

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

“BENEDICTO XVI”

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS**



**INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL PARA
LA CALIFICACIÓN DE DEMANDAS EN EL JUZGADO LABORAL
DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA 2025**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN: DIRECCIÓN Y
GESTIÓN DE PROYECTOS**

AUTORES

Br. Lujan Acevedo, Henry Balois

<https://orcid.org/0000-0002-0407-6147>

Br. Calderón de la Barca Portillo, Marcos Hugo

<https://orcid.org/0000-0002-7288-8630>

ASESORA

Ms. Rujel Rubio, Catherine Fiorella

<https://orcid.org/0009-0003-6677-3436>

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y Control

TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio.

Yo, Ms. Catherine Fiorella Rujel Rubio con DNI N° 41606525, como asesora del trabajo de investigación titulado “INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL PARA LA CALIFICACIÓN DE DEMANDAS EN EL JUZGADO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA 2025”, desarrollado por el egresado Henry Balois Lujan Acevedo con DNI N° 32968394 y el egresado Marcos Hugo Calderón de la Barca Portillo con DNI N° 32989203 del Programa de maestría en INGENIERÍA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela.



Ms. Catherine Fiorella Rujel Rubio

Asesora

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. ROMY ANGÉLICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

En este trabajo de investigación, expresamos nuestra profunda gratitud a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza que nos acompañó en cada paso. A nuestros padres, por su apoyo incondicional que nos impulsó a seguir adelante. A nuestros hermanos, quienes con su ejemplo nos inspiraron a ser mejores personas. A nuestros hijos, nuestra mayor motivación y fuente de alegría. Y a nuestros sobrinos, por su aliento y apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

Elevamos nuestro más sincero agradecimiento a Dios, por otorgarnos la inteligencia y sabiduría que nos permitieron culminar con éxito esta Maestría. A la Corte Superior de Justicia del Santa, expresamos nuestra profunda gratitud por habernos abierto sus puertas y permitido desarrollar la investigación dentro de su prestigiosa institución. A nuestras familias, les extendemos nuestro más sentido reconocimiento por su invaluable apoyo moral y económico, el cual fue pilar fundamental durante todo este proceso. A nuestra estimada asesora de tesis de maestría, Ms. Catherine Fiorella Rujel Rubio, le expresamos nuestra más profunda gratitud por su invaluable guía y mentoría durante la elaboración de este trabajo de investigación. Finalmente, a la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”, le agradecemos por habernos brindado la oportunidad de enriquecernos con conocimientos y herramientas que han sido esenciales para nuestro desarrollo profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Henry Balois Lujan Acevedo con **DNI N.º 32968394** y Marcos Hugo Calderón de la Barca Portillo con **DNI N.º 32989203**, egresados del **Programa de maestría en INGENIERÍA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy/damos fe de que he/hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL PARA LA CALIFICACIÓN DE DEMANDAS EN EL JUZGADO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA 2025”, el cual consta de un total de **81 páginas**, incluyendo tablas y **26 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro/declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación. Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

Los autores



Henry Balois Lujan Acevedo
DNI N.º. 32968394



Marcos H. Calderón de la Barca Portillo
DNI N.º. 32989203

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
INDICE	7
INDICE DE TABLAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGÍA	28
2.1 Enfoque, tipo	28
2.2 Diseño de investigación	28
2.3 Población, muestra y muestreo	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	30
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información	30
2.6 Aspectos éticos en investigación	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de indicadores	23
Tabla 2 Población censal	29
Tabla 3 Prueba de Normalidad	32
Tabla 4 Prueba de KMO y Bartlett de la variable Indicadores de Gestión.....	33
Tabla 5 Análisis de Fiabilidad	33
Tabla 6 Tabla cruzada Edad - Cargo laboral.....	35
Tabla 7 Sexo - Cargo laboral	36
Tabla 8 Tabla de Frecuencia de la variable Indicadores de gestión.....	36
Tabla 9 Tabla de frecuencia de la dimensión de indicadores de usuarios	36
Tabla 10 Tabla de frecuencia de la dimensión de indicador de procesos internos	37
Tabla 11 Tabla de frecuencia de la dimensión indicador de aprendizaje del personal ...	37
Tabla 12 Tabla de frecuencia de la variable del desempeño laboral.....	37
Tabla 13 Tabla de frecuencia de la dimensión habilidades laborales	38
Tabla 14 Tabla de frecuencia de la dimensión motivación.....	38
Tabla 15 Tabla de frecuencia de la dimensión logro de metas	38
Tabla 16 Análisis descriptivo de la media, desviación estándar y coeficiente de variación	39
Tabla 17 Relación entre los indicadores de gestión y desempeño laboral.....	40
Tabla 18 Relación entre los indicadores de usuarios y desempeño laboral.....	41
Tabla 19 Relación entre los indicadores de procesos internos y desempeño laboral	42
Tabla 20 Relación entre los indicadores de aprendizaje del personal y desempeño laboral	43

RESUMEN

Este trabajo indaga la conexión entre las métricas de gestión y la productividad laboral de los colaboradores del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa en el año 2025. El estudio adopta un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta con la escala de Likert a los 35 colaboradores que conformaron la muestra. El análisis de los datos obtenidos permitió confirmar la existencia de una correlación entre los indicadores de gestión y el del desempeño laboral. evidenciado por el coeficiente de Rho Spearman 0.392, destacando que una mejora en los procesos y herramientas de gestión influye directamente en la eficiencia y eficacia de los trabajadores. Asimismo, se evidencia que nuestras hipótesis específicas tantos indicadores de usuarios con un Rho Spearman 0.562 e indicadores de procesos internos con un Rho Spearman 0.665 están relacionadas positivamente con la variable de desempeño laboral; y el indicador de aprendizaje con la variable desempeño laboral muestra que no existe una relación positiva evidenciado por el coeficiente Rho Spearman -0.300. Asimismo, podemos mencionar que, de acuerdo con nuestro objetivo general, los indicadores de gestión y el desempeño laboral tienen una correlación positiva moderada. Se recomienda la implementación de nuevos procesos que agilicen la distribución de tareas, esto permitirá reducir el tiempo promedio de calificación de demandas, alineándose con las exigencias legales. Es necesario desarrollar programas de formación y actualización para el personal, especialmente en áreas tecnológicas y de gestión para mejorar su desempeño laboral.

Palabras clave: Indicadores de gestión, desempeño laboral, gestión organizacional

ABSTRACT

This paper investigates the connection between management metrics and the labor productivity of employees at the Labor Court of the Superior Court of Justice of Santa Fe in the year 2025. The study adopts a quantitative, correlational approach and a non-experimental, cross-sectional design. A Likert-scale survey was administered to the 35 employees who comprised the sample. Data analysis confirmed a correlation between management indicators and job performance, evidenced by a Spearman's Rho coefficient of 0.392. This indicates that improved management processes and tools directly influence employee efficiency and effectiveness. Furthermore, our specific hypotheses, including user indicators with a Spearman's Rho of 0.562 and internal process indicators with a Spearman's Rho of 0.665, are positively related to the job performance variable. The learning indicator and job performance show no positive relationship, as evidenced by a Spearman's Rho coefficient of -0.300. Likewise, we can mention that, in line with our overall objective, management indicators and job performance have a moderate positive correlation. We recommend implementing new processes to streamline task distribution. This will reduce the average time to qualify requests, aligning with legal requirements. It is necessary to develop training and updating programs for staff, especially in technological and management areas, to improve their job performance.

Keywords: Management indicators, labor performance, organizational management

I. INTRODUCCIÓN

Un desafío común en las organizaciones es lograr que los indicadores de gestión se traduzcan en una acción precisa, eficaz y de mejoría, impulsando un buen desempeño laboral. Muchas entidades enfrentan brechas entre su estrategia y las tareas diarias, lo que genera fallas en los procesos internos. Sin embargo, el problema es más profundo: la evaluación organizacional a menudo se basa únicamente en indicadores financieros, omitiendo elementos clave para el crecimiento y la estabilidad. Afortunadamente, existen herramientas de alta calidad como los indicadores financieros, de clientes, de procesos internos y de aprendizaje, adaptables a cada organización. El Balanced Scorecard (BSC) o Indicador de Gestión es un ejemplo notable. Este método integral de seguimiento y gestión permite comprender el desempeño de una entidad de manera holística, analizando todos los aspectos que necesitan ser optimizados (Delgado, 2022).

En la actualidad, existe un amplio consenso entre los líderes empresariales sobre la importancia de la ejecución de indicadores de gestión. Más del 80% de ellos la consideran un factor tan crucial o incluso más relevante que la propia planificación estratégica. Esta visión se sustenta en el impacto significativo que tienen los indicadores de gestión en el desempeño general de las organizaciones. El cumplimiento efectivo de los indicadores de gestión dentro de cualquier entidad se configura como un elemento fundamental para garantizar su estabilidad financiera. Al monitorear y optimizar los procesos internos, las empresas pueden fortalecer su posición competitiva y reducir los riesgos asociados a la inestabilidad financiera (Delgado, 2022). Las calificaciones laborales tienen un efecto positivo y significativo en el rendimiento financiero en las empresas, un aumento del 1% en el índice de calificaciones incrementa el valor de mercado aproximadamente entre un 0,68% y un 0,73%, los ingresos entre un 0,62% y un 1,01% y las ganancias por acción entre un 0% y un 0,06% (Feng, 2023). Adicionalmente, la correcta implementación de indicadores de gestión contribuye a disminuir la rotación de personal. Al establecer objetivos claros y medibles, las entidades pueden desarrollar un ambiente laboral más productivo y de entusiasmo, donde los empleados se sientan reconocidos y comprometidos con el logro de metas comunes. En definitiva, el cumplimiento de los indicadores de gestión no solo es un reflejo del éxito de la planificación estratégica, sino que se convierte en un motor fundamental para alcanzar la estabilidad financiera, reducir la rotación de personal y mejorar el ambiente laboral, impulsando así el crecimiento y la sostenibilidad de las organizaciones (Delgado, 2022).

Spector (2022), menciona que la satisfacción laboral se refiere simplemente a cómo se sienten las personas con respecto a su trabajo y a diferentes aspectos de este, es el grado en que a las personas les gusta satisfacción o les disgusta insatisfacción en su trabajo. La satisfacción laboral puede considerarse una evaluación global del puesto o un conjunto de actitudes sobre diversos aspectos o facetas de este. El enfoque global se utiliza cuando la actitud general o fundamental es de interés, por ejemplo, si se desea determinar el efecto de que a las personas les guste o no su trabajo. El enfoque por facetas se utiliza para determinar el grado de satisfacción de las personas con diferentes aspectos del trabajo, como los compañeros de trabajo o el salario. Smith & Mondal (2025) indica que la satisfacción en el trabajo es un elemento crucial que impulsa significativamente el compromiso, la participación y la lealtad de los empleados. Cuando los colaboradores se encuentran satisfechos, muestran una menor inclinación a renunciar a la entidad, lo que se traduce en una disminución de la giro de personal. Esta conexión directa entre el bienestar laboral y el propósito de dejar un cargo de forma voluntaria ha sido consistentemente documentada en diversas industrias y profesiones. Esto puede ser muy útil para las organizaciones que desean identificar áreas de insatisfacción que puedan mejorar. En este sentido, la motivación y la satisfacción laboral se convierten en elementos clave para el éxito individual y organizacional. Las empresas que fomentan un ambiente de trabajo motivador y que reconocen los logros de sus empleados, pueden potenciar su productividad, creatividad y compromiso, generando así un impacto positivo en su desempeño general.

Lluncor (2021) El desempeño laboral excepcional no se limita únicamente al esfuerzo individual, sino que es el resultado de una combinación sinérgica de factores que incluyen el liderazgo inspirador, la colaboración efectiva, el trabajo en equipo cohesionado y las oportunidades de desarrollo profesional continuo. Al crear un entorno laboral que fomente estos elementos, las compañías pueden fortalecer las aptitudes y el potencial de los colaboradores, impulsar la productividad y alcanzar el éxito institucional de manera sostenible. Quintero Arango et al (2019), nos dice que el empoderamiento del empleado en el grupo de alto rendimiento se convierte en un ciclo virtuoso que impulsa el éxito colectivo. Al invertir en la formación, la consolidación de capacidades y la innovación de un ambiente de labor colaborativo y de confianza, las organizaciones pueden potenciar el talento humano y alcanzar resultados extraordinarios.

Panduro et al (2021) en su artículo de desempeño laboral en entidades públicas peruanas indica que el buen funcionamiento de las entidades públicas es crucial para el

desarrollo social y económico de un país. Una mejora en el rendimiento de los trabajadores del área administrativa es fundamental para que Perú logre sus objetivos nacionales. Este estudio investiga cómo la productividad laboral se conecta su remuneración, la antigüedad y el nivel educativo de los empleados administrativos en las instituciones públicas peruanas. Los hallazgos revelan una fuerte correlación entre el desempeño de un empleado y estos tres factores: su compensación, sus años de servicio y sus calificaciones académicas.

Gestionar tanto la estructura salarial como la mejora continua del personal es un desafío constante para los directivos. Para una gestión organizacional exitosa, es clave que las decisiones salariales se basen en un balance adecuado que considere las condiciones externas del mercado.

A raíz de la problemática citada el área de calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa no estaban cumpliendo con su desempeño laboral de acuerdo a la Ley Procesal de Trabajo ETII-NLPT, el cual demandaba que a través de los indicadores de usuarios y de procesos internos los colaboradores debían cumplir el logro de metas a través de sus habilidades laborales, el cual implicaba que la atención solicitada por un colaborador debía ser atendida con un plazo máximo de 5 días de acuerdo a Ley por el juzgado laboral.

