables gestión por competencias y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, utilizando un coeficiente de Pearson de 0,555 lo que significa que existe una correlación positiva moderada” (p. 89).

Ministerio de Salud (2011), realizó un estudio “Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud”, siendo este estudio de tipo documental con un enfoque funcional y conductista, cuyo objetivo general fue “establecer las competencias laborales específicas del personal de salud del primer nivel de atención para mejorar la gestión de los subsistemas de selección, capacitación, evaluación del desempeño y orientar la formación de recursos humanos en salud” (p. 102). Concluyeron que “la finalidad de identificar competencias laborales en salud es implementar un modelo de gestión de recursos humanos por competencias, de tal forma que todos los procesos de selección, promoción, evaluación, capacitación entre otros se realicen tomando como insumo el perfil de competencias definidas” (p.182).

Marcillo (2014) en su investigación titulada “Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí” tesis para obtener el grado de doctor en administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, tuvo como objetivo general “proponer un modelo de gestión por competencias del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí” (p. 10). Esta investigación fue de tipo descriptiva y explicativa. Teniendo una muestra conformada por 260 funcionarios de las instituciones públicas del sur de Manabí a los cuales fue aplicado una guía de entrevista y un cuestionario. Finalmente, este estudio llegó a la conclusión que “las competencias laborales son una herramienta que permite mejorar la gestión del talento humanos en las



instituciones, ubicando a los servidores en los puestos correspondientes de acuerdo a su perfil” (p. 77).

Finalmente, encontramos un estudio realizado a nivel local en materia de competencias laborales, la cual se describe a continuación.

Arrivasplata (2015) cuya investigación fue “Evaluación de competencias laborales genéricas en la sub gerencia de recursos humanos del Gobierno Regional La Libertad, año 2015” tesis presentada para obtener el título profesional de administración por la Universidad Privada César Vallejo, tuvo como objetivo general “determinar si los trabajadores de la sub gerencia de recursos humanos del gobierno regional La Libertad, cumplen con las competencias laborales genéricas que sus puestos de trabajo requieren” (p. 17). Dicha investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, cuya población estuvo conformada por 27 trabajadores del sub gerencia de recursos humanos del Gobierno Regional La Libertad, a los cuales se aplicó una rúbrica y guía de entrevista para evaluar las competencias laborales genéricas de los trabajadores. Llegando a la conclusión que “las competencias laborales genéricas identificadas en la sub gerencia de recursos humanos del Gobierno Regional La Libertad fueron: orientación al resultado, atención al orden, a la calidad y a la perfección, espíritu de iniciativa, búsqueda de la información, orientación al cliente, trabajo en grupo y cooperación y por último flexibilidad” (p. 59).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Competencias laborales genéricas.**

El término competencias, según Gutiérrez (2010), se escuchó por primera vez hace más cien años, cuando Alemania e Inglaterra buscaron determinar los requerimientos a cumplir por los aspirantes a conseguir un certificado oficial para poder desempeñar ciertos oficios, al principio este concepto tuvo un punto de vista laboral, sin embargo, con el transcurso de los años este, se fue transformando en términos de rasgos de personalidad o comportamiento de la propia persona.

Tal como se describió anteriormente, el concepto competencia ha cambiado a lo largo de los años, por lo que se indagó las distintas definiciones de este término, y las detallamos a continuación:

Para Gardner (1995) citado por Gutiérrez (2010) define las competencias “como la capacidad o disposición que posee una persona para dar solución a problemas reales y para producir nuevo conocimiento” (p. 79).

Sin embargo, para Dalton (1998) citado por Gutiérrez (2010) el término competencia “son las conductas por las cuales se diferencian los trabajadores eficientes de los ineficaces” (p. 45).

Del mismo modo para Alles (2016) el término competencia “hace referencias a las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo” (p. 6).

### ***Clasificación.***

Los tipos de competencias según los autores estos los organizan o califican según sus propósitos, mientras que ciertos autores hacen hincapié en categoría cognitiva, otros se interesan por las competencias útiles para la vida cotidiana y otros autores prestan más atención en las competencias más relevantes para el trabajo.

A continuación detallaremos las diferentes clasificaciones de las competencias.

Para Lladó, Sánchez y Navarro (2013) divide a las competencias en tres tipos:

*Competencias básicas*, “estas están relacionadas con el pensamiento lógico matemático y las habilidades comunicativas que son la base para la apropiación y aplicación del conocimiento científico provisto por las distintas disciplinas, tanto sociales como naturales” (p. 87).

*Competencias ciudadanas*, “son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten que una persona se desenvuelva

adecuadamente en sociedad y contribuya al bienestar común y al desarrollo de su localidad o región” (p. 87)

*Competencias laborales*, “son el conjunto de conocimiento, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situación del ámbito productivo, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio” (p. 88). A este tipo de competencia, Lladó, Sánchez y Navarro (2013) lo subdividieron en competencias laborales generales y competencias laborales específicas, los cuales describiremos a continuación

*Competencias laborales generales*, “se caracterizan por no estar ligadas a una ocupación en particular, ni a ningún sector económico, cargo o tipo de actividad productiva, pero habilitan a las personas para ingresar al trabajo, mantenerse en él y aprender” (p. 88)

*Competencias laborales específicas*, están relacionadas “con el conjunto de actividades laborales necesarias para lograr resultados específicos de trabajo, en relación con el propósito clave de un área objeto de análisis” (p. 89)

Del mismo modo, Alles (2016) en su último libro denominado *Selección por competencias*, nos define a dos tipos de competencias:

*Competencia cardinal*, “aplicable a todos los integrantes de la organización, representan la esencia de la organización y permiten alcanzar su visión” (p. 82).

*Competencia específica*, “aplicable a colectivos específicos” (p. 82).

Por su parte, Gordillo (2002) citado por Rafael, Palmar, Jhoan y Valero (2014) define y clasifica otro tipo de competencias, tales como:

*Competencias metodológicas*, “corresponden a los niveles precisos de conocimiento y de información requeridos para desarrollar una o más tareas” (p. 162).

*Competencias técnicas*, “se refieren a las aplicaciones prácticas precisas para ejecutar una o más tareas” (p. 163).

*Competencias sociales*, “responden a la integración fluida y positiva del individuo a grupos de trabajo y a su respuesta al desafío social que ello implica” (p. 163).

*Competencias individuales*, “tienen relación con aspectos como la responsabilidad, la puntualidad, la honradez, etc.” (p. 163).

La Oficina Nacional de Innovación de Gestión de Argentina (ONIG, s/f) define a las competencias genéricas como “aquellas que permiten a la organización llevar adelante los procesos centrales, más relevantes, aquellos que la diferencian de otras organizaciones y les permiten tener éxito” (p. 26).

### ***Factores determinantes.***

Dentro de los factores determinantes de las competencias laborales genéricas encontramos distintas dimensiones, tales como lo descrito por Aguado, Lucía y Arranz (2008), con base con Bartram (2005), “dirección de equipos, trabajo en equipo, desarrollo de relaciones, análisis de la información, iniciativas, orientación al cliente, adaptación al cambio y orientación a resultados” (p. 33).

Por su parte Alles (2016) también define cuales son las competencias laborales genéricas, dentro de las cuales describe a “compromiso, ética, prudencias, justicia, fortaleza, orientación al cliente, orientación a los resultados, calidad del trabajo, sencillez, adaptabilidad, temple, perseverancia, integridad, iniciativa, innovación, flexibilidad, autocontrol” (p. 92). Cabe resaltar que una vez definidas estas competencias, posteriormente ya es factible definir las competencias laborales específicas del cargo o puesto de trabajo.

Sin embargo, existen otros autores que engloban los factores de las competencias laborales genéricas desde la perspectiva psicologicista, las cuales son aptas para simbolizar en su gran mayoría a las competencias laborales genéricas de toda una organización, tales como Spencer y Spencer (1993) citado por Candel (2012), estos autores distinguen seis

competencias básicas, “logro y acción, servicios humanos y de ayuda, impacto e influencia, gerencial, cognitivo y eficacia personal” (p. 25).

La literatura respecto a los factores determinantes de las competencias laborales genéricas es amplia, sin embargo, debemos resaltar a Rodríguez (2008) el cual organizó a las competencias laborales genéricas en seis grupos de competencias: “operativas y de desempeño, de ayuda y servicio, de influencia, directivas, cognitivas, de eficacia personal” (p. 80).

Como se describió anteriormente la literatura respecto a los factores determinantes de las competencias laborales genéricas es muy amplia, por lo que fue determinantes describir a los autores antes mencionados, sin embargo, para poder definir las competencias laborales genéricas dentro de una organización, depende básicamente de los objetivos o fines de la organización, para poder enfocar las competencias en base a estos fines y de esta forma escoger al personal más calificado para el puesto.

### ***Niveles.***

Dentro de la evaluación de las competencias encontramos distintas teorías quizás la más popular es la expuesta por Alles (2005) en el cual describe cuatro grados (A es el más alto y D el más bajo) para medir cualquier tipo de competencia.

