

# Control interno en el desempeño laboral en la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima

MARÍA DEL PILAR ANTO RUBIO<sup>I</sup>  
MARÍA ELENA LLACSAHUANGA GRANADINO<sup>II</sup>  
ELSI EMPERATRIZ ZEGARRA ORTIS<sup>III</sup>  
MONICA FERREIRA DA SILVA<sup>IV</sup>  
<http://dx.doi.org/10.22347/2175-2753v17i57.5166>

## Resumen

La investigación tiene como objetivo general analizar el control interno en el desempeño laboral de la sede de los juzgados y salas subespecialidad comercial de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima. La metodología fue de enfoque cualitativo con diseño fenomenológico y la muestra de 15 trabajadores. Con los resultados se evidenció que una adecuada gestión y ejecución de los controles internos, constantes actividades de monitoreo y supervisión, una adecuada infraestructura del lugar de trabajo y un adecuado programa de capacitación para el trabajador, influyen positivamente al resultado del desempeño laboral de los trabajadores.

**Palabras clave:** control interno; desempeño laboral; capacitación; infraestructura; Corte Superior de Justicia.

Submetido em: 08/12/2024

Aprovado em: 11/11/2025

<sup>I</sup> Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), Lima, Peru; <http://orcid.org/0000-0003-1024-4124>; e-mail: maria.anto@epg.usil.pe.

<sup>II</sup> Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), Lima, Peru; <http://orcid.org/0009-0007-5939-3637>; e-mail: marielenallg@gmail.com.

<sup>III</sup> Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), Lima, Peru; <http://orcid.org/0009-0007-9153-986X>; e-mail: azegarra@usil.edu.pe;

<sup>IV</sup> Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro (RJ), Brasil; <http://orcid.org/0000-0003-0951-6612>; e-mail: mfsilvamail@gmail.com.

# Internal control in labor performance at the court registry office of the Superior Court of Justice of Lima

## **Abstract**

This research aims to analyze the internal control in labor performance at the headquarters of the courts and chambers of the commercial sub-specialty of the commercial court of the Superior Court of Justice of Lima. It was conducted under a qualitative approach with a phenomenological design and a sample of 15 employees. The results demonstrated that a proper management and execution of internal controls, constant monitoring and supervision activities, proper workplace infrastructure and a suitable training program for the employee, have a positive influence on the performance of the employees.

**Keywords:** internal control; labor performance; training; infrastructure; Superior Court of Justice.

## Controle interno no desempenho do trabalho na mesa de partes do Tribunal Superior de Justiça de Lima

## **Resumo**

O objetivo geral da investigação é analisar o controle interno no desempenho do trabalho das sedes dos tribunais e câmaras de subespecialidade comercial da mesa de partes do Superior Tribunal de Justiça de Lima. A metodologia foi de abordagem qualitativa com desenho fenomenológico e amostra de 15 trabalhadores. Os resultados mostraram que a gestão e execução adequada dos controles internos, as atividades constantes de monitoramento e supervisão, a infraestrutura adequada do local de trabalho e um programa de treinamento adequado ao trabalhador influenciam positivamente os resultados do desempenho laboral dos trabalhadores.

**Palavras-chave:** controle interno; desempenho do trabalho; treinamento; infraestrutura; Superior Tribunal de Justiça.

## Introducción

A lo largo del tiempo, se ha profundizado en el tema del control interno en las organizaciones, este tuvo su origen a finales de los años 80 en Estados Unidos, inicialmente aplicado a las empresas que cotizaban en los mercados de valores. Posteriormente, su alcance se amplió a otros países, lo que ha dado lugar a un nuevo paradigma de control interno a nivel mundial en organizaciones tanto públicas como privadas. Este enfoque se fundamenta en investigaciones impulsadas por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por sus siglas en inglés), una entidad privada conformada por cinco organizaciones de profesionales contables en Estados Unidos. Su objetivo fue proporcionar directrices sobre el fraude, control interno y gestión de riesgos, para mejorar los procesos de gestión y gobierno en todas las organizaciones, así como reducir el riesgo de fraude (Miaja Fol, 2010).

En Perú, el modelo *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) se utiliza para evaluar la eficacia de los sistemas de control y para identificar áreas de mejora. El marco más actualizado para el control gubernamental en el país es la Ley N° 27785 (Perú, 2002), conocida como la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar la gestión del control interno en el desempeño laboral de los trabajadores de la mesa de partes de la sede de los Juzgados y salas subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima (CSJLI). En tal sentido, como primer paso se busca explorar, describir y comprender los conocimientos de los sujetos de investigación y su interacción dentro de la institución; y el segundo paso fue realizar una propuesta de mejora en el escenario de investigación.

El área de la mesa de partes de los juzgados y salas civil subespecialidad comercial, tiene como objetivo principal la atención al usuario en la recepción de los documentos, registro, foliación, clasificar y distribuir los documentos de acuerdo con la competencia de los órganos y/o áreas para su respectiva atención. Actualmente el área de mesa de partes está integrada por 25 trabajadores que cumplen una función como: digitalizador, recepcionista de ventanilla, indexador, distribuidor de documentos, asistentes de apoyo y supervisores más una encargada de toda la mesa de partes.

La investigación se alineó con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. El objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico, el cual impulsa un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, así como el pleno empleo productivo y el trabajo digno para todos los trabajadores, lo cual es fundamental para el desarrollo personal; y el objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, ya que es crucial contribuir a la agenda global para el desarrollo y el bienestar de la población, facilitando el acceso a la justicia para todos y promoviendo la creación de instituciones efectivas, responsables e inclusivas a todos los niveles (Acuerdo Nacional, 2017).

## Fundamentación Teórica

### Control Interno

De acuerdo con Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Ortega Haro y Pérez Salazar (2018), COSO es una entidad que proporciona orientación sobre control interno y gestión de riesgos, de acuerdo a esta entidad el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y otro personal de una organización diseñado para proporcionar seguridad razonable con respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. Cabe resaltar que la administración del escenario de investigación, sus leyes y normatividad se basa en este modelo.

En el sector público se habla del Sistema de Control Interno (SCI), que la Contraloría General de la República (Perú, 2016), lo define como un sistema que nos ayuda a prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en cualquier entidad pública. Es decir, lo define como el conjunto de elementos organizacionales como son: Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación, interrelacionados e interdependientes, buscando la sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica.

De acuerdo con lo descrito, podemos concluir que muchos autores coinciden en que el control interno es un mecanismo integrado en toda la organización, cuyo propósito es asegurar el cumplimiento de los objetivos empresariales, lo cual permite proteger los activos de la empresa y fomenta la eficiencia y eficacia en el uso de estos recursos, evitando pérdidas económicas y financieras.