El grupo especializado de la institución responsable de aplicar la nueva normativa laboral procesal (de alcance nacional y cuyas siglas son ETII-NLPT), en el “VII Encuentro Jurisdiccional sobre la Nueva Ley Procesal del Trabajo”, realizado en Asia – Cañete, el día 14 de agosto del 2017, calificó a esta CSJ del Santa como una de las Cortes que no cumplía con el plazo para calificar una demanda. Por lo que, a fin de enmendar este diagnóstico, el Equipo Técnico Institucional Distrital (de alcance local y conformado por el Presidente de Corte, Jueces Superiores y el Administrador del Módulo Corporativo Laboral) convocaron a una reunión, solicitando previamente, un reporte a la Oficina de Estadística respecto a los plazos de la calificación de la demanda en los juzgados especializados del Módulo Corporativo Laboral, con la finalidad de corroborar lo advertido por el grupo especializado de la institución responsable de aplicar la nueva normativa laboral procesal ETII-NLPT, teniendo como resultado que: el tiempo de demora en promedio en el año 2019 al del 2024, fue aproximadamente de un máximo de 53 días y de un mínimo de 7 días, plazo que excedía a lo establecido en la normatividad legal la misma que debe ser en un plazo máximo de 5 días. Las causas son debido al problema de desempeño laboral; trabajo desordenado en el trámite de los procesos, falta

de control respecto al cumplimiento de los plazos establecidos por la nueva normativa laboral procesal ETII-NLPT y carencia de motivación en trabajo, originando incumplimiento en el plazo establecido en la nueva ley procesal del trabajo para la Calificación de las Demanda en el Módulo Corporativo Laboral de los Juzgados Especializados de la CSJ del Santa. Se plantea el proyecto de investigación Indicadores de gestión y desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia del Santa 2025, entendiendo que las entidades públicas presentan falencias en la medición de desempeño laboral en sus colaboradores debido a que no están definidos sus procesos y responsabilidades de cada colaborador, por lo cual la Corte Superior de Justicia del Santa en el Juzgado Laboral está teniendo dicha falencia porque no cumple los plazos que están establecidos por ley; para cual se plantea el proyecto de investigación de indicadores de gestión y desempeño laboral para mejorar los tiempos en la calificación de la demandas laborales en esta corte.

Damos a conocer el problema fundamental que motiva este trabajo de investigación: ¿Cuál es el nivel de relación de los indicadores de gestión y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025?

De igual manera, es necesario abordar los problemas específicos que surgen de nuestro problema general, los cuales son:

¿Cuál es el nivel de relación del indicador de usuarios y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025?

¿Cuál es el nivel de relación del indicador de procesos y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025?

¿Cuál es el nivel de relación del indicador de aprendizaje del personal y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025?

En cuanto a la justificación del estudio, a nivel teórico, la constante evolución de las organizaciones surge la imperiosa necesidad de contar con herramientas efectivas para medir el desempeño laboral de los colaboradores. El entorno organizacional viene cambiando totalmente con la evolución en la forma del trabajo y la demografía de la fuerza laboral. La capacidad de adaptarse a los cambios del entorno es crucial para que las organizaciones no solo subsistan, sino que también alcancen un buen desempeño

laboral (Cao et al., 2025). A nivel social los factores como el nivel de compromiso, estrés laboral, el ausentismo y la rotación de personal afectan el desempeño laboral en una organización. Estas afectan directamente la productividad, la participación de los colaboradores en la resolución de problemas y el esfuerzo de mejorar su actividad laboral (Gazi et al. 2024). A nivel metodológico la coyuntura ha impulsado el desarrollo de diversas metodologías para evaluar y cuantificar el rendimiento del talento humano, respondiendo a las exigencias de un entorno laboral en constante transformación (Geraldo Campos, 2022). La herramienta de indicadores de gestión (BSC) permite medir adecuadamente las habilidades laborales. Este sistema de objetivos utiliza KPIs para la medición y valoración del desempeño laboral. Además, el Balanced Scorecard se presenta como una herramienta estratégica esencial para que las empresas puedan replantearse y reconfigurarse eficazmente, siempre enfocándose en sus metas (Molenda et al., 2023). A nivel práctico, el estudio contribuirá a medir la relación de los indicadores de gestión y desempeño laboral en la CSJ del Santa en el Juzgado Laboral, los resultados proporcionaran evidencias concretas para identificar el desempeño laboral de los colaboradores. De esta forma se espera dar estrategias basadas en evidencias para mejorar el desempeño laboral, que contribuya a la competitividad de la organización en estudio.

En busca de evaluar la correlación entre los factores involucrados, el objetivo general de esta investigación se define como:

Determinar el nivel de relación entre los indicadores de gestión y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025.

Formulamos los siguientes objetivos específicos:

Determinar el nivel de relación del indicador de usuarios y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025.

Determinar el nivel de relación del indicador de procesos internos y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025.

Determinar el nivel de relación del indicador de aprendizaje del personal y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025.

Con el propósito de validar las hipótesis específicas planteadas, proponemos la siguiente hipótesis general:

Existe relación significativa de los indicadores de gestión y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025.

Se formulan las siguientes hipótesis específicas:

Existe nivel de relación significativa del indicador de usuarios y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025.

Existe nivel de relación significativa del indicador de procesos internos y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025.

Existe nivel de relación significativa del indicador de aprendizaje del personal y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa 2025.

Wang et al. (2025) en su artículo publicado en la Revista de comportamiento vocacional en la ciudad de Tampico en México nos dice “Cómo la elaboración de puestos orientada a la promoción afecta el desempeño laboral: exploración del papel de los motivos de elaboración de puestos”, el estudio propone un modelo equilibrado que considera simultáneamente los efectos beneficiosos y perjudiciales de la elaboración de puestos de trabajo orientada a la promoción en el desempeño laboral multidimensional (es decir, desempeño de la tarea, comportamiento altruista y desviación en el lugar de trabajo). La aplicación de su modelo hipotético utilizó datos de tres olas recopilados de 288 empleados (Estudio 1) y datos diarios recopilados de 213 participantes a lo largo de dos semanas laborales consecutivas (Estudio 2). Los resultados respaldaron sistemáticamente los efectos beneficiosos de la elaboración de puestos de trabajo orientada a la promoción en el desempeño laboral a través del afecto positivo. El estudio recomienda que la creación de nuevos puestos de trabajo y de promocionar a los colaboradores genera un buen desempeño laboral en las organizaciones.

Guerrero (2024) realizó una tesis en la ciudad de Chimbote - Perú en la Universidad Cesar Vallejo llamada “Gestión de la carga procesal y desempeño del personal en el módulo corporativo laboral, del distrito judicial del Santa, 2024”, aplicó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica y correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población en estudio estuvo conformada por 113 trabajadores del módulo corporativo laboral. El estudio muestra una conexión favorable entre la gestión de carga procesal y el desempeño laboral de 0.649 mediante la prueba

estadística de Pearson. Los resultados se evidenciaron con autores y aportes técnicos evidenciando una relación directa entre las variables de estudio. Concluye que los objetivos específicos en las pruebas estadísticas con Pearson todas tienen una relación positiva moderada. El estudio evidencia que la gestión de carga procesal está relacionada positivamente, lo cual ante un eficiente control de asignación de tareas a los colaboradores estos desarrollaran un buen desempeño laboral en la institución.

Deverell et al. (2024), publico el artículo “Crisis y desempeño: un enfoque de contingencia para los indicadores de desempeño”, Estocolmo, Suecia, Universidad Sueca de Defensa, revista internacional de reducción del riesgo de desastres. Este artículo aborda una brecha en la investigación sobre crisis en cuanto al conocimiento científico sobre la medición del desempeño de los profesionales durante las crisis, utilizo una metodología fue de análisis empírico desarrollando once indicadores de desempeño a partir de un análisis de 40 entrevistas con profesionales suecos especializados en crisis. Las conclusiones del análisis revelan que, durante una crisis, la evaluación del desempeño tiende a centrarse en el control estandarizado en vez de adoptar un enfoque contingente. Por ello, se subraya la necesidad de reconocer las restricciones de la capacidad humana y de incorporar la flexibilidad ante lo imprevisto en la forma de pensar de los profesionales que gestionan crisis.

Huerta (2023), en su tesis de investigación desarrollada en la Universidad Ricardo Palma titulada “Motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una Institución de Educación Superior de Lima, con enfoque global, 2023”, el estudio se desarrolló con una metodología aplicada, enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, diseño no experimental y corte transversal. El conjunto de individuos analizados en el estudio incluyó a 1149 trabajadores de la universidad. Se recopilo una muestra de 289 trabajadores, encontrándose una conexión favorable entre las variables motivación y desempeño laboral. El Chi – cuadrado de Pearson fue de 277.082 y el coeficiente correlacional de 0.700, en los resultados indican una relación considerable. La motivación juega un papel crucial en la performance laboral del personal universitario.

Quijandria et al. (2022), en su artículo “Estrategias basadas en competencias para mejorar el desempeño del personal administrativo en la educación superior” publicada en la revista multidisciplinaria Ciencia Latina y desarrollada en la Universidad Nacional de San Martín - Perú, implementó estrategias para optimizar el trabajo del personal administrativo y, a su vez, potenciar la gestión administrativa en este ámbito. Empleó una

metodología cuantitativa, descriptiva y no experimental, con un enfoque propositivo. La población objetivo fue de 5850 personas, y la muestra final incluyó a 588 participantes entre alumnos, docentes, personal administrativo y directivos. El estudio se basó en la aplicación de las encuestas, el cuestionario sirvió como su principal método para captar información. Los resultados indicaron que el desempeño laboral basado en competencias del personal directivo era del 100%, mientras que el del personal administrativo se ubicaba entre bajo y medio (45,5% y 31,8% respectivamente). En cuanto a la percepción de la atención recibida, los docentes manifestaron satisfacción en un 88,2%, mientras que los estudiantes solo un 54,3%.

Narváez (2022), realizó un estudio “Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los Centros de Desarrollo Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC”, universidad de la Guajira – Colombia. Utilizó una metodología explicativa y transversal, con un enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. La investigación se enfocó en los 529 trabajadores de los centros de desarrollo infantil de Riohacha. De este grupo, se eligió una muestra aleatoria de 224 trabajadores para evaluar las variables de estudio. Para asegurar la fiabilidad del cuestionario se confirmó mediante juicio de expertos y arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.96. El estudio permitió conocer las opiniones de los trabajadores sobre los procedimientos de creación y los factores que influyen en su desempeño laboral.

Lopez (2022), realizó un estudio “Gestión logística y desempeño laboral en las oficinas de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2022” en la Universidad Cesar Vallejo de Nuevo Chimbote - Perú, desarrolló su estudio con un enfoque cuantitativo, tipo básico, no experimental y correlacional, el cual tuvo una muestra conformada por 40 personas de las oficinas de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, utilizó la técnica encuesta a través del instrumento cuestionario, con preguntas medidas con escala de Likert. Los resultados demostraron mediante el análisis Spearman (Rho) arrojaron un promedio de 0.6260, este valor señala una relación favorable entre las variables estudiadas, lo que implica que el aumento de una conlleva al incremento de la otra. Se evidenció que ambas variables son de correlación positiva.

Cieza et al. (2021), en su artículo “Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales” publicada en la revista Polo del Conocimiento y desarrollada en la ciudad de Trujillo - Perú, realizó una investigación documental con un diseño bibliográfico, el cual determinó la importancia de los municipios en el desarrollo de las sociedades. Terminó mencionando que las empresas públicas, como tendencia actual, se sitúan a la

gestión del personal laboral, buscan un buen desempeño de los colaboradores para que el servicio prestado a la población sea capaz y eficiente; es por ello por lo que los medidores de rendimiento en las entidades edilicias resultan fundamentales para examinar y cuantificar elementos distintivos como la pericia, la aptitud, producción y el ánimo. Menciono que los indicadores de gestión son instrumentos importantes para la resolución de decisiones en las entidades públicas.

Katebi et al. (2021), en su artículo “La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral” publicado en la revista global de gestión de sistemas flexible, Irán, el objetivo del estudio es obtener un resultado claro y unificado para la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, la metodología se basó en una revisión de 113 artículos, abarcando 123 conjuntos de datos distintos, reveló una conexión importante. Utilizando un modelo de efectos aleatorios para interpretar los hallazgos, el análisis indicó que hay una conexión positiva y notable entre el desempeño en el trabajo y la satisfacción laboral. Específicamente, los resultados indicaron una correlación promedio de $r=0.339$, con un intervalo de confianza del 95% entre 0.303 y 0.374, y una significancia estadística de $P=0.000$. Estos hallazgos pueden ser de gran valor para los gerentes de diversas industrias. En particular, serían muy útiles para los profesionales en los sectores público y privado, ayudándoles a idear mejores estrategias para mejorar la satisfacción y el desempeño de sus equipos.

Pedraza (2020), en su artículo “Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior” publicada en la revista RIDE (Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo) de Universidad Autónoma de Tamaulipas - México, presentó una metodología con enfoque cuantitativo, alcance explicativo, no experimental y transversal. Encuestó a 84 directivos de instituciones públicas y privadas, conformando una muestra final para el análisis. Determinó que el capital humano y la satisfacción laboral son variables que colaboran eficientemente en el desempeño educacional. Dichas variables se consideran actividades valiosas en la administración del personal, los colaboradores deben contar con la competencia, destreza y capacidades necesarias para sus tareas y que se esfuercen al máximo; vinculadas al trabajo en equipo, el aprendizaje continuo, la libertad de expresión, el reconocimiento por el trabajo bien hecho y las oportunidades de crecimiento dentro de la organización, lo cual contribuye optimiza la reputación de la institución y eleva la excelencia de sus procedimientos y ofertas educativas.

Lumbreras et al. (2020), en su artículo “Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva” publicada en la revista Salud Pública de México, utilizó la metodología transversal en 866 profesionales y directivos de hospitales públicos de Tlaxcala, el cual reveló la necesidad de mejorar la gestión directiva en hospitales públicos. Determinó que las entidades de salud necesitan adoptar procedimientos y materiales para prosperar el liderazgo gerencial y el bienestar en el entorno de trabajo. El desempeño de los colaboradores fue significativamente menor en Tlaxcala. Los individuos que notaron una apropiada gestión directiva tuvieron una excelente calidad de vida en el trabajo de 2.7 veces mayor en ciertos participantes, y estos participantes que gozan de un alto nivel de bienestar en el trabajo tuvieron un 69% más de probabilidades de reflejar un apropiado desempeño organizacional.