Mientras que otros autores como Spencer y Spencer (1993) citado por Candel (2012) fijaron una escala de comportamiento en el cual usaron conductas críticas que describen cada nivel, tal como, “(-1) no hace caso, (0) realiza justo lo imprescindible para conservar el puesto, (1) dedica empeño por encajar en el grupo, (2) muestra lealtad, (3) entiende y apoya activamente a misión y metas generales y (4) antepone las necesidades organizaciones a sus necesidades personales” (p. 32)

De igual forma, De Quijano (1997) citado por Candel (2012), diseñó una escala de cinco niveles para medir las competencias, “iniciado, supervisado, funcional, autónomo y rol model” (p. 143).

### **1.3.2 Desempeño laboral.**

Para Chiavenato (2011) citado por Mendoza (2015) describe al desempeño como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 206).

Del mismo modo, Willman y Velasco (2011) citado por Mendoza (2015) describe al desempeño como, “una actuación orientada a un resultado, es decir, algo observable, medible y dinámico, puesto que el desempeño es acción, es una secuencia de acontecimientos conductuales perceptibles producidos por una persona” (p. 74).

Por otro lado, Palaci (2008) citado por Pedraza, Amaya y Conde (2010), plantea que el desempeño laboral es “El valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo de un periodo de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional” (p.496).

Finalmente, Mendoza (2015) nos menciona que “el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador en su puesto de trabajo, en pro de consolidar los objetivos de la empresa” (p. 8).

#### ***Evaluación del desempeño laboral.***

Parar Chiavenato (2011) citado por Mendoza (2015) determina a la evaluación del desempeño como, “una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona” (p. 202).

Sin embargo, existen otros autores como, Werther y Davis (2000) citado por Mendoza (2015) que determinan a la evaluación del desempeño como, “el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado, el cual constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización moderna” (p. 295).

Por otro lado, Dessler y Valera (2004) citado por Mendoza (2015) determina a la evaluación del desempeño como, “la valoración del desempeño actual o anterior de un trabajador en comparación con sus estándares” (p. 142).

Finalmente, Mendoza (2015) describe a la evaluación del desempeño como “un procedimiento sistemático para medir y evaluar sobre los comportamientos, atributos y resultados del trabajador, afín con el trabajo, siendo el único fin determinar si el empleado es productivo o no” (p. 9).

### ***Objetivos de la evaluación del desempeño.***

Para Chiavenato (2011) citado por Mendoza (2015), determina que los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden presentarse en tres etapas, “permitir a la organización medir el potencial humano de su personal para determinar que este se utilice de forma plena; permitir el manejo del capital humano como un pieza elemental de la organización y cuyo desempeño puede incrementar interminablemente; y por último brindar oportunidades de desarrollo y participación a todos los miembros de la institución, teniendo en cuenta, de una parte, los objetivos individuales de cada colaborador y de otra, los objetivos organizacionales” (p. 10).

### ***Métodos de Evaluación del Desempeño.***

Para Mendoza (2015), la evaluación del desempeño “no es solo un programa que forma parte de la política de recursos humanos de cada organización, si no, una herramienta que busca mejorar los resultados del desempeño laboral de cada individuo dentro de una organización; por ello existen métodos que nos permiten elegir la mejor herramienta de evaluación del desempeño que se adecue al puesto de trabajo que se va a evaluar” (p. 10)

Para Chiavenato (2011) citado por Mendoza (2015), nos menciona que “la evaluación puede ser hecha por parte de los superiores, es la evaluación realizada por cada jefe a sus subordinados, en la cual el superior es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento

(...) y por último la evaluación por parte de los clientes, es la evaluación que realizan los clientes al titular del puesto” (p. 201).

Del mismo modo Chiavenato (2011) citado por Mendoza (2015) destaca como métodos primordiales de la evaluación de desempeño a:

*Método de escala gráfica de calificaciones*; “en este tipo de método se enumeran las características y el rango de valores para el desempeño de cada una de las características. (...) y posteriormente se suman todas las valoraciones establecidas a las características para obtener un total” (p. 205).

*Método de la selección forzada*; “reside en evaluar el desempeño laboral por medio de frases opcionales que detallan el tipo de desempeño de cada colaborador. (...) este método proporciona resultados confiables y fiables además de ser de fácil aplicación y no exigir una amplia preparación de los evaluadores” (p. 207).

*Método de la comparación por pares*; “este método consiste en cotejar de dos en dos a cada uno de los empleados, dependiendo del factor a evaluar. Aunque se resalta por ser un proceso sencillo y simple pero insuficiente, y solo se recomienda cuando los evaluadores tienen limitaciones para emplear cualquier otro método de evaluación más complicado” (p. 209).

Sin embargo, Alles (2006) citado por Mendoza (2015), nos describe “el método de evaluación de desempeño de 360 grados, cuyo método es un esquema sofisticado que comprende todo el contexto externo que rodea a la persona a evaluar. Participan en ella los jefes, colegas, los clientes externos e internos y todas las personas que rodean a la persona evaluada” (p. 11)

### ***Factores de evaluación del desempeño.***

Para Mendoza (2015), “existen infinidad de factores de evaluación del desempeño, estos factores varían en su condición ya que se ajustan a los objetivos de la organización o características del puesto de trabajo” (p. 11).



Chiavenato (2011) citado por Mendoza (2015) plantea dos dimensiones para evaluar el desempeño laboral “la primera dimensión la define como desempeño de la función, (...), la segunda dimensión la define como características del individuo, (...); en esta dimensión considera solo las características propias del empleado y su comportamiento funcional dentro de la organización” (p. 12).

Sin embargo, Alles (2006) citado por Mendoza (2015) plantea una “evaluación del desempeño laboral mediante las competencias del trabajador, tales como orientación a resultados, orientación al cliente, liderazgo, colaboración, flexibilidad, comunicación, delegación, trabajo en equipo, organización y decisión” (p. 12). Cabe resaltar que lo descrito anteriormente por la autora, está basado en una sinopsis de competencias para el cargo laboral, el cual define como una descripción y análisis de puestos, y poder definir las principales características o competencias del cargo a ocupar.

Del mismo modo, Dessler y Valera (2004) citado por Mendoza (2015), plantea los subsecuentes factores del desempeño laboral “calidad, productividad, conocimiento del trabajo, confiabilidad, disponibilidad, independencia; este autor basa estos factores en una evaluación de escala de puntuación gráfica, cuya puntuación es excelente, muy bueno, bueno, necesita mejorar, insatisfactorio, sin puntuación” (p. 12).

### **1.3.3 Normatividad.**

En la Corte Superior de Justicia de La Libertad, sede Trujillo, unidad administrativa perteneciente al Poder Judicial, en materia de competencias laborales, encontramos vigente la R.A. N° 381-2012-GG-PJ con fecha del 27 de junio del 2012 en el cual se resuelve aprobar la actualización del documento “Perfiles de cargos de los trabajadores del Poder Judicial”; dicho documento contiene un total de sesenta y tres perfiles de cargos, cuya estructura detalla: categoría del cargo, el título o denominación, su naturaleza y perfil; este último desarrolla los rubros de formación, experiencia, habilidades y competencias, otros conocimientos, y, en los casos que lo requiere, la alternativa equivalente de formación y experiencia.

Adicionalmente, también encontramos la R.A. N° 0139-2013-P-CSJLL/PJ, con fecha del 04 de febrero de 2013 en el cual se resuelve aprobar el “Manual de organización y funciones de la Corte Superior de Justicia de La Libertad”, cuyo objetivo central es establecer en forma clara y precisa las funciones específicas de los cargos comprendidos en la estructura orgánica de la Corte Superior de Justicia de La Libertad.

Finalmente, tenemos la R.A. N° 0268-2012-P-PJ, con el cual resuelven aprobar el “Cuadro de asignación del personal de la Corte Superior de Justicia de La Libertad”, en este documento podemos observar la composición exacta por cargos estructurales, de cada unidad orgánica de la Corte Superior de Justicia de La Libertad.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad- Trujillo, 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Esta investigación se ajusta a los criterios expuestos por Hernández, Fernández y Baptista (2010) los cuales justificaron su realización:

*Conveniencia*, porque esta investigación servirá para determinar la forma en que los niveles de competencias laborales genéricas de un colaborador determinan la calidad del desempeño laboral evidenciando la relación entre variables.

*Implicancias prácticas*, porque a través de la identificación y evaluación de las competencias laborales genéricas, obtendremos información relevante y necesaria para los empleadores y estos puedan adoptar medidas de mejora para el desempeño de sus colaboradores debido a que esta variable repercute en el cumplimiento de metas organizacionales.

*Relevancia social*, porque esta investigación servirá tanto para los empleadores y como para los trabajadores mismos, debido a que cada uno de ellos conocerán las competencias en las cuales tienen deficiencias y a su vez

los empleadores generan planes de fortalecimiento para contrarrestar estas deficiencias y poder mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.

*Valor teórico*, porque con esta investigación, al explicar la relación entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral podremos demostrar la importante utilidad que tiene esta información para los gerentes o empleadores, ya que podrán adoptar medidas para sus colaboradores.

*Utilidad metodológica*, porque con esta investigación, se ayudará a la mejor medición de la relación entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral, y la utilidad de esta información para los empleadores.

## **1.6. Hipótesis**

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

1. Determinar el nivel de las competencias laborales genéricas de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017.
2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017.
3. Determinar la relación entre las competencias laborales genéricas y las características del trabajo de los trabajadores del área de

logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017.