El control desempeña un papel fundamental en cualquier sistema o proceso, ya que es necesario contar con criterios y límites para evaluarnos, medirnos y corregirnos. Sin la etapa de control, seríamos extremadamente ineficientes y generaría incertidumbre sobre cómo se gestionan los recursos ante los interesados (Quinaluisa Morán; Ponce Álava; Muñoz Macías; Ortega Haro; Pérez Salazar, 2018). Entre los aspectos que respaldan su importancia tenemos: establecer medidas correctivas, aplicarse a todos los aspectos, identificar y analizar las causas de las desviaciones, así como a sus responsables, proporcionar información sobre la ejecución de planes, reducir costos y tiempos y racionalizar la gestión generando incremento de productividad.

En la CSJLI existe un órgano de control interno que constituye un reto institucional, permitiendo tener una herramienta de gestión muy útil y ayuda a contrarrestar los riesgos en los procesos de la entidad y promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en la gestión; así como, resguardar los recursos del Estado y prevenir irregularidades o actos de corrupción.

Si bien existe este órgano de control interno, este trabaja de la mano con los subcomités de los equipos de apoyo, por un lado, con los coordinadores de enlace de cada dependencia, por otro lado, con los magistrados y funcionarios de la institución con la finalidad de contribuir en la implementación del sistema de control interno del Poder Judicial, cuya evaluación será de carácter permanente en busca de una mejora continua (Huaita Alegre; Chanjan; Saravia, 2019).

En el área específica de la mesa de partes esta pertenece a la unidad de servicios judiciales, y ellos a través de sus jefes asignados a cada mesa de partes llevan un control y supervisión del trabajo que se realiza. En este sentido se prioriza la atención al usuario, el uso óptimo de los recursos asignados y un control del personal (asistencias, faltas, permisos, entre otros). Sin embargo, el control interno de la institución investigada está enfocado directamente a los procesos del ámbito jurisdiccional, mientras que el ámbito administrativo es controlado y supervisado por los jefes inmediatos. En nuestro caso la mesa de partes de los juzgados y salas subespecialidad comercial de la CSJLI existe una supervisión interna por parte del jefe inmediato, quien verifica el cumplimiento de las actividades propias del área, el manejo eficiente de los recursos asignados y la supervisión de los trabajadores.

## Desempeño Laboral

El análisis del desempeño laboral ha sido objeto de estudio a lo largo del tiempo, particularmente en el ámbito de la psicología organizacional (Aamodt, 2010). En tal sentido, de acuerdo con Choi, Miao, Oh, Berry y Kim (2018), las organizaciones se dedican a investigar el desempeño laboral con el objetivo principal de comprender y explicar diversos factores que influyen en el desarrollo y la eficacia empresarial.

Con la medición del desempeño laboral, las entidades públicas identifican brechas de competencias en el personal según su perfil del puesto que desempeñan, de esta manera se pueden definir estrategias de mejora continua que nos ayuden a lograr las metas y resultados planificados.

En la mesa de partes de los juzgados y salas subespecialidad comercial de la CSJLI, el desempeño laboral se puede calificar como bueno, ya que se cumple con la atención a todos los usuarios que asisten en el horario de atención. Sin embargo, este desempeño no es igual en todos los trabajadores, siempre hay unos que destacan o aportan más que otros, pero hay una particularidad, al ser un trabajo en equipo si se logra con los objetivos del área.

Según lo descrito por Nevado-Batalla Moreno (2023), es de vital importancia evaluar el desempeño laboral por períodos de tiempo de cada trabajador, ya que a raíz de esa evaluación se puede mejorar, afinar estrategias para un mejor desempeño del trabajador, ayudando de esta manera a encaminar su carrera pública y profesional.

Para Zaragoza Andrade, Pineda Martínez, Salazar Nogueda y Silva Aguilar (2023), los factores que influyen en el desempeño laboral, son: puntualidad, la cual no siempre se cumple en el escenario de investigación; imagen personal, aquí se deben agregar el valor a los productos y servicios brindados; protocolo, los trabajadores de la mesa de partes siguen un protocolo en el desarrollo de sus funciones como el uso del uniforme institucional, la atención al usuario, entre otros; y por último la capacidad de brindar un buen servicio en el cual el usuario se sienta satisfecho.

En la mesa de partes de los juzgados y salas subespecialidad comercial de la CSJLI, el desempeño laboral se describe de forma individual, ya que no todos los trabajadores se desempeñan de la misma forma. Sin embargo, existen trabajadores que no necesitan de una supervisión permanente para desarrollar y cumplir con sus

tareas, mientras que otros trabajadores necesitan estar supervisados para que cumplan su labor, esto debido a que carecen del perfil del puesto para estar en esta área.

De acuerdo con Márquez Coronel, Villegas Yagual, Moreira Vera y Gaibor Plúas (2021), las empresas públicas muchas veces sacrifican a su personal separándolos o rotándolos de sus puestos de trabajo llevando consigo el conocimiento adquirido en sus respectivos puestos. Esta rotación de personal de otras áreas o de la misma área para que asuman actividades a las cuales no estaban preparados genera resiliencia o clima hostil en el corto plazo. Lo mismo sucede en nuestro escenario de investigación siendo el área de mesa de partes donde aterriza este personal que muchas veces no tiene el perfil profesional adecuado, ya que, a falta de capacitación de inducción al puesto, falta de vocación de servicio de los trabajadores, remuneraciones mínimas, desmotivación entre otros, influye en el desempeño de los trabajadores.

### **Metodología**

El enfoque de la investigación fue cualitativo, ya que proporcionó una comprensión global del comportamiento de los trabajadores y es un método de investigación adaptable, lo que permite la generación de nuevos conocimientos. Además, puede realizarse con muestras de población pequeñas (Espinoza Freire, 2020). Esta investigación fue de tipo aplicada, alcance exploratorio – descriptiva y de diseño fenomenológico.

Para la recopilación de datos fue necesario la elaboración de una entrevista, la cual fue validada por tres expertos de la Universidad San Ignacio de Loyola – Escuela de Posgrado y también por el grupo de investigación en factores humanos y tecnología de la información HumânlTas. A continuación, las preguntas guías de la entrevista.

Categoría Control Interno:

1. ¿Cómo trabajador de la Corte Superior de Justicia de Lima conoces los procedimientos, políticas, directrices (Control Interno) que ejecuta tu institución dentro de la mesa de partes de la sede Comerciales?

2. ¿Consideras que los procedimientos del Control Interno que ejecuta tu institución ayudan a tener un adecuado monitoreo y supervisión de la mesa de partes de la sede Comerciales?
3. ¿Cree Ud. que la infraestructura con la que cuenta actualmente la mesa de partes Comerciales es adecuada para la ejecución del trabajo de forma segura y eficiente según las políticas y procedimientos del Control Interno de la institución?
4. ¿Crees que tu institución tiene planes de capacitación para el personal administrativo dentro de sus políticas de Control Interno? ¿Has sido Partícipe de alguna capacitación dada por tu institución y cómo te ayudó en el desempeño de tus funciones?