La medición del rendimiento organizacional se apoya fundamentalmente en los indicadores de gestión, que posibilitan decisiones bien fundamentadas, una optimización de los medios disponibles y una mejora ininterrumpida (Torres et al., 2025).

Los indicadores de gestión son herramientas que ayudan evaluar el progreso hacia En esencia, los objetivos estratégicos dentro de una organización actúan como un parámetro de gestión que facilita la medición del desempeño. Con ellos, se puede determinar qué tan bien la organización está alcanzando sus metas, cumpliendo sus propósitos y satisfaciendo sus responsabilidades con los grupos de interés. Estos objetivos también brindan información valiosa para examinar el rendimiento de algunos departamentos de la empresa, comprobar el cumplimiento de los resultados esperados y, al mismo tiempo, detectar o prever cualquier desviación en el camino hacia el logro de las metas. El análisis de los indicadores conlleva a generar alertas sobre la acción, no perder la dirección, bajo el supuesto de que la organización está perfectamente alineada con el plan (Cruz, 2007,p.9).

Los indicadores de gestión actúan como barómetros que miden la salud y el desempeño de la organización, permitiendo identificar tempranamente cualquier desviación de los objetivos planteados (Mora, 2019, p.1). Podemos decir que es un pilar fundamental para la gestión eficaz de cualquier empresa. Si no se miden los procesos y resultados, es imposible controlarlos, lo que a su vez limita la capacidad de dirigirlos y, por ende, de mejorarlos.

Entre las cualidades de los indicadores de gestión (Mora, 2019, p.2) destacan:

Niveles de referencia: la medición de indicadores implica contrastar los resultados obtenidos con un referente, que puede ser un valor histórico, un estándar sectorial, un modelo teórico, una expectativa del usuario, un benchmark competitivo, una meta política, un consenso establecido o un objetivo estratégico.

Responsabilidad: cada indicador debe tener un responsable asignado que monitoreará su desempeño y tomará las acciones necesarias según los resultados obtenidos en comparación con los niveles de referencia.

Puntos de lectura e instrumentos: La definición de los encargados de la medición, junto con la selección cuidadosa de los instrumentos y métodos para la captura de información es esencial para asegurar su validez y fiabilidad de los datos obtenidos.

Periodicidad: la frecuencia con la que se evaluarán los indicadores debe establecerse de acuerdo con la naturaleza de cada uno, pudiendo ser diaria, semanal o mensual.

Sistemas de información: es fundamental contar con un sistema de información que permita recopilar, analizar y presentar los datos de los indicadores de manera oportuna, facilitando la toma de decisiones basadas en evidencia.

Consideraciones de gestión: La implementación de indicadores de gestión debe ir acompañada de un proceso de aprendizaje continuo, donde se capture el conocimiento generado y se identifiquen los beneficios obtenidos para mejorar los procesos de manera sostenible.

El Balanced Scorecard o cuando de mando de integral fue presentado por primera vez en la Escuela de Negocios de Harvard a principios de la década de 1990 por Robert Kaplan y David Norton (Jamal Ali et al, 2021). El Balanced Scorecard apareció como resultado de la comprensión de que una sola métrica de éxito es insuficiente para capturar todo el kit de desempeño de la organización (Hameed et al, 2018). Proporcionan a los gerentes respuestas a las siguientes cuatro preguntas fundamentales: "¿Cómo nos ven los consumidores?" "¿En qué tenemos que sobresalir?" "¿Cambiaremos y crearemos valor?" y "¿Cómo podemos mirar a los accionistas?" respectivamente (Fedushko et al, 2021). Surgió para permitir a los gerentes observar cada empresa desde cuatro puntos de vista distintos: indicadores financieros, indicadores del usuario, indicadores de procesos internos e indicadores de aprendizaje. Esta herramienta de gestión, su propósito es facilitar que las organizaciones transformen su estrategia general en iniciativas tangibles y que puedan ser evaluadas. Se distingue por ampliar el análisis más allá de las métricas puramente monetarias, ofreciendo de esta manera una evaluación mucho más integral del

funcionamiento corporativo. El sistema asegura un análisis armónico del rendimiento al estructurarse en torno a cuatro pilares interconectados: usuarios, finanzas, procesos internos, y aprendizaje y crecimiento. De este modo, se logra alinear los resultados económicos inmediatos con las aspiraciones estratégicas a largo plazo (intrafocus, 2024). Según Kaplan & Norton (2002), están clasificados por cuatro indicadores: Indicadores financieros: prioriza los indicadores económicos convencionales, tales como la capacidad de generar beneficios, la optimización de costos y la creación de valor para el inversor. El propósito fundamental es garantizar la viabilidad y solvencia de la organización a largo plazo. Indicadores del usuario: el eje principal de esta dimensión es la evaluación de la relación con el consumidor, midiendo específicamente la capacidad de fidelización, la porción del mercado controlada por la empresa y el nivel de contentamiento del cliente. El triunfo de la organización depende de su habilidad para sincronizar su oferta de valor con las expectativas del mercado. Indicadores de Aprendizaje y crecimiento: evalúa la capacidad de la empresa de trabajar en equipo, sea bien preparado y con una alta motivación. Resalta la importancia de invertir en el desarrollo constante de los empleados, fomentar la creatividad y la búsqueda de nuevas ideas, así como gestionar de forma efectiva el conocimiento colectivo (Madsen, 2025).

La incorporación de las cuatro perspectivas del BSC Financiera, Usuarios, Procesos y Aprendizaje garantiza una visión de 360 grados, evitando que se descuiden factores determinantes para la viabilidad a largo plazo. La lógica del modelo demuestra cómo un alto rendimiento mejora la satisfacción del cliente y la eficiencia resulta en indicadores financieros más sólidos. Al mismo tiempo, el fomento del desarrollo de los colaboradores y de la innovación asegura que la compañía conserve su relevancia y capacidad para adaptarse a futuros desafíos (intrafocus, 2024). Para hacer frente a un entorno empresarial cada vez más complejo, las organizaciones deben desarrollar modelos de gestión que potencien las habilidades y conocimientos de sus empleados (Aurelio et al, 2019). El Balanced Scorecard promueve la idea de que todos los miembros de la organización, desde los niveles más altos hasta los más bajos, deben estar alineados con los objetivos estratégicos y contribuir activamente a su logro (Kaplan & Norton, 2002). Este modelo facilita la gestión del desempeño en el sector público al proporcionar una visión clara y actualizada del progreso hacia los objetivos en todos los niveles de la organización (Huayta et al, 2023).

La búsqueda de una gestión pública más eficiente ha impulsado la implementación de herramientas innovadoras como el Balanced Scorecard, el cual

destaca por su capacidad de traducir los objetivos estratégicos en indicadores medibles y acciones concretas (Huayta et al, 2023).

Para ser efectivo, un indicador debe cumplir con los siguientes atributos y características esenciales. Según (Cruz Lezama, 2007) estas deben ser:

Medible: la característica que se desea evaluar debe ser cuantificable. Es decir, debe ser posible asignarle un valor numérico o una frecuencia de ocurrencia.

Comprensible: el significado del indicador debe ser claro y fácil de entender para todos los usuarios que lo emplean.

Controlable: el indicador debe estar dentro del ámbito de control de la organización. En otras palabras, la compañía debe poseer la aptitud de valor o frecuencia.

Tabla 1

Tipos de indicadores

Tipo de Indicador	Enfoque	Descripción	Ejemplos
Indicador de proceso	Medición de actividades	Mide qué está sucediendo con las actividades del proceso.	Tiempo promedio de espera en atención al cliente
Indicador de resultados	Medición de salidas	Mide las salidas del proceso.	Porcentaje de clientes satisfechos con el producto
Indicador de eficacia	Logro de resultados	Mide el logro de los resultados propuestos.	Cumplimiento de plazos de entrega
Indicador de eficiencia	Nivel de ejecución	Mide el nivel de ejecución del proceso y la productividad.	Costo por unidad producida

Nota. Datos extraídos de “Eficiencia, eficacia y desempeño del sector público”, por Diana Mihaiu, et al., 2010, Revista Rumana de Pronósticos económicos.

Según intrafocus (2024) el BSC es una herramienta adaptable, útil para una amplia variedad de industrias y organizaciones. Ofrece un marco estructurado para la gestión estratégica, sin importar si se trata del sector de la salud, manufactura, educación o entidades sin fines de lucro. Por ejemplo, una empresa de servicios médicos podría emplear el CMI para encontrar un equilibrio entre ofrecer atención de calidad a sus pacientes, mantener operaciones eficientes y asegurar su estabilidad financiera. Además, estos indicadores pueden clasificarse en diversas categorías: de terminación, de valoración, de competencia, de efectividad y de gestión.

Indicadores de proceso actúan mediante herramientas de gestión. Su propósito es medir la calidad de un determinado proceso, así como el rendimiento de tareas específicas dentro de este. Por otro lado, las organizaciones pueden emplear indicadores estratégicos para medir el progreso hacia los objetivos de la alta dirección, impulsando así la mejora continua. Estos indicadores son cruciales, ya que permiten a la organización comprender qué procesos están realmente aportando valor al usuario y, lo que es más importante, cómo identificarlos (Sydle, 2024).

Indicadores de eficiencia: son métricas cualitativas y cuantitativas, enfocadas en resultados, que te permiten evaluar tu progreso y determinar si estás encaminado a lograr tus metas y objetivos. Los buenos planes suelen emplear entre 5 y 7 KPI para monitorear y gestionar el avance hacia los objetivos. Un KPI bien definido debe reflejar directamente los objetivos estratégicos de tu organización (Heyden & Enochson, 2019).

Indicadores de eficacia: implica alcanzar la meta propuesta empleando las estrategias más pertinentes o ejecutando las acciones idóneas. La clave no reside en el "cómo" se hacen las cosas, sino en determinar la mejor manera de guiar los recursos y esfuerzos de una organización para generar resultados que superen ampliamente los obtenidos mediante la eficiencia tradicional (Najar, 2020).

Dado que el concepto de gestión abarca la administración y la ejecución de acciones concretas para llevar a cabo labores programadas y planificadas, los indicadores de gestión son, por lo tanto, las herramientas clave que posibilitan una verdadera administración de un proceso. Ejemplo: administración y/o gestión de los almacenes de productos en proceso de fabricación y de los cuellos de botella (Cruz Lezama, 2007).

En resumen, ayudan a las compañías a alinear sus tareas con la visión y la estrategia, renovar la conexión interna y la toma de decisiones. Asimismo, permite a las organizaciones tomar decisiones informadas, mejorar la eficiencia de sus procesos y alcanzar sus objetivos de forma competitiva en un mercado en constante cambio (Cruz, 2007).

El desempeño laboral se ha vuelto una luz central para las compañías. Dada la dedicación y el esfuerzo que los empleados invierten para alcanzar los objetivos es crucial que las compañías reconozcan el interés de fomentar la aportación del personal y de integrarlo genuinamente en equipos de trabajo. Esto implica un cambio en la concepción del rol del "jefe", transformándolo en un líder auténticamente aceptado y reconocido. Este nuevo tipo de liderazgo influye de una manera distinta a la de décadas pasadas, con un propósito más definido, pero con la misma meta fundamental: asegurar que cada miembro

del equipo, desde su posición, contribuya al logro de los objetivos organizacionales (Martínez et al., 2023).

El desempeño laboral abarca tanto el esfuerzo que se invierte como los resultados que se logran. Así, el desempeño del empleado puede entenderse como las acciones que se esperan de un trabajador en relación con sus responsabilidades, incluyendo la manera en que estas actividades se llevan a cabo. Anteriormente, el desempeño en el trabajo se definía en función del valor, tanto monetario como no monetario, que los empleados aportaban a la empresa (Yang et al., 2024).

Stoner et al (2006) define al desempeño laboral como “la eficacia aprendida por los colaboradores de una organización para consumirla en acciones determinantes de desempeño laboral, estas acciones tienen como finalidad alcanzar objetivos en base a la planificación, los mismos que están sujetos a una serie de indicadores establecidas por la organización con anterioridad”. Asimismo, Robbins et al. (2005) entienden como desempeño laboral, los compromisos y acciones que asumen los colaboradores para el progreso de su organización, los cuales son percibidos como aporte hacia la organización. En otras palabras, estas están dadas por la eficiencia: el trabajador cumple sus tareas de forma competente, utilizando los recursos de manera óptima y alcanzando los objetivos establecidos. Habilidades: el trabajador posee las capacidades, técnicas y conocimientos necesarios para realizar su trabajo. Interpersonal: el trabajador se relaciona de forma efectiva con sus compañeros, superiores y clientes, creando un ambiente positivo y colaborativo. Impacto: El desempeño del trabajador ayuda a llegar a los objetivos de la empresa y al logro general de la misma.

El modo en que los colaboradores aprecian su ámbito laboral y las actividades de la empresa influye directamente en su satisfacción y, por ende, en su desempeño laboral. Un ambiente laboral positivo y acciones enfocadas en el bienestar de los trabajadores pueden generar un impacto significativo en su productividad y compromiso (Mora Romero et al., 2019).

La mejora del desempeño laboral está basado mediante objetivos claros y medibles, los cuales conducen a un mejor rendimiento, asimismo permite establecer indicadores claros para medir el desempeño, identificar oportunidades de mejora y asegurar que todos los colaboradores estén trabajando hacia los mismos objetivos (Huayta et al, 2023). Para mejorar el desempeño laboral debe mejorarse la gestión del talento humano, siendo lo más resaltante sus iniciativas para potenciar el desarrollo profesional y motivar a su personal (Mori et al., 2020).

Para poder apreciar de una forma completa y objetiva a los colaboradores, debemos fijarnos en estas 4 áreas de desempeño. Según Carranza (2017) estas se dan por su productividad y calidad del trabajo: la cantidad y calidad de la producción son pilares fundamentales para el éxito de cualquier empresa. Es esencial fomentar un ambiente de trabajo que incentive la productividad sin comprometer la excelencia en los resultados. Su eficiencia: Maximizar la productividad con el mínimo esfuerzo es el objetivo de toda organización. Para lograrlo, es fundamental contar con herramientas y procesos que agilicen el trabajo. La formación adquirida: La educación permanente es esencial para conservar a los colaboradores actualizados y motivados. Al ofrecer oportunidades de aprendizaje, las empresas fortalecen su capital humano. Los objetivos conseguidos: el éxito de una empresa se encuentra condicionado por la habilidad de sus empleados para alcanzar los objetivos establecidos. Es esencial crear un entorno de trabajo que fomente el logro de resultados.