4. Determinar la relación entre las competencias labores genéricas y las características individuales de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017.

# MÉTODO

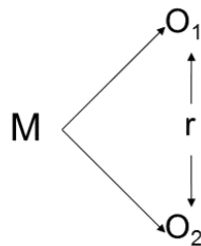
## II. Método

### 2.1. Diseño de investigación

La presente investigación, es de diseño no experimental debido a que no se manipularon las variables, nuestro único fin fue observar el fenómeno tal y como se mostró en la realidad.

De corte transversal, porque se realizó un corte en el tiempo para realizar el estudio.

Diagrama:



Donde:

M = Trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo.

O<sub>1</sub> = Nivel de competencias laborales genéricas.

O<sub>2</sub> = Nivel de desempeño laboral

r = Relación entre las variables de estudio

### 2.2. Variables, operacionalización

Las variables de la investigación son:

V<sub>1</sub>: Competencias laborales genéricas

“Se caracterizan por no estar ligadas a una ocupación en particular, ni a ningún sector económico, cargo o tipo de actividad productiva, pero habilitan a las personas para ingresar al trabajo, mantenerse en él y aprender” (Lladó, Sánchez y Navarro, 2013, p. 88)

V<sub>2</sub>: Desempeño laboral

“El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (Chiavenato, 2011, p.206).

Tabla 2.1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Competencias laborales genéricas	"Se caracterizan por no estar ligadas a una ocupación en particular, ni a ningún sector económico, cargo o tipo de actividad productiva, pero habilitan a las personas para ingresar al trabajo, mantenerse en él y aprender" (Lladó, Sánchez y Navarro, 2013, p. 88).	Se midió el nivel de competencias laborales genéricas de los trabajadores, aplicando un cuestionario adaptado de Alles (2005), el cual contiene siete competencias laborales genéricas medidas a través de una escala de cuatros grados, según la teoría expuesta por esta autora.	Competencias laborales genéricas	Nivel orientación al resultado	Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes, en el marco de las estrategias de la organización.	Ordinal
				Nivel atención al orden, a la calidad y a la perfección	Preocupación continua por controlar el trabajo y la información.	
				Nivel de espíritu de iniciativa	Rápida ejecución ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día de la actividad.	
				Nivel de búsqueda de la información	Es la inquietud y la curiosidad por saber más sobre cosas, hechos o personas. Buscar	
				Nivel de orientación al cliente	Deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades.	
				Nivel de trabajo en grupo y cooperación	Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios con otras áreas de la organización u organismos externos con los que debe interactuar.	
Desempeño laboral	"El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados"	Se midió el nivel de desempeño laboral de los trabajadores, aplicando un cuestionario de tipo escala gráfica adaptado de Chiavenato (2001), el cual mide las dimensiones	Características del trabajo	Nivel de productividad	Capacidad de generar resultados con la calidad esperada y en el tiempo oportuno, a fin de lograr los objetivos y metas propuestas.	Ordinal
				Nivel de toma de decisiones	Habilidad para analizar y elegir alternativas de soluciones prácticas y acertadas; para resolver situaciones de diversa complejidad en el desarrollo del trabajo.	
				Nivel de	Capacidad para realizar su trabajo sin	



(Chiavenato, 2011, p.206).  
 características del trabajo y características individuales, a través de una escala de Likert.

conocimiento del trabajo	del	dificultades, demostrando los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas encomendadas.	
Nivel de planeamiento y organización	de y	Habilidad para planificar, organizar y proyectar las actividades y recursos, siguiendo un proceso ordenado en su ejecución	
Nivel de capacidad de investigación		Capacidad de deducir hechos, estudiar a fondo situaciones que permiten obtener un diagnóstico apropiado y formular recomendaciones que den solución a la situación planteada.	
Nivel de juicio analítico y criterio		Capacidad que tiene la persona para la resolución de problemas demostrando eficiencia en la solución de problemas.	
Nivel de cumplimiento de la normativa	de la	Cumplimiento de las normas institucionales (Ley de contrataciones del estado, reglamento de la ley de contrataciones del estado, procedimientos, instructivos y otros)	
Nivel de oportunidad	de	Cumplimiento de los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	
Características individuales	Nivel de responsabilidad	de	Cualidad que tiene la persona de cumplir con exactitud y seriedad sus funciones y compromisos laborales, demuestra esfuerzo, dedicación y preocupación por el trabajo.
	Nivel de asistencia y puntualidad		Cumplimiento de la asistencia diaria y los horarios de trabajo establecidos.
	Nivel de cooperación	de	Cualidad que tiene la persona para la colaboración y demostrar entusiasmo en sus labores de trabajo.

*Nota:* Basado en las teorías expuestas por Alles (2005) y Chiavenato (2011) para medir las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral, respectivamente.

### 2.3. Población y muestra

En esta investigación, la población y muestra estuvo compuesta por todos los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo. Actualmente esta área, según el cuadro de asignación de personal cuenta con un total de 23 trabajadores.

Tabla 2.2

*Distribución de la población de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017*

Condición	Género		Total	Porcentaje
	Masculino	Femenino		
Nombrados	7	5	12	52.17%
CAS	10	1	11	47.83%
Total	17	6	23	100%

*Nota:* Adaptado del cuadro de asignación del personal (CAP) de la Corte Superior de Justicia de La Libertad al año 2017.

#### Unidad de análisis

Un trabajador del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnicas

En esta investigación, se empleó la técnica de la encuesta para medir las variables en estudio: competencias laborales genéricas y desempeño laboral.

#### Instrumentos

En esta investigación, se empleó el cuestionario para medir ambas variables.

Para la variable competencias laborales genéricas, se utilizó un cuestionario adaptado de Alles (2005), el cual consta con siete competencias laborales genéricas y los 4 grados que propone Alles (2005) para su medición.

Para la variable desempeño laboral, se utilizó un cuestionario adaptado de la teoría de Chiavenato (2011), el cual consta de dos dimensiones, características

del trabajo y características individuales, estas dimensiones serán medidas a través de una escala Likert.

### **Validez y confiabilidad**

Para determinar la validez de los instrumentos a aplicar de esta investigación, se sometió los cuestionarios a juicio de expertos en el tema, quienes fueron los siguientes: Dra. Calvanapon Alva Flor Alicia, Dr. Moreno Rodriguez Augusto Ricardo y Dra. Baltodano Nontol Luz Alicia.

Por otro lado, para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el *alfa de cronbach*, el cual dio como resultado un coeficiente de 0,850 para el instrumento de competencias laborales genéricas y para el instrumento de desempeño laboral, dio como resultado un coeficiente de 0.840, confirmando la confiabilidad de los instrumentos, los cuales fueron aplicados a un total 20 personas.

### **2.5. Método de análisis de datos**

En la presente investigación, los datos a obtenidos se analizaron y presentaron mediante tablas estadísticas o figuras, utilizando el programa Microsoft Excel.

Para el análisis de la variable competencias laborales genéricas, se utilizó la siguiente escala o baremo:  $R = \frac{P_{\text{más}} - P_{\text{min}}}{Q} = \frac{280 - 70}{3} = 70$

De 70 a 130 puntos = Nivel bajo

De 140 a 200 puntos = Nivel regular

De 210 a 280 puntos = Nivel alto

Para el análisis de la variable desempeño laboral, se utilizó la siguiente escala o baremo:  $R = \frac{P_{\text{más}} - P_{\text{min}}}{Q} = \frac{55 - 11}{3} = 14.66$

De 11 a 25 puntos = Nivel bajo

De 26 a 40 puntos = Nivel regular

De 41 a 55 puntos = Nivel alto

Adicionalmente, se consideró un análisis ligado a la hipótesis, utilizando la correlación de Spearman, cuyo propósito fue la verificación de la aceptación o rechazo de nuestra hipótesis principal, esta prueba de hipótesis fue calculada mediante el programa SPSS.

La interpretación del coeficiente de Rho de Spearman se determinó de acuerdo a lo establecido por Hernández et al. (2010, p. 404).

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

## 2.6. Aspectos éticos

En esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos: resguardo de la propiedad intelectual, protección de la identidad de los participantes de esta investigación, transparencia en el desarrollo de la investigación y en la obtención de la información.

# **RESULTADOS**

### III. Resultados

#### 3.1. Nivel de las competencias laborales genéricas de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017.

Tabla 3.1

*Nivel de competencias laborales genéricas de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2017*

Niveles	Rango	Nº	%
Bajo	70 a 130	1	4,3%
Regular	140 a 200	14	60,9%
Alto	210 a 280	8	34,8%
Total		23	100%

*Nota:* Adaptado de la base de datos de los instrumentos aplicados a los trabajadores del área de logística de la CSJLL.

Se puede observar en la tabla 3.1 que los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, tienen un nivel regular de competencias laborales genéricas, con un 60.9%. Cabe resaltar que las competencias laborales genéricas evaluadas a los trabajadores de la CSJLL son 7: orientación al resultado atención al orden, a la calidad y a la perfección, espíritu de iniciativa, búsqueda de la información, orientación al cliente, trabajo en grupo y cooperación y flexibilidad; estas competencias laborales genéricas se encuentran detalladas en la R.A. N° 381-2012-GG-PJ "Perfiles de cargos de los trabajadores del Poder Judicial".