Categoría Desempeño Laboral:

5. ¿En qué medida crees que influye el desempeño laboral del trabajador para mejorar la productividad en la mesa de partes Comerciales?
6. ¿Crees que el trabajo en equipo de la mesa de partes Comerciales influye en el desempeño laboral de cada trabajador?
7. ¿Cómo influye la comunicación interna entre los trabajadores en su desempeño laboral? ¿Crees que actualmente existe una comunicación eficiente entre los trabajadores de la mesa de partes Comerciales? ¿Por qué?
8. ¿Cree Ud. que el buen desempeño laboral de cada trabajador de la mesa de partes Comerciales genera una mayor sinergia para lograr una mejor productividad en el trabajo?

La investigación se realizó en la mesa de partes de la sede de los juzgados y salas subespecialidad comercial de la CSJLI. La población estuvo comprendida por 25 trabajadores de dicha área: recepcionistas, digitalizadores, asistentes administrativos, legalizadores de firma, encargado de área. Cabe resaltar que la muestra seleccionada fue de 15 trabajadores los cuales se tomaron en cuenta debido a su antigüedad en el puesto y experiencia en el cargo.

Las categorías y subcategorías tratadas se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1 - Categorías y subcategorías

Categorías	Subcategorías	Referencias
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividades de Monitoreo y Supervisión</li><li>• Infraestructura</li><li>• Capacitación</li></ul>	Miaja Fol, M. (2010) Las tendencias actuales en los sistemas de control interno de las organizaciones. Implicaciones para las Administraciones Públicas. Ley 27785 de 2002. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. 13 de Julio del 2002 (Perú, 2002)
Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productividad</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Comunicación eficiente</li></ul>	Aamodt, M. G. (2010). Psicología industrial/organizacional: Un enfoque aplicado. Choi, J. Y.; Miao, C.; Oh, I. S.; Berry, C. M.; Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. Nevado-Batalla Moreno, P.,T. (2023). Analysis and reevaluation off integrity in the work of the local public servant.

Fuente: Las autoras (2024).

La técnica de análisis de resultados consistió en la codificación de las respuestas de cada pregunta y luego se plasmó gráficamente con el software Atlas ti, donde la información se clasificó de acuerdo con las categorías y subcategorías. Se analizó las variables más resaltantes, rescatando las debilidades y fortalezas del área y finalmente se propuso una propuesta de mejora.

## Análisis de los resultados

Con la finalidad de analizar y presentar los resultados, por un lado, se detallarán los resultados basados en las categorías y subcategorías. Luego las autoras discutirán dichos resultados sobre lo encontrado en el trabajo de campo.

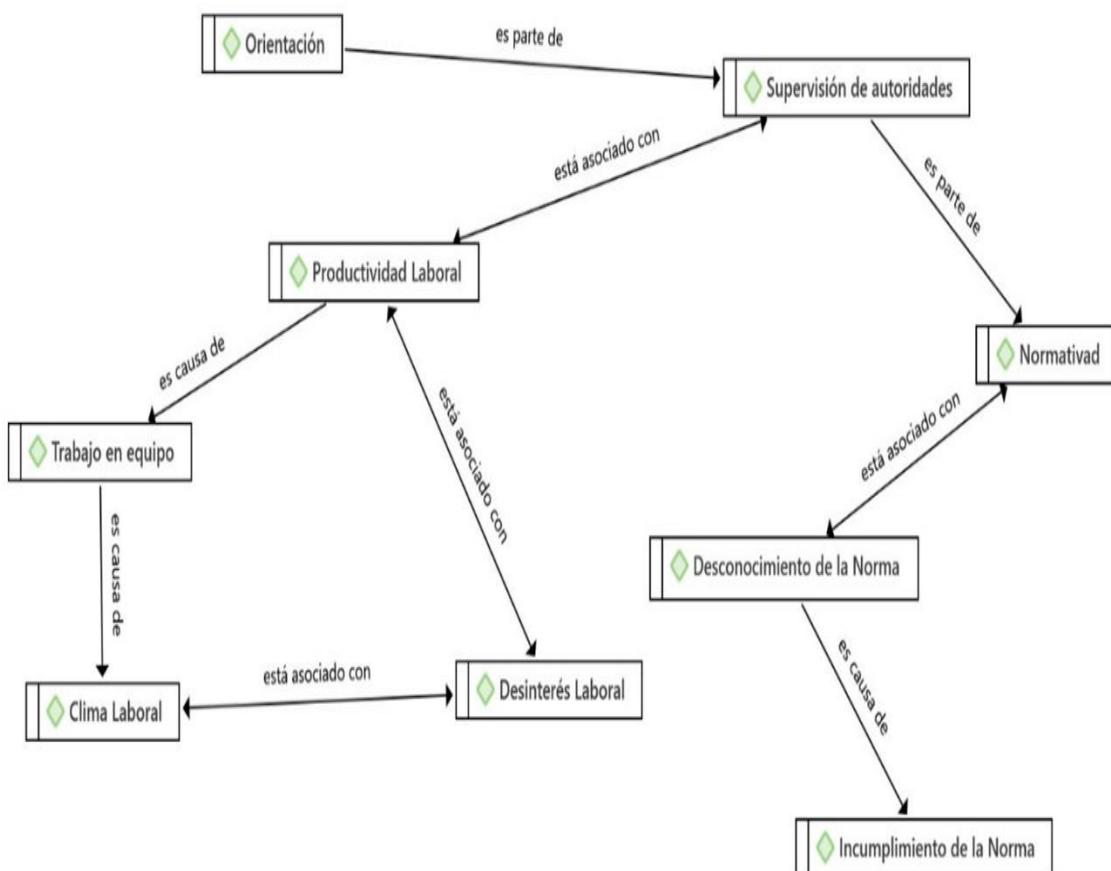
## Evidencias observadas

### Monitoreo y supervisión en el desempeño laboral

Con respecto a las actividades realizadas de monitoreo y supervisión en el desempeño laboral de los trabajadores, se realizaron algunas preguntas para corroborar dicha influencia como si consideraban que los procedimientos del control interno que ejecuta su institución les ayudan a tener un adecuado monitoreo y supervisión de la mesa de partes. De los entrevistados, cuatro manifestaron que el

control interno por parte de las autoridades si ayudan en el monitoreo y supervisión de la mesa de partes; cuatro indicaron que muy poco o casi nada y siete manifestaron que no ayudan porque no existe un control interno directo de las autoridades a las mesas de partes en general.

Figura 1 - Red semántica de la subcategoría de monitoreo y supervisión en el desempeño laboral



Fuente: Las autoras (2024).

También se preguntó si cree que el buen desempeño laboral generaría una mayor sinergia para lograr una mejor productividad en el trabajo, respondieron en un 100% que efectivamente el tener un buen desempeño laboral se logaría una buena sinergia y una mejor productividad en el trabajo, reconociendo que para ello es fundamental que todos se identifiquen con la institución y sus funciones.

También manifestaron que actualmente en el área no hay un control interno directo a las mesas de partes en general de las autoridades, el control que se realiza es por su jefe inmediato, el mismo que busca cumplir con todos los procedimientos

establecidos por la institución y los objetivos. Respecto a la productividad laboral afirmaron que esta enlazada al desempeño laboral, este desempeño actualmente no es el mejor ni equitativo, algunos trabajan más que otros lo que genera una discrepancia entre ellos y hace que la productividad no sea óptima. Comentaron que en algunas ocasiones no se termina el proceso en el mismo día sino al día siguiente, cabe resaltar que hechos también se deben a factores externos.