Perez-Capdevila (2012) define a las competencias o habilidades laborales como un conjunto de atributos personales, tanto cognitivos como conductuales, que habilitan a un individuo para desempeñar eficazmente una tarea o función.

Para lograr una gestión efectiva, es imprescindible dominar un abanico de destrezas que permitan a los equipos trabajar de forma coordinada y alcanzar los objetivos organizacionales. Según Torrelles et al., (2011) menciona los siguientes:

Comunicación: es el pilar fundamental para la coordinación y el éxito de cualquier equipo. La capacidad de un líder tiene que asegurar que su visión sea entendida y concisa, involucrando a todos los miembros en la consecución de los objetivos comunes.

Liderazgo: desarrollar habilidades de liderazgo es fundamental para cualquier persona que aspire a dirigir un equipo. A través de la mentoría y el aprendizaje continuo, es posible adquirir las herramientas necesarias para liderar con éxito.

La gestión de equipos: requiere un cúmulo de destrezas que van más allá de la planificación estratégica. Un buen líder debe ser capaz de coordinar, motivar y desarrollar a su equipo, resolviendo conflictos y fomentando un ambiente de trabajo colaborativo.

La negociación: la negociación es un proceso clave para resolver conflictos y alcanzar consensos. Al desarrollar habilidades de negociación, los líderes pueden gestionar de manera efectiva las relaciones interpersonales y los recursos.

La organización: la capacidad de organizar el trabajo y los recursos es fundamental para el éxito de cualquier líder. Al implementar sistemas y herramientas de gestión, es posible mejorar la eficiencia y alcanzar los objetivos establecidos.

La gestión del riesgo: implica la afinidad y evaluación de posibles amenazas y la implementación de medidas para mitigar sus impactos. Un líder proactivo debe ser capaz de anticiparse a los problemas y tomar decisiones informadas.

Por otro lado Torrelles et al. (2011) indica que las organizaciones tienen a su disposición diferentes herramientas para fomentar la motivación laboral: Incluir nuevos parámetros en los procesos de selección: ampliar los criterios de selección para incluir aspectos como las creencias, fines y proyecciones de los aspirantes, además de su bagaje profesional y su preparación académica. Organizar correctamente la plantilla: optimizar la asignación de tareas para garantizar que cada empleado pueda desarrollar sus habilidades al máximo y sentirse valorado en su puesto. Para fomentar un clima de trabajo favorable y productivo, es clave invertir en el desarrollo profesional de los trabajadores. Esto implica brindarles acceso constante a nuevas oportunidades de aprendizaje, permitiéndoles adquirir habilidades y conocimientos actualizados. Asimismo, es fundamental otorgar autonomía a los trabajadores. Delegar responsabilidades y empoderarlos para que tomen sus propias decisiones y propongan iniciativas mejora su compromiso y sentido de propiedad. Finalmente, reconocer los logros es vital. Establecer programas de reconocimiento que valoren las contribuciones y éxitos de los empleados no solo eleva su motivación, sino que también refuerza su sentido de pertenencia a la organización. Adecuar las instalaciones: crear un entorno de trabajo cómodo y funcional que promueva el bienestar y la productividad de los empleados. Facilitar buenas condiciones laborales: Ofrecer un paquete de compensaciones y beneficios atractivos que reconozcan el valor de los empleados y contribuyan a su bienestar. Podemos decir que el desempeño laboral es un elemento crucial para el alcance del logro de cualquier compañía.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

Lo que nos dice Bunge (1995) destaca la importancia de la metodología como un marco de referencia para el investigador. Al proporcionar un conjunto de reglas y procedimientos, la metodología facilita la exploración de problemas complejos y aumenta las posibilidades de obtener resultados válidos y confiables. Nos recuerda que la metodología es el mapa que guía al investigador a través del territorio desconocido de la investigación. Este mapa detallado no solo indica el camino a seguir, sino que también proporciona las herramientas necesarias para superar los obstáculos y alcanzar el destino deseado.

Según Ñaupas et al. (2018) define a la investigación básica “por qué sirve como la base sobre la cual se construye la investigación aplicada o tecnológica. Sin ella, sería imposible desarrollar nuevas soluciones y tecnologías. Su estimulación es la fácil indagación, la inmensa satisfacción de descubrir nueva información”

El trabajo investigativo es de tipo básica, ya que se demanda producir conocimiento y teorías.

Bernal (2010) describió: “La metodología es el conjunto de aspectos operativos indispensables para realizar un estudio”.

En esta investigación, se opta por el enfoque cuantitativo, una metodología que nos permite cuantificar la relación entre las variables en estudio a través de herramientas estadísticas.

Según Bernal (2010) “el enfoque cuantitativo permite establecer comparaciones entre diferentes estudios y replicar investigaciones previas. Esto se logra mediante la evaluación precisa de variables y el uso de procedimientos estadísticos estandarizados”.

2.2. Diseño de investigación

El propósito de este trabajo investigativo es examinar el nivel de correspondencia entre dos variables específicas. Para ello, se empleará un diseño de investigación correlacional y se utilizará la prueba de hipótesis para validar estadísticamente la relación encontrada.

Bernal (2010) refirió: “trata de investigar vínculos entre variables o resultados en una investigación correlacional; Sin embargo, estas investigaciones nunca explican que una variable sea la causa de otra; en otro idioma, las correlaciones examinan asociaciones, pero nunca relaciones causales” (p.114).

Al no manipular las variables independientes, el diseño no experimental del estudio ha permitido observarlas en su estado natural, dentro del contexto real de los eventos que han ocurrido. Esto ha facilitado el análisis de los indicadores de gestión y desempeño laboral tal y como se presentan en la práctica.

Hernandez et al (2014) manifiesta que “los diseños no experimentales se caracterizan por la observación de eventos tal como ocurren en su entorno real, sin actualización alguna por parte del investigador.” (p.152).

La naturaleza transversal de esta investigación ha posibilitado la recopilación de información en un instante determinado.

De acuerdo con Hernández et al (2014) “los estudios transversales buscan describir y analizar la relación entre variables en un momento específico, sin profundizar en la causalidad” (p.154).

El método hipotético-deductivo consiste en formular suposiciones iniciales y someterlas a prueba rigurosa mediante la deducción de consecuencias observables y su comparación con la realidad" (Bernal, 2010, p.60).

2.3. Población y muestra

Considerando el alcance de nuestra investigación, la población muestral se define como el grupo total de colaboradores que formaban parte de la entidad en el año 2024. Este grupo está compuesto por 35 colaboradores, cuyos datos fueron extraídos del sistema de registro de personal de la entidad.

Tabla 2

Población censal

Muestra censal	Cantidad
Jueces	4
Secretarios	5
Personal operativo	26

Naupas et al (2014) engloba a todos aquellos individuos, grupos o entidades que son relevantes para responder las preguntas de investigación (p.246).

La muestra estuvo representada por 35 colaboradores del juzgado laboral de la CSJ del Santa, Chimbote, 2024.

“Una muestra es un segmento representativo de la población que permite al investigador obtener información relevante y generalizable sobre el grupo completo. Su

selección es crucial para alcanzar los objetivos de la investigación y responder a las preguntas de estudio” (Ñaupas et al, 2014).

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La obtención de extracción de datos para el estudio se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas presenciales a los 35 colaboradores del juzgado laboral de la CSJ del Santa. El cuestionario estuvo compuesto por 21 preguntas, donde 10 preguntas estuvieron dadas para la variable indicadores de gestión y 11 preguntas para el desempeño laboral, la medición de las preguntas se usó la escala de Likert. Los datos fueron recabados mediante entrevista presencial y por Google Forms, luego fueron transferidos a Excel, en el cual se aplicó los baremos (bajo, medio y alto) descriptivos y posteriormente procesados utilizando el software SPSS Statistic.

Con el fin de aplicar el cuestionario a los colaboradores de la CSJ del Santa, se obtuvo la autorización previa mediante una carta formal dirigida al Coordinador de Informática.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Según Bernal (2010), destaca la existencia de una amplia gama de procedimientos y recursos para la captura de datos empleados en el trabajo de campo, enfatizando que la elección de estas herramientas depende de la metodología de investigación específica y el tipo de estudio

Como instrumento de investigación, se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas valoradas mediante una escala Likert. Dicha escala presentaba cinco opciones de contestación: (1)totalmente en desacuerdo, (2)en desacuerdo, (3)ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4)de acuerdo y (5)totalmente de acuerdo.

Según Bernal (2010), refirió: la encuesta “como una las técnica de recolección de información.” (p.194).

Según Hernandez (2014), refirió: La escala de Likert se compone de un listado de ítems, formulados como juicios o aseveraciones, para los cuales los individuos deben expresar su postura o reacción. (p.238).

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario que contenía un total de 21 ítems validados. Las preguntas fueron estructuradas por dimensiones y sus correspondientes indicadores, diseñados para evaluar las variables de la investigación, estas se realizaron a una muestra de 35 colaboradores de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Ñaupas et al (2018), expusieron: “cuestionario como una agrupación sistemática de preguntas escritas en una ficha, con la finalidad de verificar la hipótesis de trabajo.” “Se define como una agrupación de preguntas respecto de una o más variables a cuantificar” (Hernandez, 2014,p.217).

Para garantizar la validez de nuestro instrumento, recurrimos a la evaluación por parte de un grupo de especialistas. Estos profesionales, que poseen extensa experiencia en el campo práctico como en la enseñanza investigativa, fueron los encargados de revisar y emitir un dictamen sobre nuestro cuestionario.

De acuerdo a Ñaupas et al (2016), señaló: "la relevancia de un instrumento radica en su capacidad de capturar de manera adecuada el fenómeno bajo estudio"(p.276).

Según Ñaupas et al. (2018) sostiene que “la estadística inferencial, tiene como propósito principal deducir y extrapolar las características observadas en una muestra a la totalidad de una población. Esto se logra a través de la aplicación de diversos modelos matemáticos y estadísticos”.

Según Ñaupas et al. (2018) la prueba de normalidad se basa en verificar la normalidad de nuestros datos. “La variable dependiente de la población exhibe una distribución normal, lo que implica que no presenta sesgo”.

En nuestro estudio la muestra estuvo conformado por 35 colaboradores de la Corte Superior de Justicia del Santa. De acuerdo a Souza et al. (2023) menciona que para muestras que son menores a 30 o cuando son menores a 50 debe aplicarse la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

Para nuestro estudio aplicamos la prueba de normalidad de los datos mediante el estadístico de Shapiro-Wilk.

Tabla 3*Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
IG	0.752	35	0.000
D1_IU	0.690	35	0.000
D2_IPI	0.773	35	0.000
D3_IA	0.831	35	0.000
DL	0.787	35	0.000
D4_HL	0.788	35	0.000
D5_Motivación	0.868	35	0.001
D6_LM	0.821	35	0.000

Interpretación

La Tabla 03 indica que tanto las variables como las dimensiones presentan una probabilidad menor (p) menor a 0.05 ($p < 0.05$), lo que sugiere que los datos no cumplen la asunción de normalidad. Con base en el marco teórico pertinente, estos resultados implican que las pruebas estadísticas no paramétricas son las apropiadas para el análisis de estos datos.

La prueba de hipótesis es un método estadístico para determinar si la hipótesis alternativa es compatible con los datos observados. Básicamente, se evalúa si hay suficiente evidencia para respaldar la idea de que algo es cierto, o si es más probable que no lo sea. Para llevar a cabo este proceso, es fundamental establecer las hipótesis estadísticas. Esto implica, en primer lugar, formular la hipótesis nula (H_0), y posteriormente, la hipótesis alternativa (H_a). Esta metodología se alinea con el principio de falsación de Karl Popper, que postula que la única forma de validar una hipótesis es refutando su alternativa; es decir, mediante la construcción de una hipótesis nula (Ñaupas et al., 2018).

De acuerdo con nuestros resultados nuestras variables no cuentan con normalidad, lo cual quiere decir que se usaran pruebas no paramétricas. De acuerdo a Ñaupas et al. (2018) describe “que el análisis no paramétrico se distingue por no requerir que los datos cumplan con supuestos estrictos; específicamente, no exige que la distribución de los datos sea normal, permitiendo incluso que sea sesgada. Además, este tipo de análisis es adecuado cuando el nivel de medición de las variables es nominal u ordinal”. Según Hernández Sampieri (2016) Los métodos o pruebas estadísticas no paramétricas más

utilizadas son Los coeficientes de correlación por rangos ordenados de Spearman y Kendall.

En nuestro estudio, la validación de la hipótesis principal y las secundarias se llevó a cabo utilizando la prueba Rho de Spearman.

Tras analizar las respuestas de los 35 colaboradores mediante SPSS, analizamos la validez del constructo mediante la prueba de análisis factorial de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) (Cabrera-Tenecela, 2022).

Tabla 4

Prueba de KMO y Bartlett de la variable Indicadores de Gestión

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1.882
	gl	1
	Sig.	.170

Interpretación

Como se muestra en la tabla 4 los resultados sugieren que el índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) del instrumento de indicadores de gestión es de 0.500, lo cual, de acuerdo con los criterios establecidos, sugiere una adecuación muestral aceptable para el análisis factorial.

De acuerdo a Hernández (2016), menciona que el Alfa de Cronbach nos indica la fidelidad en que un instrumento cuantifica con precisión su objeto de estudio, evaluando la coherencia entre sus ítems (p.200). Estos coeficientes, derivados de fórmulas matemáticas, adquieren valores entre 0 y 1 (Ñaupas et al 2018, p.281).