Tabla 3.2

*Análisis de los promedios de respuesta de las competencias laborales genéricas de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2017*

Competencias laborales genéricas	Promedios
Orientación a resultados	2,83
Atención al orden, a la calidad y a la perfección	2,87
Espíritu de iniciativa	2,70
Búsqueda de la información	2,78
Orientación al cliente	2,65
Trabajo en grupo y cooperación	2,74
Flexibilidad	2,74

*Nota:* Adaptado de la base de datos de los instrumentos aplicados a los trabajadores del área de logística de la CSJLL.

Se observa en la tabla 3.2 que los trabajadores del área de logística de la CSJLL, tienen en promedio un nivel regular las competencias laborales genéricas, tales como: orientación a resultados y atención al orden, a la calidad y a la perfección. Sin embargo las de menor nivel son: orientación al cliente y espíritu de iniciativa.

### 3.2. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad –Trujillo, 2017.

Tabla 3.3

*Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2017*

Niveles	Rango	Nº	%
Bajo	11 a 25	1	4,3%
Regular	26 a 40	19	82,6%
Alto	41 a 55	3	13,0%
Total		23	100%

*Nota:* Adaptado de la base de datos de los instrumentos aplicados a los trabajadores del área de logística de la CSJLL.

Se puede observar en la tabla 3.3 que el 82,6% de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, tienen un nivel regular de desempeño laboral, mientras que el 13% de trabajadores tiene un nivel alto de desempeño laboral.



### 3.3. Relación entre las competencias laborales genéricas y las características del trabajo de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017.

Tabla 3.4

*Análisis de correlación de Rho de Spearman entre la variable competencias laborales genéricas y la dimensión características del trabajo de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017*

		Características del trabajo	
Rho de Spearman	Competencias laborales genéricas	Coefficiente de correlación	,256
		Sig. (bilateral)	,237
		N	23

*Nota:* Adaptado de la base de datos de los instrumentos aplicados a los trabajadores del área de logística de la CSJLL. Análisis realizado en el programa estadístico SPSS.

En la tabla 3.4, podemos apreciar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman nos da un valor de **0,256** demostrándonos que existe una **correlación positiva media** entre las competencias laborales genéricas y la dimensión características del trabajo. Cabe resaltar que la dimensión característica del trabajo cuenta con los siguientes indicadores: productividad, toma de decisiones, conocimiento del trabajo, planeamiento y organización, capacidad de investigación, juicio analítico y criterio, cumplimiento de la normativa y oportunidad.

### 3.4. Relación entre las competencias labores genéricas y las características individuales de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017.

Tabla 3.5

*Análisis de correlación de Rho de Spearman entre la variable competencias laborales genéricas y la dimensión características individuales de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017*

			Características individuales
Rho Spearman	de Competencias laborales genéricas	Coefficiente de correlación	,260
		Sig. (bilateral)	,231
		N	23

*Nota:* Adaptado de la base de datos de los instrumentos aplicados a los trabajadores del área de logística de la CSJLL. Análisis realizado en el programa estadístico SPSS.

En la tabla 3.5, podemos apreciar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman nos da un valor de **0,260** demostrándonos que existe una **correlación positiva media** entre las competencias laborales genéricas y la dimensión características individuales. Cabe resaltar que la dimensión característica individuales cuenta con los siguientes indicadores: responsabilidad, asistencia y puntualidad y cooperación.

### 3.5. Relación entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017.

Tabla 3.6

*Análisis de correlación de Rho de Spearman entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017*

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	de Competencias laborales genéricas	Coeficiente de correlación	,264
		Sig. (bilateral)	,223
		N	23

Nota: Adaptado de la base de datos de los instrumentos aplicados a los trabajadores del área de logística de la CSJLL. Análisis realizado en el programa estadístico SPSS.

En la tabla 3.6, podemos apreciar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman nos da un valor de **0,264** demostrándonos que existe una **correlación positiva media** entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral.

## Contrastación de hipótesis

Siendo la hipótesis de la presente investigación,

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017.

Tabla 3.6

*Análisis de correlación de Rho de Spearman entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017*

			Desempeño laboral
Rho	de Competencias	Coefficiente de correlación	,264
Spearman	laborales	Sig. (bilateral)	,223
	genéricas	N	23

Nota: Adaptado de la base de datos de los instrumentos aplicados a los trabajadores del área de logística de la CSJLL. Análisis realizado en el programa estadístico SPSS.

Y luego de realizar el análisis de correlación de Rho de Spearman, podemos determinar que existe una correlación positiva media entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017. La cual se puede corroborar con la tabla presentada el cual se observa un coeficiente de correlación de 0,264, esto nos quiere decir que a mayor nivel de competencias laborales genéricas mayor será el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto, **aceptamos H<sub>1</sub> y rechazamos H<sub>0</sub>.**

# DISCUSIÓN

#### IV. Discusión

Los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, tienen un nivel regular de competencias laborales genéricas, con un 60.9%. Cabe resaltar que las competencias laborales genéricas evaluadas a los trabajadores de la CSJLL son 7: orientación al resultado atención al orden, a la calidad y a la perfección, espíritu de iniciativa, búsqueda de la información, orientación al cliente, trabajo en grupo y cooperación y flexibilidad. Estos resultados coinciden con la teoría expuesta por Alles (2016) quien definió cuales son las competencias laborales genéricas, dentro de las cuales describió a “compromiso, ética, prudencias, justicia, fortaleza, orientación al cliente, orientación a los resultados, calidad del trabajo, sencillez, adaptabilidad, temple, perseverancia, integridad, iniciativa, innovación, flexibilidad, autocontrol” (p. 92). De igual forma estos resultados coinciden con la investigación de Arrivasplata (2015) quien concluyó que las competencias laborales genéricas identificadas en la sub gerencia de recursos humanos del Gobierno Regional La Libertad fueron: orientación al resultado, atención al orden, a la calidad y a la perfección, espíritu de iniciativa, búsqueda de la información, orientación al cliente, trabajo en grupo y cooperación y por último flexibilidad” (p. 59).

Para el análisis del desempeño laboral, se observó que el 82,6% de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, tienen un nivel regular de desempeño laboral, mientras que el 13% de trabajadores tiene un nivel alto de desempeño laboral. Estos resultados coinciden con la teoría expuesta por Chiavenato (2011) citado por Mendoza (2015), quien plantea dos dimensiones para evaluar el desempeño laboral “la primera dimensión la define como desempeño de la función, (...), la segunda dimensión la define como características del individuo, (...); en esta dimensión considera solo las características propias del empleado y su comportamiento funcional dentro de la organización” (p. 12). De igual forma, Del mismo modo, Dessler y Valera (2004) citado por Mendoza (2015), plantea los subsecuentes factores del desempeño laboral “calidad, productividad, conocimiento del trabajo, confiabilidad, disponibilidad, independencia; este autor basa estos factores en una evaluación de

escala de puntuación gráfica, cuya puntuación es excelente, muy bueno, bueno, necesita mejorar, insatisfactorio, sin puntuación” (p. 12).

Para el análisis de la relación entre las competencias laborales genéricas y la dimensión características del trabajo de la variable desempeño laboral, se observó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman nos da un valor de 0,256 demostrándonos que existe una correlación positiva media entre las competencias laborales genéricas y la dimensión características del trabajo. Cabe resaltar que la dimensión característica del trabajo cuenta con los siguientes indicadores: productividad, toma de decisiones, conocimiento del trabajo, planeamiento y organización, capacidad de investigación, juicio analítico y criterio, cumplimiento de la normativa y oportunidad. Del mismo modo, se pudo apreciar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman nos da un valor de 0,260 demostrándonos que existen una correlación positiva media entre las competencias laborales genéricas y la dimensión características individuales. Cabe resaltar que la dimensión característica individuales cuenta con los siguientes indicadores: responsabilidad, asistencia y puntualidad y cooperación. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Rafael, Palmar, Jhoan y Valero (2014) quienes concluyeron que “en los gerentes de los institutos autónomos del municipio de Mara se encuentran presentes las competencias básicas y funcionales. De esta forma, se identificó que dicho personal gerencial (...), son capaces de efectuar los procesos que llevan a cabo habitualmente e interactúan con el resto del personal involucrado en los procesos ordinarios en la institución” (p. 185)

Finalmente, se determinó que existe una correlación positiva media entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017, demostrado mediante un coeficiente de correlación de Rho de Spearman nos da un valor de 0,264, esto nos quiere decir que a mayor nivel de competencias laborales genéricas mayor será el desempeño laboral de los trabajadores. Estos resultados coinciden con la investigación de Casa (2015) quien llegó a la conclusión que “existe una relación significativa entre las variables gestión por competencias y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, utilizando un coeficiente de Pearson de 0,555 lo que significa que existe una

correlación positiva moderada” (p. 89). De igual forma, la investigación de Marcillo (2014) quien llegó a la conclusión que “las competencias laborales son una herramienta que permite mejorar la gestión del talento humanos en las instituciones, ubicando a los servidores en los puestos correspondientes de acuerdo a su perfil” (p. 77).