Los entrevistados consideran que es necesario e importante que sus autoridades hagan supervisiones con frecuencia, debido a que consideran que es una forma de que vean la productividad de los trabajadores y a la vez los problemas y necesidades que tienen como área, al no estar en la sede principal de la CSJLI, las autoridades ignoran la realidad de las sedes periféricas.

Para Mendivil Valdez y Erro Salcido (2021), dicho control debe basarse en un monitoreo y supervisión frecuente del trabajo desarrollado en el área por parte de las autoridades correspondientes, esto ayudaría a identificar problemas, incidencias que se presentan en el día a día con los usuarios y entre los mismos trabajadores. Con la información brindada por los trabajadores se constató el impacto directo entre control interno y desempeño laboral lo que contribuye a soluciones inmediatas para lograr un mejor desempeño laboral, obteniendo así una productividad óptima, confirmando su integridad pública como valor esencial del servicio brindado basado en estándares de responsabilidad y cumplimiento.

### **Infraestructura en el desempeño laboral**

Otro punto tratado fue la influencia de la infraestructura del lugar de trabajo en el desempeño laboral, se les consultó a los trabajadores si creían que la infraestructura con la que cuenta actualmente su área es la adecuada para la ejecución del trabajo de forma segura y eficiente según las políticas y procedimientos del control interno de su institución. Ante ello todos respondieron que no se cuenta con la infraestructura adecuada en la mesa de partes de la sede comerciales debido a que funciona en tres ambientes separados y no son ambientes adecuados para la atención al público, incluso en uno de los ambientes existe un pozo séptico y baños, donde con frecuencia hay malos olores, perjudicando la salud de los trabajadores y usuarios. También destacaron que la carencia de ventilación y luz natural influye en el desarrollo de las actividades del área así mismo, el estar separados no se permite una supervisión constante en todos los ambientes, debido a la demanda del trabajo.

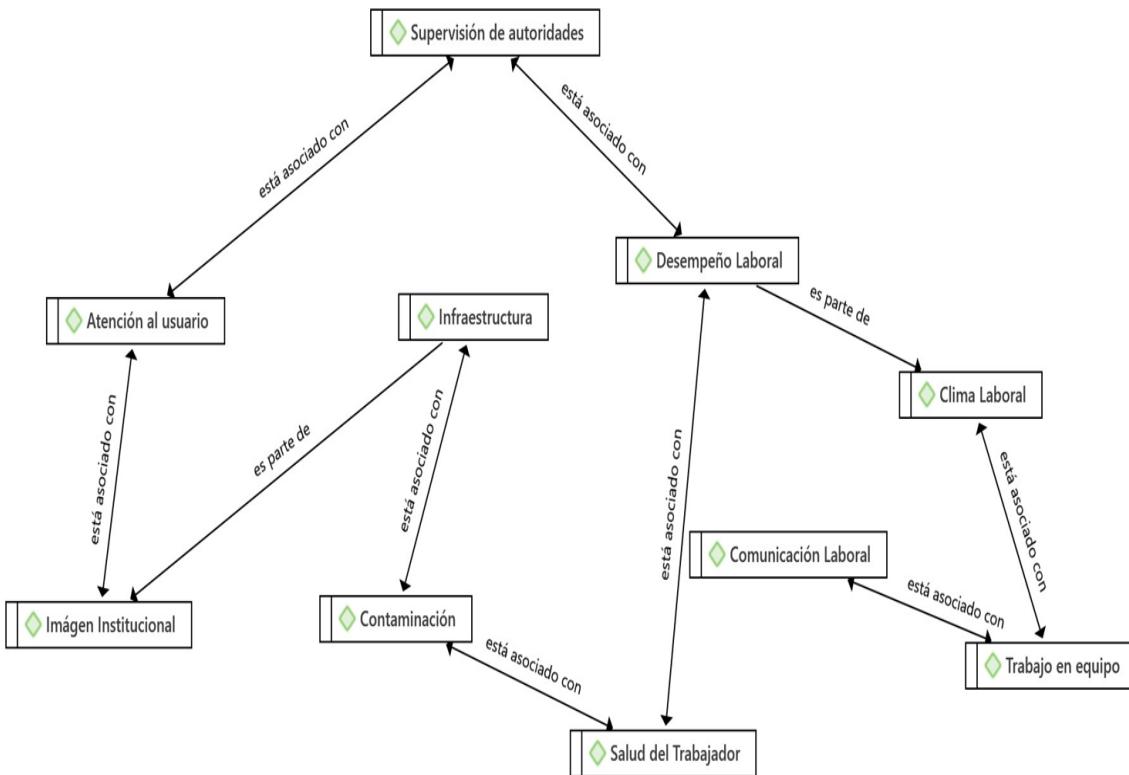
Se preguntó con respecto a la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral, en cuyas respuestas el 100% de entrevistados indicó que, si influye porque al tener cooperación y trabajo equitativo entre todos se logrará no sólo un buen desempeño laboral sino también una mejora del clima laboral y la comunicación, esto es necesario en el caso de la mesa de partes ya que las funciones son secuenciales.

Actualmente en la mesa de partes de la sede comercial no se puede unificar el trabajo en equipo pues al estar divididos en diferentes ambientes, lamentablemente genera que se formen divisiones en grupos pequeños y propicie un mal clima laboral.

Otro punto consultado fue la influencia de la comunicación interna entre los trabajadores respecto a su desempeño laboral, aquí indicaron que son temas relacionados y que son importantes en cualquier área para lograr mejores resultados así mismo mencionan que si existiera una comunicación efectiva entre todos los trabajadores el clima laboral mejoraría y se reducirían muchos errores. Así mismo, mencionan que en el área de mesa de partes la comunicación es parcial por dos razones fundamentales, uno es porque la infraestructura la cual no ayuda al estar separados, y dos es porque los mismos trabajadores no separan temas personales con laborales y sólo tratan temas laborales, lo que hace un ambiente frío entre ellos.

En tal sentido, Varela Merino (2023) comenta que debemos contemplar los riesgos y dificultades ya que como resultado de las subcategorías inciden en la calidad, veracidad, integridad y trazabilidad de los datos, así como su protección. Al no tener una infraestructura adecuada para el desempeño de las funciones, hace que la comunicación entre todo el equipo no sea efectiva, sino parcial, y el trabajo en equipo tampoco se da justamente por trabajar en ambientes separados, lo que dificulta que el trabajo sea en equipo.

Figura 2 - Red semántica de la subcategoría de infraestructura en el desempeño laboral



Fuente: Las autoras (2024).