Tabla 5

Análisis de Fiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Indicadores de Gestión	,864	10
Desempeño Laboral	,965	11

2.6. Aspectos éticos en investigación

Las normas éticas y estándares morales que orientan este estudio son el compromiso, el respeto, el servicio, la responsabilidad, la claridad y la precisión. Los criterios éticos específicos que se implementaron en el estudio comprenden la justicia, la beneficencia, el servicio y el respeto. Estos criterios éticos se implementaron en dos etapas:

El estudio de Indicadores gestión y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral, beneficiaran a la CSJ del Santa en la mejor atención y tiempo oportuno de la demanda que gestionen sus colaboradores cumpliendo los plazos establecidos de acuerdo con ley, con el objetivo de generar un mejor desempeño laboral en sus colaboradores.

Para determinar la muestra, se aplicó el muestreo aleatorio simple, la cual garantiza la representatividad de los datos. Nuestro trabajo se basa en una sólida base de conocimientos adquiridos a lo largo de nuestro proceso de aprendizaje, y se ha desarrollado mediante el análisis de datos, la aplicación de encuestas y la realización de cálculos.

III. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Tablas de frecuencia con datos agrupados

Para comprender las variables indicadoras de gestión y desempeño laboral, se definieron sus dimensiones y se establecieron categorizaciones específicas. Los datos recolectados fueron organizados en tablas de frecuencia con intervalos de clase, a partir de las cuales se generaron los estadísticos descriptivos que resumen las puntuaciones obtenidas en los baremos correspondientes.

Tabla 6

Tabla cruzada Edad - Cargo laboral

			Cargo				
			Asistente	Juez	Secretaria	Total	
Edad	25	Cuota	7	0	0	7	
		Porcentual	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	
	26	Cuota	7	0	0	7	
		Porcentual	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	
	28	Cuota	0	0	4	4	
		Porcentual	0,0%	0,0%	11,4%	11,4%	
	30	Cuota	0	0	7	7	
		Porcentual	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	
	35	Cuota	0	7	0	7	
		Porcentual	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	
	40	Cuota	0	0	3	3	
		Porcentual	0,0%	0,0%	8,6%	8,6%	
			Cuota	14	7	14	35
	Total		Porcentual	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%

Interpretación

Los datos descriptivos nos indican que la tabla 6 está conformado por nuestra población censal con cargos de secretarias, asistentes y jueces, conformados por 35 colaboradores.

Tabla 7*Sexo - Cargo laboral*

		Asistente	Juez	Secretaria	Total	
Sexo	F	Recuento	10	5	9	24
		% del total	28,6%	14,3%	25,7%	68,6%
	M	Recuento	4	2	5	11
		% del total	11,4%	5,7%	14,3%	31,4%
		Recuento	14	7	14	35
	Total	% del total	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%

Interpretación

De la misma forma la Tabla 7 evidencia que el juzgado laboral está compuesto 24 colaboradores del sexo femenino y 11 del sexo masculino.

Tabla 8*Representación de la distribución de datos de la variable Indicadores de gestión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja IG	7	20,0	20,0	20,0
	Media IG	4	11,4	11,4	31,4
	Alta IG	24	68,6	68,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación

La tabla 8 nos indica que los datos descriptivos de la variable indicadores de gestión se encuentran categorizado en un nivel alto, evidenciado con un 68.6%.

Tabla 9*Representación de la distribución de datos de la dimensión de indicadores de usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja IU	7	20,0	20,0	20,0
	Alta IU	28	80,0	80,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación

La tabla 9 evidencia que los datos descriptivos de la dimensión indicadores de usuarios se encuentran categorizado en un nivel alto, evidenciado con un 80%.

Tabla 10*Representación de la distribución de datos de indicador de procesos internos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja IPI	11	31,4	31,4	31,4
	Media IPI	3	8,6	8,6	40,0
	Alta IPI	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación

La tabla 10 nos indica que los datos descriptivos de la dimensión indicadores de procesos internos se encuentran categorizado en un nivel alto, evidenciado con un 60%.

Tabla 11*Representación de la distribución de datos indicador de aprendizaje del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media IAP	3	8,6	8,6	8,6
	Alta IAP	32	91,4	91,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación

La tabla 11 indica que los datos descriptivos de la dimensión indicadores de aprendizaje del personal se encuentran categorizado en un nivel alto, evidenciado con un 91.4%.

Tabla 12*Representación de la distribución de datos de la variable del desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja DL	7	20,0	20,0	20,0
	Media DL	7	20,0	20,0	40,0
	Alto DL	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación

La tabla 12 muestra que los datos descriptivos del desempeño laboral se encuentran categorizado en un grado considerable, evidenciado con un 60%.

Tabla 13*Representación de la distribución de datos de la dimensión habilidades laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja HL	7	20,0	20,0	20,0
	Media HL	7	20,0	20,0	40,0
	Alta HL	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación

La tabla 13 nos evidencia que los datos descriptivos de la dimensión habilidades laborales se encuentran categorizado en un nivel alto, evidenciado con un 60%.

Tabla 14*Representación de la distribución de datos de la dimensión motivación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	14	40,0	40,0	40,0
	Media	7	20,0	20,0	60,0
	Alta	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación

De la misma forma la tabla 14 evidencia que los datos de la dimensión motivación se encuentra categorizado en un grado alto y también intermedio con un 40%.

Tabla 15*Representación de la distribución de datos de la dimensión logro de metas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	20,0	20,0	20,0
	Media	7	20,0	20,0	40,0
	Alta	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación

la tabla 15 muestra que los datos descriptivos de la dimensión logro de metas se encuentran categorizado en un nivel alto evidenciado con un 60%.

Tabla 16*Análisis descriptivo de la media, desviación estándar y coeficiente de variación*

	Indicador de							
	IG	Indicador de usuarios	procesos internos	Indicador de aprendizaje	DL	HL	Motivación	LM
N	35	35	35	35	35	35	35	35
Media	37,20	11,29	11,34	17,91	39,00	11,40	12,40	15,20
Mediana	43,00	13,00	13,00	18,00	46,00	13,00	13,00	15,00
Desv. estándar	12,182	3,304	4,072	2,228	12,326	3,935	4,473	4,601

Interpretación

La tabla 16 evidencia que la variable indicadores de gestión se encuentra dentro de la media con un 37.20. Asimismo, la desviación estándar muestra un 12,182 con respecto a la media, de otra forma el coeficiente de variación $(\text{desv. estándar}/\text{media}) \cdot 100$ muestra un 32.74%, reflejando que la variable es heterogénea, ya que es mayor que el 20%.

Resultados Inferenciales

Hipótesis general

H₀: No se establece dependencia estadísticamente significativa entre el indicador de gestión y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025.

H₁: Se establece dependencia estadísticamente significativa entre el indicador de gestión y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025.

Tabla 17

Correlación entre los indicadores de gestión y desempeño laboral

Indicadores de Gestión		Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Grado de asociación	,392*
	Sig. (bilateral)	,020
		1,000

*Correlación estadísticamente relevante al nivel de significancia 0.05 (bilateral)

Nota. El conjunto de datos generados se extrajo del programa SPSS V.25.

Interpretación

Los hallazgos presentados en la tabla 17 revelan una asociación estadísticamente significativa entre los indicadores de gestión y el desempeño laboral. Dado que el valor $p=0.02$ donde ($p < 0.05$), esto nos lleva a aceptar la hipótesis H₁. Grado de asociación de Spearman nos muestra un valor de 0.392. Se evidencia una asociación positiva directa y moderada baja entre las variables analizadas.

Presentamos nuestras Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No se establece dependencia estadísticamente significativa entre los indicadores de usuarios y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025.

H₁: Se establece dependencia estadísticamente significativa entre los indicadores de usuarios y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025.

Tabla 18

Relación entre los indicadores de usuarios y desempeño laboral

Indicadores de usuarios	Desempeño Laboral
Rho de Spearman Grado de asociación	,562**
Sig. (bilateral)	,000
	1,000

* Correlación estadísticamente relevante al nivel de significancia 0,01 (bilateral).

Nota. El conjunto de datos generados se extrajo del programa SPSS V.25.

Interpretación

Los hallazgos presentados en la tabla 18 revelan una asociación estadísticamente significativa entre los indicadores de usuarios y el desempeño laboral. Dado que el valor ($p < 0.05$), esto nos lleva a aceptar la hipótesis H₁. Grado de asociación de Spearman nos muestra un valor de 0.562. Se evidencia una asociación positiva directa y moderada.

Hipótesis específica 2

Ho: No se establece dependencia estadísticamente significativa entre los indicadores de procesos internos y el desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025.

H1: Se establece dependencia estadísticamente significativa entre los indicadores de procesos internos y el desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025.

Tabla 19

Relación entre los indicadores de procesos internos y desempeño laboral

Indicadores de procesos internos		Desempeño Laboral
Rho de	Grado de asociación	,665**
Spearman	Sig. (bilateral)	,000
		1,000

* Correlación estadísticamente relevante al nivel de significancia 0,01 (bilateral).

Nota. El conjunto de datos generados se extrajo del programa SPSS V.25.

Interpretación

Los hallazgos presentados en la tabla 19 revelan una asociación estadísticamente significativa entre los indicadores de usuarios y el desempeño laboral. Dado que el valor ($p < 0.05$), esto nos lleva a aceptar la hipótesis H1. Grado de asociación de Spearman nos muestra un valor de 0.665. Se evidencia una asociación positiva directa y moderada alta.

Hipótesis específica 3

Ho: No se establece dependencia estadísticamente significativa entre los indicadores de procesos internos y el desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025.

H1: Se establece dependencia estadísticamente significativa entre los indicadores de procesos internos y el desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de CSJ del Santa 2025.

Tabla 20

Relación entre los indicadores de aprendizaje del personal y desempeño laboral

Indicador de aprendizaje del personal		Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Grado de asociación	-,300
	Sig. (bilateral)	,080
		1,000

Nota. El conjunto de datos generados se extrajo del programa SPSS V.25.

Interpretación

Los hallazgos presentados en la tabla 20 revelan una asociación estadísticamente significativa inversa entre los indicadores de aprendizaje del personal y el desempeño laboral. Dado que el valor ($p > 0.05$), esto nos lleva a rechazar la hipótesis H1 y a aceptar la hipótesis nula Ho. Grado de asociación Spearman nos muestra un valor negativo de -0.300, se evidencia que existe una correlación inversa moderada baja. Esto indica que no existe una asociación positiva entre los indicadores de aprendizaje del personal y desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación se realizó con objetivo de identificar la correlación entre los indicadores de gestión y el desempeño laboral, con un enfoque específicamente en la calificación de las demandas en el juzgado laboral de la CSJ del Santa 2025. Esta idea de investigación surgió a raíz a los plazos de la calificación de la demanda en los juzgados especializados del Módulo Corporativo Laboral, teniendo como resultado que: el tiempo de demora en promedio en el año 2019 al del 2024, fue aproximadamente de un máximo de 53 días y de un mínimo de 7 días, plazo que excedía a lo establecido en la normatividad legal la misma que debe ser en un plazo máximo de 5 días. Al finalizar el estudio, se evidenció un grado de relación positiva moderada baja entre los indicadores de gestión y desempeño laboral.

Según el objetivo general, determinar la relación entre los indicadores de gestión y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025, los hallazgos presentados en la tabla 17 revelan una asociación estadísticamente positiva moderada baja ($r = 0.392^*$), entre los indicadores de gestión y el desempeño laboral, reflejando que la aplicación de los indicadores de gestión tiene un grado de asociación positiva directa con el desempeño laboral del Juzgado Laboral de la CSJ del Santa. En el estudio realizado por Huerta (2023) en su tesis titulada: “Motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educación Superior Universidad Ricardo Palma de Lima, 2023”, se encontró diferencias con estos resultados, mostrando el estudio una relación positiva moderada alta ($r = 0.700^{**}$), reflejando que la aplicación de la motivación en las organización es un factor clave para un buen desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa superior Ricardo Palma, con estos resultados se afirma que los indicadores de gestión y la motivación si contribuye de una manera favorable con el desempeño laboral, además Aurelio et al. (2019) indica que para hacer frente a un entorno empresarial cada vez más complejo, las organizaciones deben desarrollar modelos de gestión que potencien las habilidades y conocimientos de sus empleados.

En base al primer objetivo específico, donde se planteó determinar la relación del indicador de usuarios y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025. Según Yang et al. (2024), el desempeño laboral abarca tanto el esfuerzo que se invierte como los resultados que se logran. Así, el desempeño del empleado puede entenderse como las acciones que se esperan de un trabajador en relación con sus responsabilidades, incluyendo la manera en que estas actividades se desarrollan.

En la investigación de acuerdo con la tabla 18 se encontró una asociación estadísticamente significativa directa y moderada ($r = 0.562^{**}$) y un $p=0.00$ entre los indicadores de usuarios y el desempeño laboral del Juzgado Laboral de la CSJ del Santa, esto se dio por la satisfacción del usuario en las capacitaciones que recibe de la institución, así como también los ascensos que se dan a través de concursos, mostrando de esta forma un buen desempeño de sus actividades en su área laboral. En el estudio realizado Quijandria et al (2022), se encontró similitud con estos resultados, los autores al relacionar las estrategias orientadas en competencias para desarrollar el desempeño laboral del personal administrativo determinaron un vínculo significativo de los docentes con la capacitación recibida por parte de los directivos y el personal administrativo fue alto (88.2%). Por su parte, los resultados de Katebi et al. (2021) también evidencian similitud baja, estos encontraron que la satisfacción laboral guarda una relación positiva moderada baja con el desempeño laboral de una organización en Irán, esta similitud se da porque son muy útiles para los profesionales en los sectores público y privado, ayudándoles a idear mejores estrategias para mejorar la satisfacción y el desempeño de sus equipos. Estos hallazgos sugieren que, el desempeño del personal administrativo puede ser mejorado a través de la implementación de un sistema de estrategias basadas en competencias, ello podría optimizar la gestión administrativa, la satisfacción de los usuarios y mejorar los indicadores de gestión.