# **CONCLUSIONES**

## V. Conclusiones

1. Existe una relación positiva media entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017, demostrado mediante el análisis de correlación de Rho de Spearman, cuyo coeficiente fue de 0,264.
2. Los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, tienen un nivel regular de competencias laborales genéricas, representado con un 60.9% del total de las personas.
3. El 82,6% de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, tienen un nivel regular de desempeño laboral, mientras que el 13% de trabajadores tiene un nivel alto de desempeño laboral.
4. Existe una correlación positiva media entre las competencias laborales genéricas y la dimensión características del trabajo, demostrado con análisis de correlación de Rho de Spearman, cuyo coeficiente fue de 0,256.
5. Existe una correlación positiva media entre las competencias laborales genéricas y la dimensión características individuales, demostrado con el análisis de correlación de Rho de Spearman cuyo coeficiente fue de 0,260.

# **RECOMENDACIONES**

## **VI. Recomendaciones**

1. La Gerencia de Administración Distrital en coordinación con el Área de Estudios, Proyectos y Racionalización de la Corte Superior de Justicia de La Libertad deben incluir en el Manual de Organización y Funciones, las competencias laborales genéricas por cada cargo o puesto de trabajo y de esa forma delimitar no solo las funciones que deben cumplir los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, si no, también las competencias que estos deben poseer para ejercer un puesto de trabajo. Esta modificación debe aprobarse mediante resolución administrativa, y de esta forma dejar institucionalizadas dichas inclusiones, en el instrumento de gestión antes mencionado.
2. La Gerencia de Administración Distrital, debe elaborar un plan de capacitación para el personal jurisdiccional y administrativo, el mismo que debe comprender el desarrollo y fortalecimiento de las competencias laborales genéricas, para ello debe institucionalizarse dicha capacitación mediante la aprobación de una resolución administrativa, que autorice el desarrollo de las capacitaciones durante el año en curso, asimismo defina y utilice el presupuesto institucional para tal fin.
3. La Gerencia de Administración Distrital, debe elaborar talleres de toma de decisiones, el mismo que debe comprender temáticas de análisis de casos, para poder desarrollar y fortalecer la habilidad de analizar y elegir soluciones prácticas a las distintas situaciones que se presentan en el trabajo diario, dichos talleres deben estar plasmados en el Plan Estratégico Institucional y de igual forma en el Plan Operativo Institucional, y de esa forma definir un presupuesto para la ejecución de dichos talleres.
4. La Gerencia de Administración Distrital debe desarrollar convenios interinstitucionales con instituciones educativas aliadas al OSCE que permitan capacitar constantemente a los trabajadores del área de logística en el ámbito de contrataciones públicas, y estos a su vez mejoren su desempeño laboral, generando beneficios tanto para la institución como para

su crecimiento profesional, y para que dichos convenios se institucionalicen deben aprobarse mediante resolución administrativa.

# REFERENCIAS

## VII. Referencias

- Aguado, D., Lucia, B. y Arranz, V. (2008). Análisis empírico de la relación entre competencias y rendimiento en mandos medios. Una aproximación inicial. *Revista de psicología social aplicada*, 18(2), 175-196.
- Alles, M. (2005). *Gestión por competencias: el diccionario*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2016). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Arrivasplata, C. (2015). *Evaluación de competencias laborales genéricas en la subgerencia de recursos humanos del Gobierno Regional La Libertad, año 2015* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Becerra, M. y Campos, F. (2012). *El enfoque por competencias y sus aportes en la gestión de recursos humanos* (Tesis de licenciatura). Universidad de Chile. Chile.
- Bartram, D. (2005). The great eight competencies: a criterion-centric approach to validation. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1185-1203.
- Candel, M. (2012). *Las competencias laborales como predictoras del desempeño en una empresa del sector del juego* (Tesis doctoral inédita). Universidad de Murcia, Madrid.
- Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo – 2015* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- El comercio (20 de agosto del 2014). *¿Sabes cuáles son las competencias más valoradas en un trabajo?* Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/personal/son-competencias-valoradas-354235>
- Ganga, F., Fernández, P. y Araya, J. (2010). *Propuesta para vincular el sistema de evaluación de desempeño con los perfiles basados en competencias en la subsecretaría del trabajo de Chile*. Universidad Nacional de Litoral, Argentina
- Gutiérrez, E. (2010). *Competencias gerenciales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández R., Baptista L. y Collado P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

- Lladó, D., Sánchez, L. y Navarro, M. (2013). *Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral*. Estados Unidos: Palibrio LLC.
- Marcillo, N. (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabi* (Tesis doctoral inédita). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Mendoza, C. (2015). *La informalidad laboral y su relación con el desempeño laboral de las mypes del sector restaurantes de la Urb. San Nicolás al año 2015* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Ministerio de Salud (2011). *Competencias laborales para La mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/index.html>
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde M. (2010). Desempeño Laboral y estabilidad del personal administrativo de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 14.
- Rafael, S., Palmar, G., Jhoan, M. y Valero, U. (enero, 2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188.
- Rodríguez, L. (2008). *Evaluación, balance y formación de competencias laborales transversales*. Barcelona: Laertes.
- Salas, B. (07 de julio, 2014). Tecnología y construcción concentran la demanda de certificación en gestión de proyectos. *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/tecnologia-y-construccion-concentran-demanda-certificacion-gestion-proyectos-2102295>
- Spencer, L. y Spencer, S. (1993). *Competence at work: models for superior performance*. Nueva York: John Wiley and Sons.