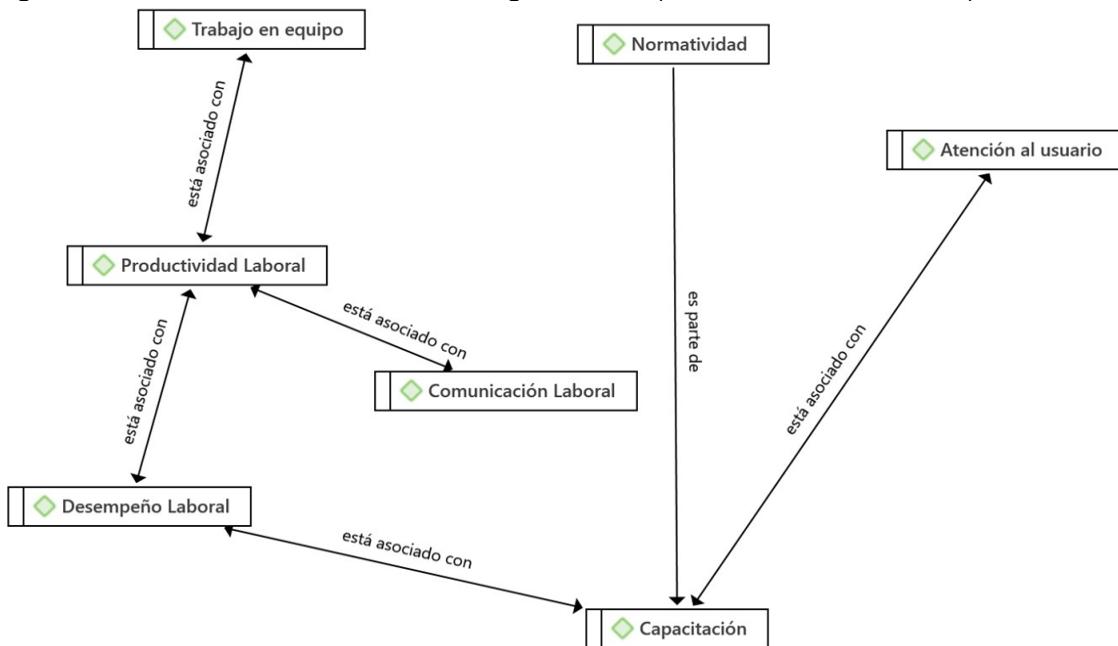
De acuerdo con los resultados del trabajo de campo infraestructura, trabajo en equipo y comunicación están relacionados, por tal motivo para mejorar el trabajo en el área definitivamente se debe cambiar la infraestructura del área, esto se lograría con una reubicación o remodelación del área actual asegurando la salud del trabajador y la imagen institucional.

### Capacitación en el desempeño laboral

Y por último se examinó la capacitación de los trabajadores y su aporte en el desempeño laboral. En este caso a la capacitación del personal administrativo, según las respuestas de los entrevistados concluimos que la institución si maneja un plan de capacitación para el personal, sin embargo, este plan está más orientado a temas jurídicos que a temas administrativos para el personal. De los entrevistados, sólo cuatro indicaron que hay capacitación para el personal administrativo y que han participado, aunque no fueron temas directamente relacionados a sus funciones que realizan, dos indicaron que muy poca capacitación hay para el área administrativa y nueve indicaron que no hay capacitaciones para el área administrativa. También

manifestaron que las pocas capacitaciones que hay no pueden asistir porque son en horarios de trabajo y en otras sedes, y al ser atención al público les es difícil asistir.

Figura 3 - Red semántica de la subcategoría de capacitación en el desempeño laboral



Fuente: Las autoras (2024).

Podemos afirmar que, si existe un plan de capacitaciones en la institución, pero la mayor parte está relacionada a temas jurídicos y sus participantes no desempeñan puestos administrativos en la institución. Para que un trabajador obtenga mejores resultados y se desempeñe mejor en su trabajo logrando una óptima productividad es importante y necesario que esté constantemente capacitado y actualizado en sus funciones. Por ello se consideró preguntar sobre la influencia del desempeño laboral del trabajador y la productividad en la mesa de partes, donde obtuvimos un 100% de respuestas que definitivamente un buen desempeño laboral va a influir en una mejor productividad.

De acuerdo con Zambrano Moreira, García Ochoa, Valdez Andrade y Ronquillo Montecel (2023), enfatizan que las instituciones deben promover capacitaciones en formación y herramientas que apoyen en entender mejor los procesos internos de las instituciones, mejorando el ambiente laboral y previniendo conflictos internos. Para ello es importante que se trabaje en equipo y que todos cooperen para lograr mejores resultados y más en esta área que es atención al público, lamentablemente en la mesa de partes no siempre se obtiene el mejor

desempeño de los trabajadores, ya que unos trabajan bien, otros no, lo que genera reclamos, y desunión entre los mismos.

En las entrevistas sobre esta subcategoría vemos que también hay una relación entre ellas ya que la capacitación de un personal influye en la productividad que pueda dar en el desarrollo de sus actividades. Considerando que un personal debe estar constantemente capacitado para desempeñar sus funciones, al contar con personal capacitado definitivamente podemos lograr mejores resultados y logro de objetivos eficientemente.

## Discusión

Desde un enfoque teórico la investigación tomó en cuenta la teoría de algunos autores, por un lado, para el control interno tenemos a Miaja Fol (2010) y la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (Perú, 2002), lo definen como el proceso ejecutado por el director, la administración y todo el personal de la entidad; y que su diseño nos proporciona una seguridad razonable, con la finalidad de cumplir los objetivos de la empresa. Por otro lado, el desempeño laboral tenemos a Aamodt (2010), Choi, Miao, Oh, Berry y Kim (2018) y Nevado-Batalla Moreno (2023), el principal motivo de las organizaciones para estudiar el desempeño laboral es poder entender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las empresas.

Así mismo se brinda un aporte teórico a la comunidad científica con respecto al estudio de cada categoría control interno y desempeño laboral en los trabajadores de la mesa de partes de los juzgados y salas de la subespecialidad comercial, éstas serán tomadas para elaborar distintos estudios similares usando las teorías que se mencionan y serán puestas en práctica para realizar investigaciones futuras.

En los resultados se identificó que actividades de monitoreo y supervisión es muy poca es decir casi inexistente, por parte de las autoridades de las áreas, como Órgano de Control Interno (OCI), la Oficina Desconcentrada del Control de la Magistratura (ODECMA) o de la misma unidad de servicios judiciales a la que pertenece la mesa de partes y solamente es asumida por el jefe inmediato. Coinciendo con Coha Zamata (2018) y Calderón Morales y Rivera Roque (2018), quienes afirman que los trabajadores no se sienten avalados por dichas áreas al carecer de una supervisión que observe la problemática y lo que esta genera derivándose en el poco compromiso con su trabajo.

La infraestructura de la mesa de partes influye mucho en el desempeño laboral de los trabajadores; todos los entrevistados coincidieron con esta respuesta en la entrevista indicando que el área se divide en tres ambientes que no son continuos. Esta situación degenera en que carezcan de una comunicación eficiente y fluida entre ellos, dividiéndose en grupos y poca comunicación.