En la relación al segundo objetivo específico, donde se planteó determinar la relación del indicador de procesos internos y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025. Según Torres (2025), la medición del desempeño organizacional se apoya fundamentalmente en los indicadores de gestión, que posibilitan decisiones bien fundamentadas, una optimización de los medios disponibles y una mejora ininterrumpida. En la investigación de acuerdo con la tabla 19 se encontró una asociación estadísticamente significativa directa y moderada alta ($r = 0.665^{**}$) y un $p=0.00$ entre los indicadores de procesos internos y el desempeño laboral del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, esto se dio porque al monitorear y optimizar los procesos internos (tareas), las empresas pueden fortalecer su posición competitiva y reducir los riesgos asociados a la inestabilidad, se debe aplicar siempre el fortalecimiento de las competencias y aprendizaje laboral son importantes en la organización. En el estudio realizado por Dolores et al (2023) se encontró diferencias en los resultados, los autores al relacionar la motivación tiene influencia con el desempeño laboral de los trabajadores en el sector salud Tierra Blanca, Veracruz,

determinaron un vínculo significativo moderado bajo ($r = 0.354$) y $p=0.00$ esto se debió a una buena gestión en los procesos internos. Por su parte, los resultados de Lumbreras et al (2020), también si tienen similitud con nuestro estudio, estos encontraron que la Influencia de la calidad de vida laboral guardan una relación significativa moderada y de forma significativa con el desempeño laboral en hospitales públicos de México mostrando un 69% de desempeño laboral satisfactorio, esta se dio por elementos que configuran un entorno laboral que propicia o inhibe el desarrollo del potencial y logro de metas de los colaboradores. Dado a esto se puede configurar que los indicadores de procesos internos y el desempeño laboral se vinculan de forma significativa, posiblemente porque en la empresa estudiada los indicadores de usuarios y el desempeño laboral mejoran la organización, la distribución de tareas y contribuyen a mejorar el entorno de trabajo.

En el tercer objetivo específico, donde se propuso determinar la conexión del indicador de aprendizaje del personal y el desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025, los resultados obtenidos en la tabla 20 se evidencia una asociación estadísticamente inversa moderada baja entre los indicadores de aprendizaje del personal y el desempeño laboral, donde ($r = -0.300$) y $p=0.08$, reflejando que los procedimientos que se realiza tiene en los indicadores de aprendizaje tienen una relación inversa con el desempeño laboral del Juzgado Laboral de la CSJ del Santa, datos que al ser confrontados con lo encontrado por Guerrero (2024) en su tesis titulada “Gestión de la carga procesal y desempeño del personal en el módulo laboral, del distrito judicial del Santa, 2024, quien concluyo que obtuvo buenos resultados al incrementar la mejora de la optimización de la carga procesal, mejoraría la performance y desempeño del personal, teniendo ($r = 0.649$) y $p=0.001$, asimismo preciso determinar que era necesario desarrollar el desempeño de los trabajadores en el módulo laboral del distrito judicial del santa para que su nivel siga siendo alto, los resultados difieren con nuestro estudio en el cual los indicadores de aprendizaje no están relacionados positivamente con el desempeño laboral, además Mori et al. (2020) indica que para mejorar el desempeño laboral debe mejorarse la gestión del talento humano, siendo lo más resaltante sus iniciativas para potenciar el desarrollo profesional y motivar a su personal.

V. CONCLUSIONES

1. Se evidenció que existe una correlación positiva de magnitud moderada baja ($r = 0.392$) y estadísticamente significativa entre los indicadores de gestión y el desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025. Resaltando la importancia de una implementación estratégica para el cumplimiento de los plazos legales.
2. Se confirmó que existe una relación directa y moderada ($r = 0.562$) entre los indicadores de usuarios y el desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025. Esto confirma la satisfacción y la retención de colaboradores, tienen un impacto continuo en el desempeño laboral, mejorando la atención y la eficiencia en los servicios brindados.
3. Se encontró que existe una correlación positiva directa y moderada alta ($r = 0.665$) entre los indicadores de procesos internos y el desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025. Esto indica una adecuada distribución de actividades y la atención oportuna a los usuarios incrementan la eficiencia del sistema judicial.
4. Se encontró que existe una correlación inversa baja ($r = -0.300$) entre los indicadores de aprendizaje y el desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025. Se muestra un ($p > 0.05$), aceptándose la hipótesis H_0 . Esto señala la obligación de mejorar las condiciones de capacitación y crecimiento de los colaboradores, lo que influiría positivamente en el cumplimiento de los objetivos.
5. Los resultados evidenciaron que la mejora en la implementación de procesos internos, la satisfacción de los usuarios y el aprendizaje continuo del personal, influyen directamente capacidad de cumplir con los plazos establecidos para la calificación de demandas. Asimismo, se ha determinado que el uso de herramientas como el Balanced Scorecard (BSC) ayudan a tener una visión integral del desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la metodología empleada en este estudio, basada en un diseño correlacional no experimental y un enfoque cuantitativo, puede servir como modelo para futuras investigaciones sobre la relación entre indicadores de gestión y desempeño laboral en diversas organizaciones. La alta confiabilidad del instrumento de medición, demostrada por un coeficiente alfa de Cronbach de 0.9, respalda su uso en otros contextos
2. Se recomienda la implementación de mejoras tecnológicas y la creación de nuevos procesos que agilicen la distribución de tareas. Esto permitirá reducir el tiempo promedio de calificación de demandas, alineándose con las exigencias legales. Es necesario desarrollar programas de formación y actualización para el personal, especialmente en áreas tecnológicas y de gestión, que les permita mejorar su desempeño y cumplir con los objetivos organizacionales.
3. Se recomienda la implementación del Balanced Scorecard para mejorar el control y seguimiento de los objetivos organizacionales, con el fin de detectar posibles desviaciones y corregirlas a tiempo. Asimismo, fortalecer los canales de comunicación y atención al usuario es clave para aumentar la satisfacción, lo que a su vez genera un impacto más directo en la eficiencia del personal involucrado. Es esencial realizar evaluaciones constantes del desempeño laboral de los trabajadores, no solo para identificar oportunidades de desarrollo, sino también para ofrecer incentivos y reconocimientos a aquellos que cumplen y superan las expectativas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aurelio, A., Macas, M., Bonilla, S. M., Ordoñez, H., Danilo, C., & Urgiles, U. (2019). Gestión del conocimiento en las organizaciones: Una visión sistémica conceptual. *RISTI: Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, E21, 327–340.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera Ed). Prentice Hall.
- Bunge, M. (1995). *La ciencia su metodo y filosofía* (4ta Edició, Vol. 1).
- Cabrera-Tenecela, S. E. Z.-F. P. (2022). *Vista de Análisis factorial exploratorio y confirmatorio de la Escala de Intervención Docente Orientada a Promover la Metacognición en el Aula (EIDOPMA)*. <https://sarj.net/index.php/sarj/article/view/18/80>
- Cao, T. H. V., Chai, D. S., Nguyen, L. P., Nguyen, H. T. H., Han, C. S. hyun, & Park, S. (2025). Learning organization and employee performance: the mediating role of job satisfaction in the Vietnamese context. *The Learning Organization*, 32(7), 53–73. <https://doi.org/10.1108/TLO-09-2023-0177>
- Carranza, A. (2017). Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo. *Edenred*, 01, 1–16. https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral
- Cieza sempertegui, J. L., Silva Tarrillo, J., & Silva Tarrillo, M. (2021). Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales Management. *Polo Del Conocimiento*, 6(2), 270–287. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2253>
- Cruz Lezama, O. (2007). *Indicadores de competitividad*. 1–20. <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf>
- Delgado, L. (2022). *¿Qué es el Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral?* <https://gestion.pensemos.com/que-es-el-balanced-scorecard-o-cuadro-de-mando-integral-un-resumen>
- Deverell, E., & Ganic, A. (2024). Crisis and performance: A contingency approach to performance indicators. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 105, 104417. <https://doi.org/10.1016/J.IJDRR.2024.104417>
- Dolores, E., Salazar, J., & Valdivia Rivera, M. de J. (2023). La motivación y su relación con el desempeño laboral. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 12.

- Fedushko, S., Peráček, T., Syerov, Y., & Trach, O. (2021). Development of methods for the strategic management of web projects. *Sustainability (Switzerland)*, 13(2), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su13020742>
- Feng, S. (2023). Job satisfaction, management sentiment, and financial performance: Text analysis with job reviews from indeed.com. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(1), 100155. <https://doi.org/10.1016/J.JJIMEI.2023.100155>
- García, L. A. M. (2019). Indicadores de la Gestión Logística. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Gazi, M. A. I., Yusof, M. F., Islam, M. A., Amin, M. Bin, & Senathirajah, A. R. bin S. (2024). Analyzing the impact of employee job satisfaction on their job behavior in the industrial setting: An analysis from the perspective of job performance. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(4), 100427. <https://doi.org/10.1016/J.JOITMC.2024.100427>
- Geraldo Campos, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación En Psicología*, 25(1), 63–81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Guerrero Cruz, M. P. (2024). *Gestión de la carga procesal y desempeño del personal en el módulo corporativo laboral, del distrito judicial del Santa*, 2024. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
- Hameed, A. A., & Anwar, K. (2018). Analyzing the Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance: A Study of Selected Private Banks in Kurdistan. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 4(4), 39–53. <https://doi.org/10.23918/ijsses.v4i4p39>
- Hernández Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigación*.
- Heyden, & Enochson. (2019). *Significado de KPI + 27 ejemplos de indicadores clave de rendimiento*. <https://onstrategyhq.com/resources/27-examples-of-key-performance-indicators/>
- Huayta, F., Pacheco, L., & Arias, E. (2023). Balanced Scorecard como herramienta de éxito en una municipalidad provincial peruana. In *Balanced Scorecard como*

- herramienta de éxito en una municipalidad provincial peruana.*
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.128>
- Huerta Zuñiga, X. (2023). La Motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una Institución de Educación Superior de Lima, con enfoque global, 2023. In *Universidad Ricardo Palma*.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/1040>
- intrafocus. (2024). *Descripción general del Cuadro de Mando Integral - Intrafocus*.
<https://www.intrafocus.com/2024/05/overview-of-the-balanced-scorecard/>
- Jamal Ali, B., & Anwar, G. (2021). La evolución del cuadro de mando integral como mecanismo estratégico en los sectores bancarios. *International Journal of English Literature and Social Sciences*, 6(1), 471–478.
<https://doi.org/10.22161/ijels.61.63>
- Jessica Leonela Mora Romero, & Zoila Mirella Mariscal Rosado. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1–11.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1l.1307>
- Kaplan, R., & Norton, D. (2002). *Cuadro de Mando Integral* (p. 326).
<https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/02/balance-scorecard.pdf>
- Katebi, A., HajiZadeh, M. H., Bordbar, A., & Salehi, A. M. (2021). The Relationship Between “Job Satisfaction” and “Job Performance”: A Meta-analysis. *Global Journal of Flexible Systems Management* 2021 23:1, 23(1), 21–42.
<https://doi.org/10.1007/S40171-021-00280-Y>
- Lluncor, M. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 12–20. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- Lopez Aguilar, T. M. (2022). Gestión logística y desempeño laboral en las oficinas de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, Ancash. *Universidad César Vallejo*, 1–5.
- Lumbreras-Guzmán, M., Hernández-Vicente, I. A., Méndez-Hernández, P., Dosamantes-Carrasco, L. D., Cervantes-Rodríguez, M., García-Elizalde, A., & Cortez-Yacila, H. M. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales publicos de Mexico: Una vision desde la gestion directiva. *Salud Publica de Mexico*, 62(1), 87–95. <https://doi.org/10.21149/10247>
- Madsen, D. Ø. (2025). *Balanced Scorecard : History , Implementation , and Impact*.
- Martínez, J. A. P., Nogueta, L. A. S., Andrade, W. A. Z., & Aguilar, G. I. S. (2023).

- Molenda, P., Groneberg, H., Schötz, S., & Döpfer, F. (2023). Resilience Balanced Scorecard: Measuring Resilience of Manufacturing Companies at Multiple Levels. *Procedia CIRP*, 120, 189–194. <https://doi.org/10.1016/J.PROCIR.2023.08.034>
- Najar, B. W. (2020). Efficiency and/or Effectiveness in Managing Organizations. *Journal of Education and Culture Studies*, 4(2), p131. <https://doi.org/10.22158/jecs.v4n2p131>
- Narváez, Y. (2022). Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los Centros de Desarrollo Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC. In *Tesis* (Issue 8.5.2017). Universidad de La Guajira.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Vol. 4, Issue 1).
- Ñaupas, H., & Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela, H. E. R. D. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (5ta Edició, Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Olinda, K., Mori, C., Vallejo, U. C., Manuel, J., & Bardales, D. (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral*: 4(2), 684–703. <https://www.mendeley.com/catalogue/9e3835ab-fff9-3416-9adb-6e333b8abd1d/>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Perez-Capdevila, J. (2012). Competencias laborales: Remozamiento del concepto, método para valuarlas, medirlas y caracterizar a las personas. *Avanzada Científica*, 15(1), 1–19.
- Quijandria oliva Gloria. (2022). Estrategias basadas en competencias para mejorar el desempeño del personal administrativo en la educación superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2).