# **ANEXOS**

## Anexo 01: Instrumentos

PERFIL DE PUESTO POR COMPETENCIAS				
DATOS DEL PUESTO				
1.-TITULO DEL PUESTO:				
2.-AREA ORGANIZACIONAL:			CODIGO:	
INSTRUCCIONES				
1.- De las siguientes Competencias Laborales Genéricas, señale con una equis (x) dentro del recuadro, el grado en el que se debe desarrollar cada una de ellas.				
COMPETENCIAS \ GRADO	GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3	GRADO 4
<b>1.-Orientación al resultado:</b> es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes, en el marco de las estrategias de la organización.	Se organiza adecuadamente para llevar a cabo sus tareas.	Evalúa propuestas o sugerencias, y adopta aquellas que implican mejoras en la eficiencia del área.	Analiza la relación costo-beneficio y asume riesgos calculados.	Supera los obstáculos y realiza repetidos intentos por alcanzar los objetivos, manteniéndose firme en un proyecto hasta completarlo.
<b>2.-Atención al orden, a la calidad y la perfección:</b> es la preocupación continua por controlar el trabajo y la información.	Valora la información documentada, tomándola de referencia constantemente en su trabajo.	Reacciona con buena predisposición cuando se le pide colaboración en planes de seguimiento y mejoras.	Se preocupa por documentar lo acordado sobre metas, objetivos y responsabilidades, y hace que se cumpla.	Identifica con facilidad el plan de acción apropiado al tipo de tarea encomendada al área a la que pertenece, y lo sugiere a su superior.
<b>3.-Espíritu de Iniciativa:</b> Rápida ejecución ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad.	Muestra escaso interés por buscar la forma de optimizar su trabajo y de encontrar soluciones a pequeños problemas.	Propone mejoras en las tareas o áreas de su interés.	Hace más de lo requerido, en calidad y cantidad.	Realiza esfuerzos adicionales, cumpliendo tareas que van más allá de sus responsabilidades.
<b>4.-Búsqueda de la Información:</b> Es la inquietud y la curiosidad por saber más sobre cosas, hechos o personas. Buscar información más allá de lo requerido.	Sólo le sirve la información disponible dentro de la empresa o que reúna entre sus compañeros.	Toma en cuenta información disponible en su base de datos.	Está particularmente atento a recibir información relacionada con el cumplimiento de sus objetivos.	Está siempre atento en sus lecturas, a recortar artículos con información útil para el desarrollo de algún compañero de su área, o con los que se relaciona.
<b>5.-Orientación al cliente:</b> Deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades.	Es paciente y tolerante con sus clientes.	Dedica tiempo a estar y conocer a los clientes que se acercan a su oficina.	Promueve en sus equipos la actitud de buscar información sobre necesidades latentes de los clientes.	Indaga y se informa sobre las necesidades de los clientes para poder satisfacerlas.
<b>6.-Trabajo en grupo y cooperación:</b> capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otras áreas de la organización u organismos externos con los que debe interactuar.	Muestra interés únicamente por los propios resultados.	Escucha los requerimientos de los demás.	Realiza acciones que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de otras personas de la organización, sin descuidar los propios.	Toma iniciativas y realiza acciones para colaborar con otros, contribuye de manera importante al logro de sus resultados.
<b>7.-Flexibilidad:</b> capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.	Tiene dificultades para adaptarse a nuevos procedimientos y herramientas de trabajo.	Muestra interés por modificar su accionar para mejorar la calidad de su trabajo.	Se integra rápidamente a diversos equipos de trabajo.	Motiva a su equipo a adaptarse a los cambios, y da coaching a su gente para desarrollar su adaptabilidad.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL					
1.- TITULO DEL PUESTO:				CODIGO:	
2.- AREA ORGANIZACIONAL:					
INSTRUCCIONES					
De los siguientes factores de evaluación del desempeño, señale con una (X) dentro del recuadro, la respuesta que más se adecue al desempeño laboral del trabajador.					
FACTORES DE EVALUACION	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
<b>Productividad:</b> Capacidad de generar resultados con la calidad esperada y en el tiempo oportuno, a fin de lograr los objetivos y metas propuestas.	No produce resultados con calidad ni oportunidad.	Casi siempre los resultados que produce no son de calidad y siempre son inoportunos.	Generalmente los resultados que produce son de buena calidad y oportunos.	Los resultados que produce son de muy buena calidad y oportunos	Los resultados que produce son de excelente calidad y con la oportunidad requerida.
<b>Toma de decisiones:</b> Habilidad para analizar y elegir alternativas de soluciones prácticas y acertadas; para resolver situaciones de diversa complejidad en el desarrollo del trabajo.	No tiene habilidad para elegir alternativas de solución prácticas y resolver situaciones de diversa complejidad.	Demuestra una regular habilidad para elegir alternativas de solución prácticas y resolver situaciones de diversa complejidad	Buena habilidad para elegir alternativas de solución prácticas y resolver situaciones de diversa complejidad.	Muy buena habilidad para elegir alternativas de solución prácticas y resolver situaciones de diversa complejidad.	Excelente habilidad para elegir alternativas de solución prácticas y resolver situaciones de diversa complejidad.
<b>Conocimiento del trabajo:</b> Capacidad para realizar su trabajo sin dificultades, demostrando los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas encomendadas.	Siempre demuestra dificultades y falta de conocimientos para realizar las tareas encomendadas. Necesita ayuda permanente.	Demuestra pocos conocimientos necesarios para realizar sus tareas encomendadas.	Demuestra conocimientos básicos y necesarios para realizar sus tareas encomendadas.	Demuestra muy buenos conocimientos para realizar sus tareas encomendadas, no tienen dificultades en las tareas encomendadas.	Demuestra excelentes conocimientos para realizar sus tareas encomendadas y nunca tiene dificultades para realizar su trabajo.
<b>Planeamiento y organización:</b> Habilidad para planificar, organizar y proyectar las actividades y recursos, siguiendo un proceso ordenado en su ejecución.	No planifica y es desorganizado en su trabajo	Tiene dificultad para planificar y organizar las actividades y recursos, siempre improvisa	Algunas veces se le dificulta planificar y organizar las actividades y recursos.	Planifica y organiza muy bien las actividades y recursos, en su trabajo.	Planifica y organiza eficientemente las actividades y recursos en su trabajo.
<b>Capacidad de investigación:</b> Capacidad de deducir hechos, estudiar a fondo situaciones que permiten obtener un diagnóstico apropiado y formular recomendaciones que den solución a la situación planteada.	Es incapaz para deducir hechos y efectuar una investigación.	Se le dificulta la deducción de hechos, diagnósticos y recomendaciones.	Investiga hechos pero con poca profundidad, formula conclusiones y recomendaciones no muy acertadas.	Cuenta con muy buena capacidad para deducir hechos, pero tiene dificultad para realizar diagnósticos de situaciones complejas y formular sus conclusiones y recomendaciones	Es un excelente investigador, no tiene dificultad para realizar los diagnósticos de situaciones de diferente complejidad, formula conclusiones y recomendaciones adecuadas a la problemática.
<b>Juicio analítico y criterio:</b> Capacidad que tiene la persona para la resolución de problemas demostrando eficiencia en la solución de problemas.	Incapaz de resolver problemas, necesita ayuda constantemente.	Demuestra poca capacidad para la resolución de problemas demostrando deficiencia en la solución de estos.	Demuestra capacidad para resolver problemas.	Muy buena capacidad para resolver problemas, demuestra eficiencia en la solución de estos.	Excelente capacidad de resolución de problemas, demuestra eficiencia en la solución de estos.
<b>Cumplimiento de la normativa:</b> Cumplimiento de las normas institucionales (Ley de contrataciones del estado, reglamento de la ley de contrataciones del estado, procedimientos, instructivos y otros).	No cumple con las normas.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	Casi siempre cumple las normas de la institución.	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.
<b>Oportunidad:</b> Cumplimiento de los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.
<b>Responsabilidad:</b> Calidad que tiene la persona de cumplir con exactitud y seriedad sus funciones y compromisos laborales, demuestra esfuerzo, dedicación y preocupación por el trabajo.	No es responsable en el cumplimiento de sus funciones y compromisos laborales.	Frecuentemente no es responsable en el cumplimiento de sus funciones y compromisos laborales.	La mayoría de veces demuestra responsabilidad por sus funciones y compromisos laborales.	Es responsable siempre en el cumplimiento de sus funciones y compromisos laborales, demuestra esfuerzo y dedicación por su trabajo.	Cumple excelentemente con sus funciones y compromisos laborales, es sumamente responsable y demuestra esfuerzo, dedicación y preocupación por el trabajo.
<b>Asistencia y puntualidad:</b> Cumplimiento de la asistencia diaria y los horarios de trabajo establecidos.	Con más de 4 faltas al mes e impuntal, no cumple con los horarios establecidos.	Con más de 4 tardanzas injustificadas en el mes.	En lo posible trata de cumplir con el horario establecido y asistir constantemente.	Asistente permanentemente y puntualmente a laborar.	Ninguna falta de asistencia y excelente puntualidad, siempre cumple con los horarios establecidos.
<b>Cooperación:</b> Calidad que tiene la persona para la colaboración y demostrar entusiasmo en sus labores de trabajo.	Nunca demuestra colaboración ni entusiasmo en sus labores de trabajo.	Muy poca veces colabora o demuestra entusiasmo en su trabajo.	Regularmente demuestra colaboración y entusiasmo en su trabajo.	Casi siempre demuestra colaboración y entusiasmo en su trabajo.	Siempre demuestra colaboración y entusiasmo en su trabajo.+A13:H19

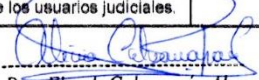
## Anexo 02: Validez de los instrumentos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Imagen corporativa y su relación en la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Imagen corporativa	Servicio	Nivel de calidad del servicio	La CSJLL ofrece un servicio de calidad	Totalmente en desacuerdo Bastante en desacuerdo Ni acuerdo ni en desacuerdo Bastante de acuerdo Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Nivel de condiciones adecuadas del servicio	La CSJLL ofrece un servicio en condiciones adecuadas (infraestructura adecuada)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Mejor y adecuada atención al cliente	La CSJLL brinda una mejor y adecuada atención al cliente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Porcentaje de tasas judiciales equitativas	Las tasas judiciales que se pagan por los servicios que brinda la CSJLL son justas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Comunicación corporativa	Demostración de valores institucionales	La CSJLL transmite valores a sus usuarios (justicia, respeto, honestidad)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Difusión de los servicios a través de los medios de comunicación	La CSJLL difunde correctamente los servicios que brinda a través de los medios de comunicación		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Nivel del personal capacitado	El personal que labora en la CSJLL siempre está capacitado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Nivel del personal identificado con la institución	El personal que labora en la CSJLL siempre está identificado con la institución		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Identidad visual	Nivel de publicidad que utiliza para difusión de los servicios	La CSJLL utiliza el servicio de diseño gráfico para su servicio publicitario		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Nivel de promoción auditiva y visual	La CSJLL proporciona publicidad visual y auditiva para promocionar sus servicios (folletos, cuadernillos, volante)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Nivel de publicidad en redes sociales	La CSJLL tiene mayor impacto en sus usuarios con su publicidad en redes sociales		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Elementos tangibles	Nivel de apariencia de equipos tecnológicos	La CSJLL tiene equipos tecnológicos de apariencia moderna		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Nivel de instalaciones físicas		Las instalaciones físicas (infraestructura) de la CSJLL son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Nivel de pulcritud de los empleados		Los empleados de la CSJLL tiene apariencia pulcra.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Nivel de calidad de elementos materiales		En la CSJLL, los elementos materiales (folletos, trípticos, cuadernillos) son visualmente atractivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>Fiabilidad</b>	Nivel de calidad del servicio	El servicio que brinda la CSJLL responde a lo que usted esperaba	✓	✓	✓	✓																	
		Capacidad de solución de problemas de los usuarios	Cuando tiene un problema el servidor público de la CSJLL muestra un sincero interés en solucionarlo	✓	✓	✓	✓																	
		Nivel de realización de servicio por primera vez	El servidor público de la CSJLL, realiza bien el servicio la primera vez	✓	✓	✓	✓																	
		Nivel de cumplimiento del servicio	Cuando el servidor público de la CSJLL promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	✓	✓	✓	✓																	
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Nivel de cumplimiento de plazos legales	El servicio que brinda la CSJLL cumple los plazos establecidos por ley	✓	✓	✓	✓																	
		Nivel de atención del servidor público	El servidor público de la CSJLL siempre tiene disponibilidad para atenderlo	✓	✓	✓	✓																	
		Información sobre plazos de culminación de servicios	Los servidores públicos de la CSJLL, comunican a los usuarios judiciales cuando culminará el servicio	✓	✓	✓	✓																	
		Nivel de rapidez del servicio	En la CSJLL, los servidores públicos ofrecen servicios rápidos a sus usuarios judiciales	✓	✓	✓	✓																	
	<b>Seguridad</b>	Nivel de confiabilidad de los servidores públicos	El comportamiento de los servidores públicos de la CSJLL transmite confianza	✓	✓	✓	✓																	
		Nivel de confianza de los servidores públicos	Los usuarios judiciales se sienten seguros de realizar trámites en la CSJLL	✓	✓	✓	✓																	
		Nivel de amabilidad de los servidores públicos	Los servidores públicos de la CSJLL son siempre amables	✓	✓	✓	✓																	
		Nivel de conocimiento de los servidores públicos	En la CSJLL, los servidores públicos tiene suficientes conocimientos para responder las preguntas realizadas	✓	✓	✓	✓																	
	<b>Empatía</b>	Nivel de atención individualizada	Los servidores públicos de la CSJLL ofrecen a sus usuarios judiciales una atención individualizada	✓	✓	✓	✓																	
		Flexibilidad de horarios	La CSJLL tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios judiciales	✓	✓	✓	✓																	
		Nivel de amabilidad de los empleados	Los servidores públicos demuestran amabilidad y buen trato	✓	✓	✓	✓																	
		Nivel de comprensión de las necesidades de los usuarios	Los servidores públicos de la CSJLL comprenden las necesidades específicas de los usuarios judiciales.	✓	✓	✓	✓																	
					Totalmente en desacuerdo				Bastante en desacuerdo				Ni acuerdo ni en desacuerdo				Bastante de acuerdo				Totalmente de acuerdo			

  
 Dra. Flor A. Calvanapón Alva  
 Reg. Mat. J. C. P. L. L. N° 002-2070  
 Dra. Flor A. Calvanapón Alva  
 DNI N° 17995554

### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario para medir la imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017".