Adicionalmente indicaron que sus oficinas colindan con un pozo séptico, cerca de los baños y están en ambientes cerrados sin ventilación ni iluminación natural, estos puntos son importantes señalarlos debido a que está en juego la salud del trabajador. Cámara Mas (2023) afirma que las oficinas con procesos continuos se deben unificar y reubicar a los trabajadores que se encuentran en otros ambientes, dando solución al problema de infraestructura.

Otro punto importante es que los trabajadores se capaciten constantemente en temas relacionados a sus funciones para lograr un mejor desempeño minimizando errores, aquí radica el impacto positivo de las capacitaciones en el desempeño laboral. De acuerdo con las respuestas obtenidas, concluimos que hay muy pocas capacitaciones para el área administrativa, y si las hay se centralizan en otra sede.

Al trabajar con público se les dificulta asistir a una capacitación, ya que no hay capacitaciones propias para el área de la mesa de partes, es decir de temas directamente relacionados a sus funciones sino a temas generales o del área legal. Ramos Alvarado, Flores Olivos, Paredes Tafur y Centurión Cabanillas (2021) consideran necesario tratar temas que les ayuden a realizar sus funciones de su trabajo implementando un programa de capacitaciones constantes con las facilidades de asistir y beneficiar a todos.

## **Propuesta**

De acuerdo con los resultados del estudio podemos afirmar que la problemática identificada está entorpeciendo el control interno y el desempeño lo que genera un clima laboral inestable.

Entre la problemática identificada tenemos: el perfil del trabajador no es el adecuado, debido a que muchas veces no cumple con los conocimientos básicos de sus funciones; mala infraestructura del ambiente de trabajo, donde las oficinas se encuentran en tres ambientes separados y en diferentes niveles; falta de vocación de servicio de los trabajadores, carecen de la ética del servidor público; falta de capacitación de inducción al puesto, aquí es autoaprendizaje carecen de manuales

de ejecución de sus funciones; falta de capacitación constante a los trabajadores, ante los cambios ya sea de estilos de trabajo, documentación a presentar, imagen entre otros; rotación de personal frecuente, ante el cambio constante de las direcciones los trabajadores muchas veces aterrizan en el área de mesa de partes; renuncias de personal, debido a las remuneraciones mínimas; falta de motivación por parte de la institución al trabajador, ante una rotación no deseada, cambio de sistema, pospandémica; entre otros.

### **Argumentación que vincule el problema con la propuesta**

De acuerdo con la normativa, mediante ley N° 28716 del 2006 (Perú, 2006a), se dictó la ley de control interno de las entidades del Estado y a través de la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG del 2006 (Perú, 2006b) se aprobaron las normas del Control Interno y con Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG (Perú, 2008), la guía para la implementación del Sistema de Control Interno.

En nuestra institución en el marco de la normativa mediante R.A. N° 161-2009-CE-PJ de fecha 21 de mayo del 2009 (Perú, 2009b), se dispuso la constitución del Comité de Control Interno del Poder Judicial; así como los Subcomités en cada Corte Superior de Justicia de la República, el 25 de agosto del 2009 se expidió la Resolución N° 242-2009-P-PJ (Perú, 2009a) disponiendo la conformación y funciones del Comité de control interno del Poder Judicial siendo reconformado el comité por Resolución N° 232-2012-P-PJ el 29 de mayo del 2012 (Perú, 2012), y así se han ido actualizando los miembros que conforman estos comités.

Cabe resaltar que existe un Órgano de Control Interno en la institución, sin embargo, en el área de las mesas de partes no se tiene un control directo de estas autoridades y no se cuenta con un plan de capacitaciones para el personal administrativo. En tal sentido, el control interno está más enfocado en áreas del ámbito jurisdiccional, mientras que el ámbito administrativo es controlado y supervisado por los jefes inmediatos.

La problemática permitió observar que existe descontento por parte de los trabajadores los cuales se manifiestan a través de la poca identificación con su trabajo y/o institución, desconocimiento de sus funciones, falta de capacitación en sus funciones, personal con el perfil no adecuado en el área, infraestructura inadecuada para el desarrollo de las actividades, poca comunicación entre los trabajadores, desmotivación por la alta rotación de personal, entre otros problemas.

### **Justificación de la propuesta**

La mesa de partes de la sede comerciales se encarga de la atención al público, facilita la presentación de documentos, registra la información en el sistema judicial para los Juzgados y Salas de la Subespecialidad Comercial, realiza un trabajo importante porque es la imagen de esta sede y es el primer filtro de la información, por ende, se le debe dar la importancia debida; sin embargo, en la realidad carece de un sistema de control interno más comprometido con el área.

Al tener un control interno de personal permite integrar una serie de procedimientos con la finalidad de registrar y controlar al personal que trabaja en la mesa de partes de la institución. Al considerar sus competencias profesionales y habilidades interpersonales, se mejorará el desempeño y la productividad de la organización.

Los principales problemas con los que cuenta la mesa de partes de los Juzgados y Salas Comerciales de la CSJL de los procedimientos del área y del manejo del personal, son los motivos que impulsaron hacer esta investigación de cómo influye si se maneja un control interno en la mesa de partes respecto al desempeño laboral de los trabajadores, de identificar los principales problemas existentes actualmente y que estrategias, sugerencias y/o recomendaciones podemos dar para mejorar la mesa de partes indicada.

Por tal motivo, para mejorar la productividad, contar con personal adecuado a sus funciones, capacitaciones relacionadas a sus roles, comunicación efectiva, trabajo en equipo, entre otros; es necesario implementar a nivel de la Unidad de Servicios Judiciales un control interno exclusivo para las áreas de mesa de partes, beneficiando y ayudando a mejorar la imagen del área y por ende de la institución a fin de obtener mejores resultados.

### **Presentación de la propuesta**

Los actores que intervienen en la presente propuesta serán todos los trabajadores del área de la mesa de partes de la sede de los Juzgados y salas subespecialidad Comerciales de la CSJL, entre ellos: recepcionistas de ventanilla (9); digitalizadores (6); indexadores (2); atención courier (1); supervisor (1); legalizadores de firma (2); distribuidores (2); encargada del área (1); apoyo administrativo (1).

La presente propuesta tiene como objetivo implementar un sistema de control interno a nivel de la Unidad de Servicios Judiciales para las mesas de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Sin embargo, la principal debilidad de la presente propuesta es la resistencia al cambio por parte del personal, debemos tener en cuenta que al tratarse de personas se debe trabajar constante y directamente con ellos explicando que estos cambios beneficiarán en su identificación y actitud ante las acciones que se implementarán en la institución.

### Procedimiento para la implementación de la propuesta

La propuesta pretende la implementación y ejecución dentro de la Unidad de Servicios Judiciales un sistema de Control Interno para las mesas de partes. Con este sistema se logrará tener mejores resultados y fortalecer las áreas de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima. A continuación, describiremos la estrategia, propuesta y la función o características a seguir.