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1996

- Quintero Arango, L. F., Álvarez Agudelo, C. E., & Ibagón Parra, D. M. (2019). La violencia intrafamiliar en el desempeño laboral de las mujeres en el sector textil - confección. *Diversitas*, 15(2), 217–284. <https://doi.org/10.15332/22563067.5402>
- R. Hernandez, C. F. (2014). Metodología de la investigación. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Robbins & Coulter. (2005). *Administración Octava edición*.
- Smith, T. D., & Mondal, K. (2025). An analysis of relationships between occupational injury, job satisfaction and turnover intention among stone, sand, and gravel mine workers. *Journal of Safety Science and Resilience*, 100219. <https://doi.org/10.1016/J.JNLSSR.2025.100219>
- Souza, R. R. de, Toebe, M., Mello, A. C., & Bittencourt, K. C. (2023). Sample size and Shapiro-Wilk test: An analysis for soybean grain yield. *European Journal of Agronomy*, 142, 126666. <https://doi.org/10.1016/J.EJA.2022.126666>
- Spector, P. E. (2022). *Satisfacción laboral*.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2006). *Administración 6ta edición*. 6, 794.
- Sydle. (2024). *Indicadores de proceso: ¿cuáles son los 17 tipos principales? ¿Cómo se controlan?* <https://www.sydle.com/es/blog/indicadores-de-proceso-62042a46e45de05ff61b6e55>
- Torrelles, Cristina; Coiduras, Jordi; Isus, Sofía; Carrera, F. Xavier; París, Georgina; Cela, J. M. (2011). COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO: DEFINICIÓN Y CATEGORIZACIÓN. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*.
- Torres, B. J. J. M. (2025). *Indicadores de gestión como herramienta clave para el análisis del rendimiento en las empresas farmacéuticas | Revista UGC*. <https://universidadugc.edu.mx/ojs/index.php/rugc/article/view/163>
- Tuesta Panduro, J. A., Angulo Cárdenas, M., Chávez Santos, R., & Morante Dávila, M. A. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico Tuesta. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 629–641. <https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.12>
- Wang, Q., Yuan, Y., Dierdorff, E. C., & Liu, J. (2025). How promotion-oriented job crafting affects job performance: exploring the role of job-crafting motives. *Journal of Vocational Behavior*, 104151. <https://doi.org/10.1016/J.JVB.2025.104151>

Yang, Y., Obrenovic, B., Kamocho, D. W., Godinic, D., & Ostic, D. (2024). Enhancing Job Performance: The Critical Roles of Well-Being, Satisfaction, and Trust in Supervisor. *Behavioral Sciences*, 14(8), 688. <https://doi.org/10.3390/BS14080688>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL PARA LA CALIFICACIÓN DE DEMANDAS EN EL JUZGADO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA 2025

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	METODOLOGÍA
¿Qué implicancia tiene los indicadores de gestión y el desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025?	Los indicadores de gestión tienen una implicancia significativa en el desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025	Determinar el nivel de relación entre los indicadores de gestión y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025	Indicadores de Gestión	Indicador de usuarios	Satisfacción del usuario Resultados esperados Retención del usuario	1 2 3	Tipo: Según su orientación: Aplicada Según el alcance: descriptiva – correlacional (Cuantitativa) Según el diseño: No experimental Método: Hipotético deductivo Población: Colaboradores de la CSJ del Santa Muestra: Colaboradores de la CSJ del Santa que presentan sus demandas, la cual estaría compuesta por 40 usuarios. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Likert
				Indicador de procesos internos	Identificación y creación de nuevos procesos Distribución de actividades Atención del servicio	4 5 6	
				Indicador de aprendizaje del personal	Condiciones laborales y bienestar del colaborador Gestión del conocimiento Alineación con la estrategia Infraestructura tecnológica	7 8 9 10	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Desempeño Laboral	Habilidades Laborales	Proactividad Responsabilidad Calidad en el trabajo	11 12 13	
¿Cuál es la relación entre el indicador de usuarios y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025?	Existe relación entre el indicador de usuarios y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025.	Determinar la relación del indicador de usuarios y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025.		Motivación	Capacitación Bonificaciones Satisfacción laboral	14 15 16-17	
				Logro de metas	Planificación Cumplimiento de las normas Metas alcanzadas	18 19	

¿Cuál es la relación entre el indicador de procesos internos y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025? ¿Cuál es la relación entre el indicador de aprendizaje del personal y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025?	Existe relación entre el indicador de procesos internos y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025. Existe relación entre el indicador de aprendizaje del personal y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025.	Determinar la relación del indicador de procesos internos y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025. Determinar la relación del indicador de aprendizaje del personal y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la CSJ del Santa 2025.				20-21	

Anexo 2: Cuadro de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN
Indicadores de Gestión	Cruz (2007) Define como instrumentos que permiten cuantificar el progreso en el logro de los objetivos estratégicos de una organización. Ayudan a evaluar el desempeño de la organización en comparación con sus metas, objetivos y responsabilidades hacia sus grupos de referencia.	El análisis de los indicadores conlleva a generar alertas sobre la acción, no perder la dirección, bajo el supuesto de que la organización está perfectamente alineada con el plan. (Cruz, 2007).	Indicador de usuarios	Satisfacción del usuario	1	Ordinal: Cuestionario de preguntas Nivel: Politómica Escala de Likert (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
				Resultados esperados	2	
				Retención del usuario	3	
			Indicador de procesos internos	Identificación y creación de nuevos procesos	4	
				Distribución de actividades	5	
				Atención del servicio	6	
			Indicador de aprendizaje del personal	Condiciones laborales y bienestar del colaborador	7	
				Gestión del conocimiento	8	
				Alineación con la estrategia	9	
				Infraestructura tecnológica	10	
Desempeño laboral	Stoner et al (2006) Conciben el desempeño laboral como la capacidad adquirida por los empleados de una organización para traducir sus conocimientos y habilidades en acciones concretas que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales, siguiendo un plan previamente establecido.	El desempeño laboral se refiere al conjunto de responsabilidades y acciones que los empleados adoptan de forma comprometida y proactiva para impulsar el crecimiento de la organización, siendo estas acciones reconocidas como contribuciones significativas al logro de las metas organizacionales. (Robbins et al, 2005).	Habilidades Laborales	Proactividad	11	
				Responsabilidad	12	
				Calidad en el trabajo	13	
			Motivación	Capacitación	14	
				Bonificaciones	15	
				Satisfacción laboral	16-17	
			Logro de metas	Planificación	18	
				Cumplimiento de las normas Metas alcanzadas	19 20-21	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de la información

CUESTIONARIO N° 01

El presente cuestionario está dirigido hacia una investigación cuyo objetivo principal es recopilar información de las variables entre Indicadores de Gestión y Desempeño Laboral para la Calificación de Demandas en el Juzgado Laboral de la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA del Santa 2025.

Nombres Completos: _____ **Edad:** _____ **Sexo:** _____
Cargo: _____

Por favor, marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión.

RESPONDER DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE TABLA

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO



INSTRUMENTO QUE MIDE: Indicadores de Gestión

INDICADORES DE GESTIÓN		RESPUESTAS				
5	Estoy apto para un cambio tecnológico, el cual permite una mejor optimización de las actividades a menor tiempo en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.					
6	Al desempeñar una mejor atención de servicio, genero una mejor calidad y confianza en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa					
Dimensión 3: Indicador de aprendizaje del personal		1	2	3	4	5
7	Trabajo en buenas condiciones laborales en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa					
8	Poseo buenos conocimientos en el área que desempeño en el Juzgado Laboral de la Corte de Justicia del Santa					
9	El Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa emplea estrategias para el desarrollo de sus funciones.					
10	El Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa cuenta con buena infraestructura tecnológica					



CUESTIONARIO N° 02

El presente cuestionario está dirigido hacia una investigación cuyo objetivo principal es recopilar información de las variables entre Indicadores de Gestión y Desempeño Laboral para la Calificación de Demandas en el Juzgado Laboral de la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA del Santa 2025.

Por favor, marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión.

RESPONDER DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE TABLA

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	ESCALAS				
	Dimensión 1: Habilidades laborales	1	2	3	4	5
11	Soy proactivo y asumo la responsabilidad ante cualquier problema a nivel laboral.					
12	Soy responsable en todas mis actividades que desarrollo en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa					

18	Planifico mis actividades del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa con anticipación de tiempo					
19	Cumplo con los reglamentos internos, normas, procedimientos y políticas establecidas por el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa					
20	Asumo con responsabilidad el compromiso de lograr el cumplimiento de las metas programadas del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa					
21	Me preocupo por alcanzar las metas del Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa					

Anexo 4: Ficha técnica

Nombre Original del Instrumento:	Desempeño laboral	
Autor y año:	Tuesta Panduro et al (2021)	
Nombre del Instrumento:	Cuestionario de participación de los colaboradores del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	
Dimensiones:	Habilidades laborales, motivación y logro de metas.	
Forma de administración o modo de aplicación:	Cuestionario presencial.	
N° de Ítem:	11	
Escala de valoración:	Totalmente de desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).	
Ámbito de aplicación:	35 colaboradores del Juzgado Laboral de la Corte de Justicia del Santa.	
Objetivo:	Medir los indicadores de gestión de los colaboradores del Juzgado Laboral de la Corte de Justicia del Santa.	
Validez:	Un comité de tres especialistas independientes con grado de magister y expertos en la materia llevaron a cabo mediante una matriz una evaluación exhaustiva de la variable en cuestión, aportando su juicio experto.	
Confiabilidad:	Se evaluará la consistencia interna del instrumento empleando el coeficiente alfa de Cronbach, con el propósito de determinar su confiabilidad una vez aplicado.	
Unidades de Información:	Jueces, secretarios y personal operativo del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	
Organización:	Dimensiones	N° de ítems
	Habilidades laborales	11-13
	Motivación	14-17
	Logro de metas	18-21
Baremos:	Alto: 43 – 58, Regular: 27 –42, Bajo: 11 – 26	

Anexo 5: Ficha de validación de instrumento



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Lecca Tapia, Alem Manuel.

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Encuesta: Indicadores de Gestión y Desempeño Laboral, diseñado por los maestrantes Br. Henry Balois Lujan Acevedo / Marcos Hugo Calderón de la Barca, cuyo propósito es medir la correlación entre ambas variables, el cual será aplicado a los colaboradores de la Corte Superior de Justicia del Santa, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

**INDICADORES DE GESTION Y DESEMPEÑO LABORAL PARA LA
CALIFICACIÓN DE DEMANDAS EN EL JUZGADO LABORAL DE LA CSJ
DEL SANTA, 2024**

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

**MAGISTER EN INGENIERIA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN
DE PROYECTOS**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Firma y datos del estudiante

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VARIABLE 1: Indicadores de Gestión	X1: indicador de usuarios	Satisfacción del usuario Resultados esperados Retención del usuario	1 2 3	X	
	X2: indicador de procesos internos	Identificación y creación de nuevos procesos Distribución de actividades Atención del servicio	4 5 6	X	
	X3: Indicador de aprendizaje del personal	Condiciones laborales y bienestar del colaborador Gestión del conocimiento Alineación con la estrategia Infraestructura tecnológica	7 8 9 10	X	
VARIABLE 2: Desempeño laboral	Y1: Habilidades laborales	Proactividad Responsabilidad Calidad en el trabajo	11 12 13	X	
	Y2: Motivación	Capacitación Bonificaciones Satisfacción laboral	14 15 16-17	X	
	Y3: Logro de metas	Planificación Cumplimiento de las normas Metas alcanzadas	18 19 20-21	X	

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Items	MA	BA	A	PA	NA	
1	Ud. se encuentra satisfecho(a) en sus actividades laborales que desempeña en el juzgado laboral de la Corte Superior de justicia del Santa.	X					
2	Las actividades que realiza, son los resultados esperados de mejora para el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
3	La Corte Superior de Justicia del santa realiza siempre capacitaciones y ascensos en el aérea de juzgado laboral.	X					
4	Está preparado para desempeñar una buena función si se realizan nuevos procesos de mejora en las actividades que desarrolla el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa	X					
5	Esta apto para un cambio tecnológico, el cual permite una mejor distribución de actividades a menor tiempo en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
6	Al desempeñar Ud. una mejor atención de servicio, genera mejor calidad y confianza en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del santa	X					
7	Cree Ud. que cuenta con buenas condiciones laborales en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del santa	X					
8	Cree Ud. que cuenta con buenos conocimientos en el aérea que se desempeña en el juzgado laboral de la Corte de Justicia del Santa	X					
9	El juzgado laboral de la Corte Superior de justicia del Santa emplea estrategias para el desarrollo de sus funciones.	X					
10	El juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa cuenta con buena infraestructura tecnológica.	X					
11	Es Ud. proactivo y asume la responsabilidad ante cualquier problema a nivel laboral.	X					
12	Es Ud. responsable con todas sus actividades que desarrolla en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa	X					

13	Busca siempre brindar calidad en el trabajo mostrando sus capacidades y conocimiento en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
14	El juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa realiza capacitaciones de actualización de normas y leyes a los colaboradores	X					
15	Recibe bonificación por su buen desempeño laboral en el Juzgado de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
16	Considera Ud. que recibe un salario acorde a sus funciones.	X					
17	Considera Ud. que está teniendo un crecimiento profesional.	X					
18	Planifica sus actividades del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa con precaución de tiempo.	X					
19	Cumple con los reglamentos internos, normas, procedimientos y políticas establecidas por el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
20	Asume con responsabilidad el compromiso de lograr el cumplimiento de las metas programadas del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
21	Se preocupa por alcanzar las metas del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
Total:							

Evaluated by: Lecca Tapia, Alem Manuel

Fecha: 16 de abril de 2024

D.N.I.: 32964592

Firma:  **Firma Digital** Firmado digitalmente por LECCA TAPIA Alem Manuel FALJ 20941703949 null
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.04.2024 17:39:52 -05:00

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Alem Manuel Lecca Tapia, con DNI N° 32964592, de profesión Ingeniero de Sistemas e Informática, grado académico Maestro en Administración, con código de colegiatura 134585, labor que ejerzo actualmente como Sub Administrador en la Oficina de Informática, en la Corte Superior de Justicia del Santa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Indicadores de Gestión y Desempeño Laboral, cuyo propósito es medir correlación entre ambas variables, a los efectos de su aplicación a administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, 16 de abril del 2024

Apellidos y nombres: Alem Manuel Lecca Tapia.
DNI: 32964592

Firma:  **Firma Digital** Firmado digitalmente por LECCA
TAPIA Alem Manuel PAU
2024.1703049.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16/04/2024 17:43:12 -05:00

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: _____ MIGUEL ANGEL CARRION FRANCO _____

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Encuesta: Indicadores de Gestión y Desempeño Laboral, diseñado por los maestrantes Br. Henry Balois Lujan Acevedo / Marcos Hugo Calderón de la Barca, cuyo propósito es medir la correlación entre ambas variables, el cual será aplicado a los colaboradores de la Corte Superior de Justicia del Santa, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