**OBJETIVO:** Conocer la relación entre la imagen corporativa y la satisfacción del usuario judicial de la Corte Superior de Justicia de La Libertad- Trujillo, 2017.

**DIRIGIDO A:** Usuarios judiciales de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo, 2017

**APELLIDOS Y NOMBRES DE EVALUADOR:** Flor Alicia Calvanapon Alva

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Doctora

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Aceptable	Deficiente
	✓	



Dra. Flor A. Calvanapon Alva

Reg. Mat. C.C.P.L.L. N° 002-2070

DNI: N° 47995554

**Dra. Flor Alicia Calvanapon Alva**

**DNI 17995554**

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de la Libertad - Trujillo, 2017

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Competencias laborales genéricas	Competencias laborales genéricas	Nivel orientación al resultado	Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes, en el marco de las estrategias de la organización.	Grado 1 (Muy bajo) Grado 2 (Bajo) Grado 3 (Alto) Grado 4 (Muy Alto)	X		X		X		X		
		Nivel atención al orden, a la calidad y a la perfección	Preocupación continua por controlar el trabajo y la información.		X		X		X		X		
		Nivel de espíritu de iniciativa	Rápida ejecución ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día de la actividad.		X		X		X		X		
		Nivel de búsqueda de la información	Es la inquietud y la curiosidad por saber más sobre cosas, hechos o personas. Buscar		X		X		X		X		
		Nivel de orientación al cliente	Deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades.		X		X		X		X		
		Nivel de trabajo en grupo y cooperación	Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios con otras áreas de la organización u organismos externos con los que debe interactuar.		X		X		X		X		
		Nivel de flexibilidad	Capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.		X		X		X		X		
Desempeño laboral	Características del trabajo	Nivel de productividad	Capacidad de generar resultados con la calidad esperada y en el tiempo oportuno, a fin de lograr los objetivos y metas propuestas.	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo	X		X		X		X		
		Nivel de toma de decisiones	Habilidad para analizar y elegir alternativas de soluciones prácticas y acertadas; para resolver situaciones de diversa complejidad		X		X		X		X		

		en el desarrollo del trabajo.			X		X		X		
	Nivel de conocimiento del trabajo	Capacidad para realizar su trabajo sin dificultades, demostrando los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas encomendadas.			X		X		X		
	Nivel de planeamiento y organización	Habilidad para planificar, organizar y proyectar las actividades y recursos, siguiendo un proceso ordenado en su ejecución			X		X		X		
	Nivel de capacidad de investigación	Capacidad de deducir hechos, estudiar a fondo situaciones que permiten obtener un diagnóstico apropiado y formular recomendaciones que den solución a la situación planteada.			X		X		X		
	Nivel de juicio analítico y criterio	Capacidad que tiene la persona para la resolución de problemas demostrando eficiencia en la solución de problemas.	Muy bueno		X		X		X		
	Nivel de cumplimiento de la normativa	Cumplimiento de las normas institucionales (Ley de contrataciones del estado, reglamento de la ley de contrataciones del estado, procedimientos, instructivos y otros)	Bueno		X		X		X		
	Nivel de oportunidad	Cumplimiento de los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Regular		X		X		X		
Características individuales	Nivel de responsabilidad	Cualidad que tiene la persona de cumplir con exactitud y seriedad sus funciones y compromisos laborales, demuestra esfuerzo, dedicación y preocupación por el trabajo.	Malo		X		X		X		
	Nivel de asistencia y puntualidad	Cumplimiento de la asistencia diaria y los horarios de trabajo establecidos.	Muy malo		X		X		X		
	Nivel de cooperación	Cualidad que tiene la persona para la colaboración y demostrar entusiasmo en sus labores de trabajo.			X		X		X		

  
 Dr. Augusto Ricardo Moreno Rodriguez  
 DNI 17858700



### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario para medir las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral"

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de competencias laborales genéricas de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Trujillo.

**APELLIDOS Y NOMBRES DE EVALUADOR:** Augusto Ricardo Moreno Rodriguez

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Aceptable	Deficiente
	X	

  
Dr. Augusto Ricardo Moreno Rodriguez  
DNI 17858700

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TITULO DE LA TESIS:** Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Competencias laborales genéricas	Competencias laborales genéricas	Nivel orientación al resultado	Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes, en el marco de las estrategias de la organización.	Grado 1 (Muy bajo) Grado 2 (Bajo) Grado 3 (Alto) Grado 4 (Muy Alto)		X								
		Nivel atención al orden, a la calidad y a la perfección	Preocupación continua por controlar el trabajo y la información.		X		X		X		X			
		Nivel de espíritu de iniciativa	Rápida ejecución ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día de la actividad.		X		X		X		X			
		Nivel de búsqueda de la información	Es la inquietud y la curiosidad por saber más sobre cosas, hechos o personas. Buscar		X		X		X		X			
		Nivel de orientación al cliente	Deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades.		X		X		X		X			
		Nivel de trabajo en grupo y cooperación	Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios con otras áreas de la organización u organismos externos con los que debe interactuar.		X		X		X		X			
		Nivel de flexibilidad	Capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.		X		X		X		X			
Desempeño laboral	Características del trabajo	Nivel de productividad	Capacidad de generar resultados con la calidad esperada y en el tiempo oportuno, a fin de lograr los objetivos y metas propuestas.	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo	X		X		X		X			
		Nivel de toma de decisiones	Habilidad para analizar y elegir alternativas de soluciones prácticas y acertadas; para resolver situaciones de diversa complejidad	X		X		X		X				

			en el desarrollo del trabajo.										
		Nivel de conocimiento del trabajo	Capacidad para realizar su trabajo sin dificultades, demostrando los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas encomendadas.		X		X		X		X		
		Nivel de planeamiento y organización	Habilidad para planificar, organizar y proyectar las actividades y recursos, siguiendo un proceso ordenado en su ejecución		X		X		X		X		
		Nivel de capacidad de investigación	Capacidad de deducir hechos, estudiar a fondo situaciones que permiten obtener un diagnóstico apropiado y formular recomendaciones que den solución a la situación planteada.		X		X		X		X		
		Nivel de juicio analítico y criterio	Capacidad que tiene la persona para la resolución de problemas demostrando eficiencia en la solución de problemas.	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo	X		X		X		X		
		Nivel de cumplimiento de la normativa	Cumplimiento de las normas institucionales (Ley de contrataciones del estado, reglamento de la ley de contrataciones del estado, procedimientos, instructivos y otros)		X		X		X		X		
		Nivel de oportunidad	Cumplimiento de los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.		X		X		X		X		
	Características individuales	Nivel de responsabilidad	Cualidad que tiene la persona de cumplir con exactitud y seriedad sus funciones y compromisos laborales, demuestra esfuerzo, dedicación y preocupación por el trabajo.		X		X		X		X		
		Nivel de asistencia y puntualidad	Cumplimiento de la asistencia diaria y los horarios de trabajo establecidos.		X		X		X		X		
		Nivel de cooperación	Cualidad que tiene la persona para la colaboración y demostrar entusiasmo en sus labores de trabajo.		X		X		X		X		