Tabla 2 - Propuesta

Estrategia	Propuesta	Función / Características
Implementar un plan de Supervisión periódica a las mesas de partes	Elaborar un plan de visitas trimestrales encabezadas por la Coordinación de Distribución General y/o jefa de la Unidad de Servicios Judiciales.	Verificar el trabajo realizado y a la vez de recopilar información de la principal problemática que enfrenta cada mesa de partes, para dar solución.
Ajustar el perfil del trabajador que labore en mesa de partes	Reclutamiento de personal idóneo tanto profesionalmente (Técnico, profesional y/o estudiantes universitarios a partir del 8º ciclo), como personalmente (personas empáticas, con habilidades blandas). El área de recursos humanos debe evaluar la parte profesional y personal del postulante.	Características: 1. Título de Profesional Técnico o Estudios Universitarios (a partir del VIII Ciclo) en Derecho, administración o profesión técnica relacionada con la especialidad del área correspondiente (Mesa de Partes / Trámite Documentario); 2. Capacitación deseable: Gestión documental / Gestión Pública / atención al usuario y/o relacionados al área; 3. Manejo de la plataforma de office y de aplicativos informáticos relacionados a su cargo; 4. Habilidades o Competencias: Capacidad de trabajo en equipo, Responsabilidad,

		<p>Puntualidad;</p> <p>5. Habilidades de Comunicación:</p> <p>Vocación de Servicio, Orientación al Usuario, Capacidad para trabajo bajo presión;</p> <p>6. Experiencia deseable en atención al público.</p>
Realizar un estudio y/o análisis de las infraestructuras de las mesas de partes	Reubicación de la mesa de partes en un solo ambiente	<p>Hacer un informe indicando las principales incidencias y/o problemática de la mesa de partes y remitirla al área de la Jefatura de la Unidad de Servicios Judiciales y a la administración de la sede, así mismo solicitarles a los mismos la reubicación urgente de la mesa de partes en un solo ambiente, también coordinar con el jefe del PPR Comerciales para la asignación de presupuesta para la propuesta de reubicación.</p>
Proponer un plan de Capacitación continua para los trabajadores de la mesa de partes	Coordinar con el área de capacitación de la CSJL, proponer los temas que sean de interés del grupo de trabajadores de mesa de partes y viabilizar la contratación de los expositores. Coordinar con la jefatura de la Unidad de servicios judiciales para el respaldo de este plan de capacitación. Pueden ser <i>online</i> o presenciales.	<p>Temas sugeridos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Importancia del servicio al cliente;</li> <li>2. Habilidades de comunicación y trabajo en equipo;</li> <li>3. Conocimiento de la normatividad de mis funciones;</li> <li>4. Manejo y resolución de problemas y toma de decisiones;</li> <li>5. Gestión del tiempo;</li> <li>6. Títulos Valores;</li> <li>7. Normativa (Ley 27444, Reglamento del EJE, Depósitos judiciales, Código de ética, Ley Orgánica del PJ, etc.);</li> <li>8. Talleres de risoterapias, manejo de estrés, liderazgo, entre otros temas relacionados.</li> </ol>
Mejorar el clima laboral	Estrategias de motivación a los trabajadores de acuerdo con los resultados obtenidos por trimestre. Coordinar con la jefatura de la Unidad para establecer como se le puede reconocer al trabajador, y tenga un incentivo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer al trabajador del mes (reconocimiento público, horas libres, cursos gratuitos, convenios entre otros);</li> <li>2. Evaluar su productividad;</li> <li>3. Evaluar trabajo en equipo.</li> </ol>

Fuente: Las autoras (2024).

## Conclusiones

Se puede concluir que existe una carencia de control por parte de las autoridades pertinentes en el escenario de investigación, sólo hay un control inmediato por la encargada del área. Sin embargo, según lo manifestado por los trabajadores, éste no es suficiente ya que existen muchas necesidades, problemas, observaciones que mejorar y que no dependen directamente de su jefa inmediata sino de las autoridades superiores.

La investigación ha respaldado y verificado la idea original de que la gestión y ejecución adecuada de un control interno repercute en el desempeño laboral, siendo importante que se hagan con frecuencia y por las autoridades competentes, ello ayudaría a obtener mejores resultados y a identificar la principal problemática que pueda tener el área investigada, ayudando a dar solución a la misma.

Por tal motivo las actividades de monitoreo y supervisión en el área investigada se dan solamente por el jefe inmediato y que no hay una supervisión por las autoridades superiores, es muy escasa, motivo por el cual algunos trabajadores no se identifican con su trabajo y perjudican al equipo de trabajo, generando más problemas internos entre sus compañeros. Sabemos que la supervisión y el monitoreo con una estrategia implementada por las instituciones públicas para supervisar y evaluar las labores del trabajador, con el objetivo de gestionar de manera más efectiva las horas de trabajo y ofrecer mayores posibilidades de desarrollo a los empleados, esta sub categoría forma parte del procedimiento del control interno, por ello es necesario e importante implementar en esta área y en todas las mesas de partes un plan de supervisión con cierta frecuencia.

La infraestructura del área investigada no es la adecuada para la atención al público y repercute ello en el desempeño laboral de los trabajadores, generando más problemas internos como: la comunicación interna, generación de grupos o equipos de trabajo por separado, etc. Tener una adecuada infraestructura para el trabajo es un punto importante y crítico en el éxito y la productividad de una institución y el bienestar de los empleados.

Y, por último, los trabajadores administrativos no cuentan con un plan de capacitación frecuente ya que la institución, más se orienta en sus capacitaciones al área jurisdiccional, por ello los trabajadores no tienen capacitaciones relacionadas directamente a sus funciones. Es importante mencionar que la capacitación al trabajador es necesaria, representa una inversión que produce importantes

beneficios tanto para las instituciones como para sus trabajadores, ayuda a lograr un mejor desempeño laboral y una productividad óptima del mismo.

En tal sentido, de acuerdo con los resultados obtenidos la propuesta está dirigida a cinco estrategias: en primer lugar, implementar un plan de supervisión periódica a las mesas de parte las cuales serán dirigidas por los coordinadores de distribución general y jefes de área; segundo, ajustar el perfil del trabajador que labore en la mesa de partes ya sea desde el punto de vista profesional como personal. Tercero realizar un estudio de infraestructuras de las mesas de partes, con la finalidad de unir dicha área en un solo espacio que permita sus labores profesionales y el cuidado de su salud; cuarto, capacitación continua aquí coordinar con el área de recursos humanos proponiendo temas de interés y de acuerdo con las funciones de los trabajadores de la mesa de partes. Y, por último, la mejora del clima laboral lo cual permita motivar a los trabajadores a través de incentivos.

## Referencias bibliográficas

AAMODT, M. G. *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. Santa Fe: Cengage Learning, 2010.

ACUERDO NACIONAL. Objetivos del desarrollo sostenible y políticas de estado del acuerdo nacional. Lima: Acuerdo Nacional, 2017. Disponible en: <https://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2017/12/ODS-POLITICAS-DE-ESTADO-DEL-AN-OK.pdf>. Acceso en: 10 oct. 2024.

CALDERÓN MORALES, R. D. N.; RIVERA ROQUE, M. *Control interno en las instituciones públicas: una revisión de la literatura científica*. 2018. 28 f. Trabajo de investigación (Grado en Contabilidad y Finanzas) - Universidad Privada del Norte, Lima, 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11537/14689>. Acceso en: 10 oct. 2024.

CÁMARA MAS, R. La evaluación del desempeño de los empleados públicos. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, Madrid, n. 19, p. 214-233, 2023.

CHOI, J. Y.; MIAO, C.; OH, I. S.; BERRY, C. M.; KIM, K. Relative importance of major job performance dimensions in determining supervisors' overall job performance ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, [S. I.], v. 36, n. 3, p. 377-389, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1002/cjas.1495>. Disponible en: [https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cjas.1495?medium=article&utm\\_source=esearchgate.net](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cjas.1495?medium=article&utm_source=esearchgate.net). Acceso en: 10 oct. 2024.

COHA ZAMATA, L. N. *Control interno en la gestión pública: el caso en una entidad del Estado*, año 2017. 2018. 110 f. Tesis (Maestría en Gestión Pública) - Universidad Cesar Vallejo, Lima, 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13476>. Acceso en: 10 oct. 2024.

ESPINOZA FREIRE, E. E. La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Conrado*, Cienfuegos, v. 16, n. 75, p. 103-110, 2020.

HUAITA ALEGRE, M.; CHANJAN, R.; SARAVIA, M. A. *Género y corrupción: una mirada a los impactos diferenciados de la corrupción en el Perú*. Lima: Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2019. Disponible en: [https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2019/12/22175921/G%C3%A9nero-y-corrupci%C3%B3n-r\\_.pdf](https://cdn01.pucp.education/idehpucp/wp-content/uploads/2019/12/22175921/G%C3%A9nero-y-corrupci%C3%B3n-r_.pdf). Acceso en: 10 oct. 2024.

MÁRQUEZ CORONEL, A. J.; VILLEGAS YAGUAL, F. E.; MOREIRA VERA, J. K.; GAIBOR PLÚAS, A. J. Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, Cienfuegos, v. 17, n. 80, p. 371-381, 2021.

MENDIVIL VALDEZ, Y.; ERRO SALCIDO, L. El control interno como factor determinante de la eficacia en los empleados de empresa maquiladora. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, n. 36, 2021. DOI: <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.405>. Disponible en: <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/405>. Acceso en: 10 oct. 2024.

MIAJA FOL, M. Las tendencias actuales en los sistemas de control interno de las organizaciones: implicaciones para las administraciones públicas. *Revista Documentación Administrativa*, [S. I.], n. 286-287, p. 207-238, 2010. DOI: <https://doi.org/10.24965/da.v0i286-287.9670>. Disponible en: <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/9670>. Acceso en: 10 oct. 2024.

NEVADO-BATALLA MORENO, P. T. Analysis and reevaluation off integrity in the work of the local public servant. *Documentación Administrativa*, [S. I.], n. 11, p. 70-88, 2023. DOI: <https://doi.org/10.24965/da.11304>. Disponible en: <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/11304>. Acceso en: 10 oct. 2024.

PERÚ. CONSEJO EJECUTIVO DEL PODER JUDICIAL Resolución Administrativa de la presidencia del poder judicial nº 242-2009-P-PJ. Se dispone la conformación y funciones del Comité de control interno del Poder Judicial. *El Peruano*, Lima, 25 ago. 2009a.

PERÚ. CONSEJO EJECUTIVO DEL PODER JUDICIAL. Resolución Administrativa nº 161-2009-CE-PJ. Se dispone la constitución del Comité de Control Interno del Poder Judicial; así como los Subcomités en cada Corte Superior de Justicia de la República. *El Peruano*, Lima, 21 mayo 2009b.

PERÚ. Contraloría General de la República. *Control interno*. Lima: La Contraloría General de la República, 2016. Disponible en: [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrucion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrucion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf). Acceso en: 10 oct. 2024.

PERÚ. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA. Resolución Administrativa nº 232-2012-P-PJ. Se dispone la conformación y funciones del comité de Control Interno del Poder Judicial. *El Peruano*, Lima, 29 mayo 2012.

PERÚ. Ley nº 28716. Ley del control interno de las entidades del Estado. *El Peruano*, Lima, 27 marzo 2006a.

PERÚ. Ley nº 27785. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. *El Peruano*, Lima, 13 julio 2002.

PERÚ. Resolución de Contraloría General nº 458-2008-CG. Controlador General autoriza aprobar la “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”. *El Peruano*, Lima, 28 oct. 2008. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5498/RCG458-2008-CG.pdf?v=1529770756>. Acceso en: 10 oct. 2024.

PERÚ. Resolución de Contraloría nº 320-2006-CG. Resolución que aprueba las Normas de Control Interno. *El Peruano*, Lima, 3 nov. 2006b. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/normas-legales/396703-320-2006-cg>. Acceso en: 10 oct. 2024.

QUINALUISA MORÁN, N. V.; PONCE ÁLAVA, V. A.; MUÑOZ MACÍAS, S. C.; ORTEGA HARO, X. F.; PÉREZ SALAZAR, J. A. El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin*, Habana, v. 12, n. 1, p. 268-283, 2018.

RAMOS ALVARADO, L. A.; FLORES OLIVOS, A. J.; PAREDES TAFUR, L. J.; CENTURIÓN CABANILLAS, C. A. El desempeño laboral en el sector público: reformas en el contexto de la pandemia. *Horizonte Empresarial*, [S. I.], v. 8, n. 2, p. 772-781, 2021. DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2040>. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2040>. Acceso en: 10 oct. 2024.

VARELA MERINO, B. Data-driven direction and evaluation of public policies: where does the Spanish State Administration stand? *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, [S. I.], n. 32, p. 28-44, 2023. DOI: <https://doi.org/10.24965/gapp.11013>. Disponible en: <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/11013>. Acceso en: 10 oct. 2024.

ZAMBRANO MOREIRA, C. M.; GARCÍA OCHOA, J. V.; VALDEZ ANDRADE, L. M.; RONQUILLO MONTECEL, L. M. Analysis of the manual of coexistence and training standards for the personnel of a local company. *Pacha: Revista de Estudios Contemporáneos del Sur Global*, [S. I.], v. 4, n. 12, 2023. DOI: <https://doi.org/10.46652/pacha.v4i12.237>. Disponible en: <https://revistapacha.religacion.com/index.php/about/article/view/237>. Acceso en: 10 oct. 2024.

ZARAGOZA ANDRADE, W. A.; PINEDA MARTÍNEZ, J. A.; SALAZAR NOGUEDA, L. A.; SILVA AGUILAR, G. I. Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium Plus*, [S. I.], v. 5, n. 1, p. 1-12, 2023. DOI: <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>. Disponible en: [https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium\\_plus/article/view/638](https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638). Acceso en: 10 oct. 2024.