INDICADORES DE GESTION Y DESEMPEÑO LABORAL PARA LA CALIFICACIÓN DE DEMANDAS EN EL JUZGADO LABORAL DE LA CSJ DEL SANTA, 2024

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAGISTER EN INGENIERIA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Firma y datos del estudiante

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VARIABLE 1: Indicadores de Gestión	X1: indicador de usuarios	Satisfacción del usuario Resultados esperados Retención del usuario	1 2 3	X	
	X2: indicador de procesos internos	Identificación y creación de nuevos procesos Distribución de actividades Atención del servicio	4 5 6	X	
	X3: Indicador de aprendizaje del personal	Condiciones laborales y bienestar del colaborador Gestión del conocimiento Alineación con la estrategia Infraestructura tecnológica	7 8 9 10	X	
VARIABLE 2: Desempeño laboral	Y1: Habilidades laborales	Proactividad Responsabilidad Calidad en el trabajo	11 12 13	X	
	Y2: Motivación	Capacitación Bonificaciones Satisfacción laboral	14 15 16-17	X	
	Y3: Logro de metas	Planificación Cumplimiento de las normas Metas alcanzadas	18 19 20-21	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Ud. se encuentra satisfecho(a) en sus actividades laborales que desempeña en el juzgado laboral de la Corte Superior de justicia del Santa.	X					
2	Las actividades que realiza, son los resultados esperados de mejora para el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
3	La Corte Superior de Justicia del santa realiza siempre capacitaciones y ascensos en el aérea de juzgado laboral.	X					
4	Está preparado para desempeñar una buena función si se realizan nuevos procesos de mejora en las actividades que desarrolla el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa	X					
5	Esta apto para un cambio tecnológico, el cual permite una mejor distribución de actividades a menor tiempo en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
6	Al desempeñar Ud. una mejor atención de servicio, genera mejor calidad y confianza en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del santa	X					
7	Cree Ud. que cuenta con buenas condiciones laborales en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del santa	X					
8	Cree Ud. que cuenta con buenos conocimientos en el aérea que se desempeña en el juzgado laboral de la Corte de Justicia del Santa	X					
9	El juzgado laboral de la Corte Superior de justicia del Santa emplea estrategias para el desarrollo de sus funciones.	X					
10	El juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa cuenta con buena infraestructura tecnológica.	X					

11	Es Ud. proactivo y asume la responsabilidad ante cualquier problema a nivel laboral.	X					
12	Es Ud. responsable con todas sus actividades que desarrolla en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa	X					
13	Busca siempre brindar calidad en el trabajo mostrando sus capacidades y conocimiento en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
14	El juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa realiza capacitaciones de actualización de normas y leyes a los colaboradores	X					
15	Recibe bonificación por su buen desempeño laboral en el Juzgado de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
16	Considera Ud. que recibe un salario acorde a sus funciones.	X					
17	Considera Ud. que está teniendo un crecimiento profesional.	X					
18	Planifica sus actividades del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa con precaución de tiempo.	X					
19	Cumple con los reglamentos internos, normas, procedimientos y políticas establecidas por el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
20	Asume con responsabilidad el compromiso de lograr el cumplimiento de las metas programadas del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
21	Se preocupa por alcanzar las metas del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
Total:							

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) CARRION FRANCO, MIGUEL ANGEL

D.N.I.: 32979419

Fecha: 16/04/2024

Firma:



Firma
Digital

Firmado digitalmente por CARRION
 FRANCO Miguel Angel PAUL
 20541763043.pdf
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 16/04/2024 09:57:32 08:00

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Carrión Franco Miguel Angel, con DNI N° 32979419, de profesión Ingeniero de Sistemas e Informática, grado académico Maestro en Gestión Pública, con código de colegiatura **CIP 148195**, labor que ejerzo actualmente como jefe de Informática, en la Institución Corte Superior de Justicia del Santa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Indicadores de Gestión y Desempeño Laboral, cuyo propósito es medir correlación entre ambas variables, a los efectos de su aplicación a administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, a los 16 días del mes de abril del 2024

Apellidos y nombres: Carrión Franco Miguel Angel DNI: 32979419 Firma:

 **Firma Digital**
Firmado digitalmente por CARRION FRANCO Miguel Angel PAU 2024.1702643.ssh
Módulo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.04.2024 09:57:47 -05:00

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: ____ QUESQUEN VASQUEZ, EVERT PEDRO ____

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Encuesta: Indicadores de Gestión y Desempeño Laboral, diseñado por los maestrantes Br. Henry Balois Lujan Acevedo / Marcos Hugo Calderón de la Barca, cuyo propósito es medir la correlación entre ambas variables, el cual será aplicado a los colaboradores de la Corte Superior de Justicia del Santa, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

INDICADORES DE GESTION Y DESEMPEÑO LABORAL PARA LA CALIFICACIÓN DE DEMANDAS EN EL JUZGADO LABORAL DE LA CSJ DEL SANTA, 2024

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAGISTER EN INGENIERIA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Firma y datos del estudiante

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VARIABLE 1: Indicadores de Gestión	X1: indicador de usuarios	Satisfacción del usuario Resultados esperados Retención del usuario	1 2 3	X	
	X2: indicador de procesos internos	Identificación y creación de nuevos procesos Distribución de actividades Atención del servicio	4 5 6	X	
	X3: Indicador de aprendizaje del personal	Condiciones laborales y bienestar del colaborador Gestión del conocimiento Alineación con la estrategia Infraestructura tecnológica	7 8 9 10	X	
VARIABLE 2: Desempeño laboral	Y1: Habilidades laborales	Proactividad Responsabilidad Calidad en el trabajo	11 12 13	X	
	Y2: Motivación	Capacitación Bonificaciones Satisfacción laboral	14 15 16-17	X	
	Y3: Logro de metas	Planificación Cumplimiento de las normas Metas alcanzadas	18 19 20-21	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Ud. se encuentra satisfecho(a) en sus actividades laborales que desempeña en el juzgado laboral de la Corte Superior de justicia del Santa.	X					
2	Las actividades que realiza, son los resultados esperados de mejora para el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
3	La Corte Superior de Justicia del santa realiza siempre capacitaciones y ascensos en el aérea de juzgado laboral.	X					
4	Está preparado para desempeñar una buena función si se realizan nuevos procesos de mejora en las actividades que desarrolla el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa	X					
5	Esta apto para un cambio tecnológico, el cual permite una mejor distribución de actividades a menor tiempo en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
6	Al desempeñar Ud. una mejor atención de servicio, genera mejor calidad y confianza en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del santa	X					
7	Cree Ud. que cuenta con buenas condiciones laborales en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del santa	X					
8	Cree Ud. que cuenta con buenos conocimientos en el aérea que se desempeña en el juzgado laboral de la Corte de Justicia del Santa	X					
9	El juzgado laboral de la Corte Superior de justicia del Santa emplea estrategias para el desarrollo de sus funciones.	X					
10	El juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa cuenta con buena infraestructura tecnológica.	X					

11	Es Ud. proactivo y asume la responsabilidad ante cualquier problema a nivel laboral.	X					
12	Es Ud. responsable con todas sus actividades que desarrolla en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa	X					
13	Busca siempre brindar calidad en el trabajo mostrando sus capacidades y conocimiento en el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
14	El juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa realiza capacitaciones de actualización de normas y leyes a los colaboradores	X					
15	Recibe bonificación por su buen desempeño laboral en el Juzgado de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
16	Considera Ud. que recibe un salario acorde a sus funciones.	X					
17	Considera Ud. que está teniendo un crecimiento profesional.	X					
18	Planifica sus actividades del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa con precaución de tiempo.	X					
19	Cumple con los reglamentos internos, normas, procedimientos y políticas establecidas por el juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
20	Asume con responsabilidad el compromiso de lograr el cumplimiento de las metas programadas del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
21	Se preocupa por alcanzar las metas del juzgado laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa.	X					
Total:							

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) QUESQUEN VASQUEZ, EVERT PEDRO

D.N.I.: 32991251

Fecha: 15/04/20224

Firma:



Firmado digitalmente por QUESQUEN VASQUEZ Evert Pedro PAU 20241703649 x08
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.04.2024 17:03:09 -05:00

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Quesquén Vásquez Evert Pedro, con DNI N° 32991251, de profesión Ingeniero de Sistemas e Informática, grado académico Maestro en Gestión Pública, con código de colegiatura 247158, labor que ejerzo actualmente como jefe del área de estudios, proyectos y racionalización, en la Institución Corte Superior de Justicia del Santa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Indicadores de Gestión y Desempeño Laboral, cuyo propósito es medir correlación entre ambas variables, a los efectos de su aplicación a administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 16 días del mes de abril del 2024

Apellidos y nombres: Quesquén Vásquez Evert Pedro DNI: 32991251

Firma:



Firmado digitalmente por QUESQUEN VASQUEZ Evert Pedro FAU 20241702649 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.04.2024 17:02:24 -05:00

Anexo 6: Carta de presentación



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Trujillo, 27 de junio del 2024.

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 0054-2024/UCT-EPG-D

Dra. María Luiza Apaza Panuera

Presidenta

De mi mayor consideración;

Es grato dirigirme a usted en nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI" para presentarle a Calderon De La Barca Portillo Marcos Hugo y Lujan Acevedo Henry Balois, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS de nuestra institución. Actualmente, el/la estudiante se encuentra desarrollando un proyecto de investigación titulado "INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL PARA CALIFICACIÓN DE DEMANDAS EN JUZGADO LABORAL DE CORTE SUPREMA JUSTICIA DEL SANTA 2024".

Le presento a Calderon De La Barca Portillo Marcos Hugo y Lujan Acevedo Henry Balois para que pueda llevar a cabo la aplicación de su instrumento de investigación en la Corte Superior de Justicia del Santa que usted dirige.

Quedo a la espera de su pronta respuesta y aprovecho para agradecerle su atención al presente.

Atentamente,





Dr. Jorge Brenis Exebio
Director (e) de la Escuela de Posgrado
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

C/c
Interesados, archivo EPG

Anexo 7: Carta de autorización de la entidad que faculta el recojo de datos

DECLARACIÓN JURADA

Los autores del trabajo de investigación "Indicadores de Gestión y Desempeño Laboral para la Calificación de Demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa 2025", egresados de la Maestría en Ingeniería con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, declaramos lo siguiente bajo juramento:

Cumpliendo con los lineamientos éticos y metodológicos de nuestra Universidad, informamos que, aunque se presentó una carta de solicitud a la Corte Superior de Justicia del Santa para realizar el estudio, la autorización final se concedió de forma verbal, no por escrito. Por esta razón, no adjuntamos una carta formal de autorización de la institución.

No obstante, aseguramos que se obtuvo el **consentimiento** de todos los participantes y se respetó su **confidencialidad y anonimato**, incluyendo a aquellos involucrados indirectamente.

Nos comprometemos a que toda la información recopilada será utilizada exclusivamente con **finés académicos** y en estricto apego a los **principios éticos de la investigación científica** establecidos por la UCT.

En constancia de lo declarado, firmamos la presente en la ciudad de Trujillo, a los 21 días del mes de julio del 2025.



Henry Balois Lujan Acevedo
DNI N°. 32968394



Marcos H. Calderón de la Barca Portillo
DNI N°. 32989203

Anexo 8: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación : Indicadores de Gestión y Desempeño Laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa 2025

Investigadores : Lujan Acevedo, Henry Balois
Calderón de la Barca Portillo, Marcos Hugo

Institución : **Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"**

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: Indicadores de Gestión y Desempeño Laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia Del Santa 2025

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo determinar el nivel de relación entre los indicadores de gestión y desempeño laboral para la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa. Si decide participar, se le solicitará que desarrolle 02 cuestionarios por única vez y el tiempo es de 10 minutos aproximadamente. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a mejorar la eficiencia y la efectividad en la calificación de demandas en el Juzgado Laboral de la Corte Superior de Justicia del Santa, así como en la optimización del desempeño laboral del personal. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación:

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

Nombre del participante: Romina Alejandra Carhuaricra Ramírez

Firma:



Fecha: 15/02/2025

Anexo 9: Reporte de Turnitin

INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL PARA LA CALIFICACIÓN DE DEMANDAS EN EL JUZGADO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA 2025			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
6%	6%	3%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	hdl.handle.net Fuente de Internet		2%
2	Submitted to PREGRADO Trabajo del estudiante		2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		1%
4	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante		1%
Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

Anexo 10: Reporte de escritura de inteligencia artificial

Lujan Acevedo Henry Balois

INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL PARA LA CALIFICACIÓN DE DEMANDAS EN EL JUZGADO LABORAL DE...

-  MAESTRÍA POSGRADO
-  MAESTRÍA POSGRADO
-  POSGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trncoid::1:3306614439

Fecha de entrega
1 ago 2025, 12:09 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
1 ago 2025, 12:31 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Lujan_Acevedo_Henry_Balois_-_TURNITIN_TALLER_RUJEL.docx

Tamaño de archivo
3.7 MB

81 Páginas
15.882 Palabras
91.080 Caracteres

25 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

Precaución: Se requiere revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de la toma de decisiones acerca del trabajo del estudiante. Lo alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los educadores a identificar texto que podría haberse creado con una herramienta de IA generativa. Nuestra evaluación de escritura con IA puede no ser precisa en todos los casos (existe la posibilidad de identificar erróneamente texto humano como generado con IA y probablemente generado como texto creado por humanos), por lo que no debería usarse como la única prueba para tomar acciones adversas contra un estudiante. Se necesita mayor escrutinio y criterio humano junto con la aplicación de la organización de las políticas académicas específicas de la institución para determinar si se ha incurrido en alguna mala conducta académica.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje mostrado en el informe de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina si un texto se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje grande.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores a 20 %, que no aparecen en Informes, tienen una mayor probabilidad de falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el Informe (*%).

El porcentaje de escritura de IA no debe ser el fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes y/o usarlo para examinar el ejercicio enviado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa "texto calificado"?

Nuestro modelo solo procesa el texto calificado en el formato de escritura de formato largo. La escritura de formato largo significa que los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados del envío y el porcentaje mostrado.