Mg. Luz Alicia Baltodano Nontol  
DNI 40573161

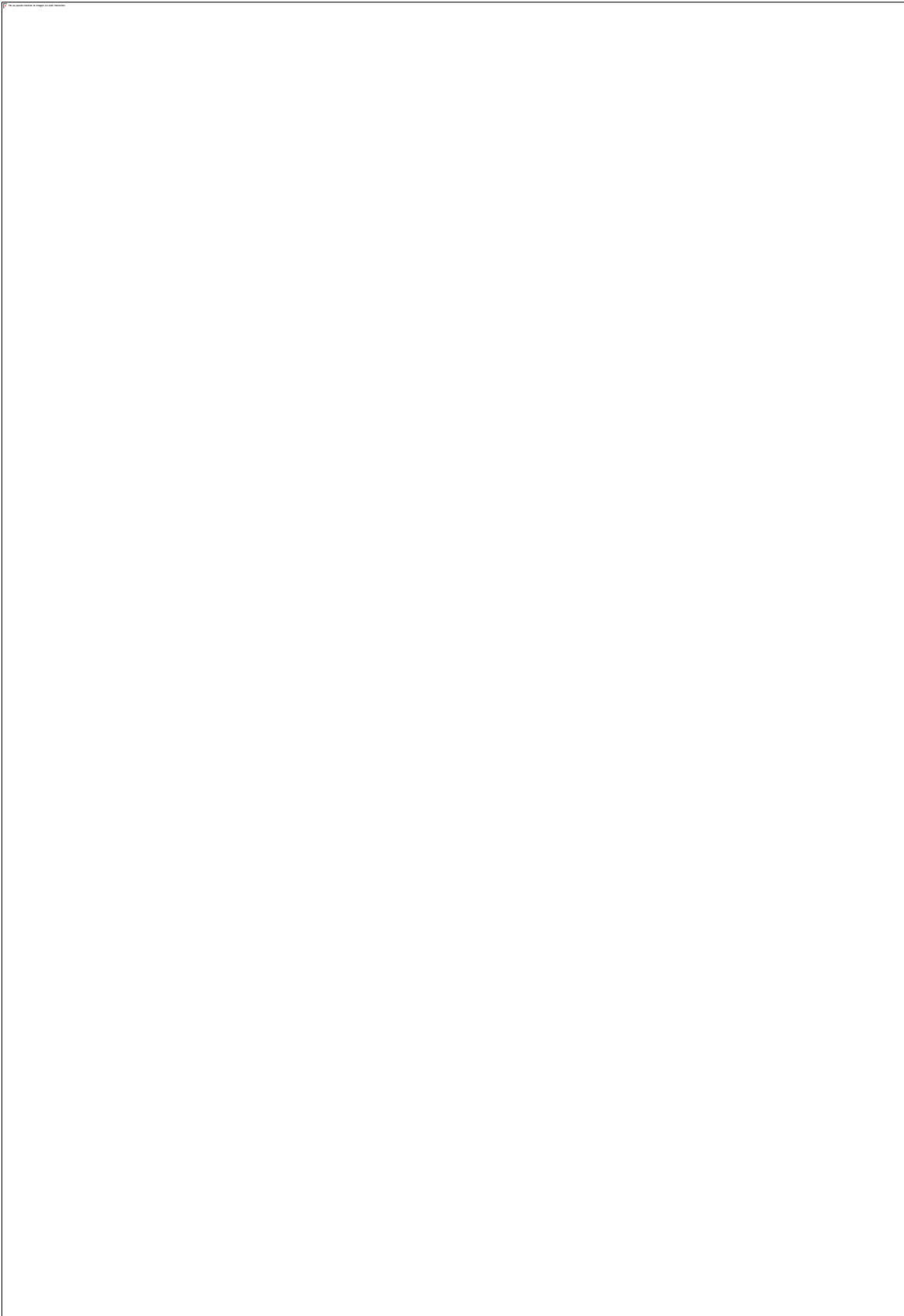
### Anexo 03: Matriz de consistencia

Tabla 8.1  
Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores
Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017	¿Cuál es la relación entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017?	Determinar la relación entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017.	H1: Existe relación directa entre las competencias laborales genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017.	Competencias laborales genéricas	Competencias laborales genéricas	Nivel orientación al resultado	Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes, en el marco de las estrategias de la organización.
						Nivel atención al orden, a la calidad y a la perfección	Preocupación continua por controlar el trabajo y la información.
						Nivel de espíritu de iniciativa	Rápida ejecución ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día de la actividad.
						Nivel de búsqueda de la información	Es la inquietud y la curiosidad por saber más sobre cosas, hechos o personas. Buscar
						Nivel de orientación al cliente	Deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades.
						Nivel de trabajo en grupo y cooperación	Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios con otras áreas de la organización u organismos externos con los que debe interactuar.
						Nivel de flexibilidad	Capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.
Desempeño laboral					Características del trabajo	Nivel de productividad	Capacidad de generar resultados con la calidad esperada y en el tiempo oportuno, a fin de lograr los objetivos y metas propuestas.
						Nivel de toma de decisiones	Habilidad para analizar y elegir alternativas de soluciones prácticas y acertadas; para resolver situaciones de diversa complejidad en el desarrollo del trabajo.

	Nivel de conocimiento del trabajo	de	Capacidad para realizar su trabajo sin dificultades, demostrando los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas encomendadas.
	Nivel de planeamiento y organización	de	Habilidad para planificar, organizar y proyectar las actividades y recursos, siguiendo un proceso ordenado en su ejecución
	Nivel de capacidad de investigación	de	Capacidad de deducir hechos, estudiar a fondo situaciones que permiten obtener un diagnóstico apropiado y formular recomendaciones que den solución a la situación planteada.
	Nivel de juicio analítico y criterio	de	Capacidad que tiene la persona para la resolución de problemas demostrando eficiencia en la solución de problemas.
	Nivel de cumplimiento de la normativa	de	Cumplimiento de las normas institucionales (Ley de contrataciones del estado, reglamento de la ley de contrataciones del estado, procedimientos, instructivos y otros)
	Nivel de oportunidad	de	Cumplimiento de los plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.
Características individuales	Nivel de responsabilidad	de	Cualidad que tiene la persona de cumplir con exactitud y seriedad sus funciones y compromisos laborales, demuestra esfuerzo, dedicación y preocupación por el trabajo.
	Nivel de asistencia y puntualidad	de	Cumplimiento de la asistencia diaria y los horarios de trabajo establecidos.
	Nivel de cooperación	de	Cualidad que tiene la persona para la colaboración y demostrar entusiasmo en sus labores de trabajo.

**Anexo 04: Constancia emitida por la institución que autoriza la realización de la investigación**

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page below the title. It is intended for the content of the authorization certificate, but it is currently blank.

CORRELATIVO  
439557

Solicito: Autorización para realizar  
trabajo de investigación

Lic. Sindy Noelia Campos Cárdenas  
Coordinadora del Área de Logística  
de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

Yo, Cinthia Julisa Mendoza Alayo,  
identificada con DNI N° 72231164, con domicilio en  
Calle 10 Mz. O Lote 2 Urb. San Isidro, me presento  
respetuosamente ante Ud. y expongo:


Que, siendo alumna del curso de Proyecto de  
Investigación de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo,  
solicito a Ud. permiso para realizar el trabajo de investigación, en el área de logística  
de esta prestigiosa institución, sobre "Competencias laborales genéricas y su  
relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la  
Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017" para optar el grado de  
Magister en Gestión Pública.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. acceder a mi petición.

Trujillo, 20 de julio del 2017

Atentamente,

  
Cinthia Julisa Mendoza Alayo  
DNI N° 72231164



## Anexo 05: Base de datos

\*BASE DE DATOS.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : CLG1 Visible: 22 de 22 variables

	CLG1	CLG2	CLG3	CLG4	CLG5	CLG6	CLG7	Competencia sLaboralesGe néricas	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	Características deltrabajo	DL9	DL10	DL11	Características Individuales	Desempeño Laboral	var	var	var	var	var	var
1	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	250,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	5,00	4,00	31,00	4,00	4,00	4,00	12,00	43,00						
2	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	160,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	26,00	3,00	5,00	4,00	12,00	38,00						
3	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	150,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	24,00	3,00	3,00	3,00	9,00	33,00						
4	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	200,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	30,00	4,00	4,00	4,00	12,00	42,00						
5	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	220,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	23,00	3,00	4,00	4,00	11,00	34,00						
6	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	3,00	3,00	180,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	27,00	4,00	4,00	4,00	12,00	39,00						
7	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	120,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	20,00	3,00	5,00	3,00	11,00	31,00						
8	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	240,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	32,00	4,00	5,00	3,00	12,00	44,00						
9	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	210,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	21,00	4,00	3,00	3,00	10,00	31,00						
10	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	230,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	25,00	3,00	5,00	3,00	11,00	36,00						
11	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	190,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	21,00	2,00	3,00	2,00	7,00	28,00						
12	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	190,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	28,00	4,00	4,00	3,00	11,00	39,00						
13	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	190,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	17,00	3,00	2,00	3,00	8,00	25,00						
14	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	240,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	24,00	3,00	4,00	4,00	11,00	35,00						
15	3,00	4,00	3,00	1,00	1,00	3,00	4,00	190,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	29,00	3,00	3,00	3,00	9,00	38,00						
16	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	210,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	20,00	3,00	3,00	3,00	9,00	29,00						
17	2,00	3,00	2,00	1,00	4,00	2,00	3,00	170,00	4,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	21,00	2,00	4,00	3,00	9,00	30,00						
18	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	170,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	19,00	3,00	3,00	3,00	9,00	28,00						
19	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00	210,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	25,00	3,00	3,00	3,00	9,00	34,00						
20	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	200,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	24,00	2,00	3,00	2,00	7,00	31,00						
21	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	170,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	28,00	3,00	4,00	3,00	10,00	38,00						
22	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	1,00	170,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	29,00	4,00	1,00	3,00	8,00	37,00						
23	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	180,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	19,00	3,00	3,00	2,00	8,00	27,00						
24																												
25																												
26																												

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON