



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Gestión del área de Legajos y Escalafón de la Corte Superior de  
Justicia de Lima, 2017**

**Para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración y Dirección de Empresas**

**AUTORA**

**Br. Vivar Abanto, Jochuana Maria**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

**Economía, Empresa y Salud**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA**

**Gestión y mejoras del ambiente laboral en beneficio a la salud de  
los trabajadores**

**LIMA - PERÚ**

**2017**

**“Gestión del área de Legajos y Escalafón de la Corte Superior  
de Justicia de Lima, 2017”**

**Miembros del Jurado**

**Presidente del Jurado**

Doctora Irma Milagros Carhuancho Mendoza

**Secretario**

Doctor Edwin Vásquez Mora

**Vocal**

Maestro Fernando Alexis Nolazco Labajos

**Asesor temático**

MBA. De la Torre Tejada, José Abel

### **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a mi querido padre Diógenes Aníbal Vivar De la Cruz, gracias por estar siempre a mi lado y guiarme en cada paso dado en mi vida profesional.

A mi familia, Jade y Miguel, por estar presente en cada etapa de mi vida.

A mi madre, hermanas y hermano por motivarme a seguir creciendo profesionalmente.

A Cesar, Jhanet y Anita mis grandes amigos gracias por su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesor de tesis MBA. José Abel De la Torre Tejada y a mi asesor metodológico Mg. Fernando Nolazco Labajos por su motivación y disciplina académica, por sus atributos profesionales plasmados en cada fase del presente trabajo.

A A.F.C. gracias por apoyarme siempre en la realización de este trabajo.

A mis queridos maestros, de quienes aprendí mucho durante mi vida universitaria.

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el título de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas, presento el trabajo de investigación holística denominado: “Gestión del área de Legajos y Escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017”.

La presente investigación tiene como objetivo fundamental proponer la implementación de un software para digitalizar el legajo del personal de la Corte Superior de Justicia de Lima.

La investigación consta de ocho capítulos estructurales: En el primer capítulo se presenta el problema de la investigación que incluye la identificación del problema, su formulación, así mismo se plantean los objetivos y se concluye con la justificación. El segundo capítulo está enfocado en el marco metodológico, en donde se muestran los fundamentos teóricos utilizados para la propuesta, los antecedentes que se complementan con la propuesta y la metodología con la que se desarrolla esta investigación. El tercer capítulo va relacionado a la empresa y su descripción. El cuarto capítulo abarca el trabajo de campo que incluye el diagnóstico cuantitativo, cualitativo y la triangulación de datos que da como resultado el diagnóstico final. El quinto capítulo explica la propuesta de la investigación denominada “Nuevo Modelo de Gestión del área de Legajos y Escalafón” que integra los elementos necesarios para ser aplicados en la institución. El sexto capítulo trata de la discusión que es originada por la triangulación de los fundamentos teóricos y antecedentes, el diagnóstico final y la propuesta de la investigación para dar como resultado los pilares que se tomaron como objetivos de la tesis.

El séptimo capítulo presenta las conclusiones y sugerencias, para finalizar con el capítulo octavo donde se mencionan las referencias bibliográficas.

**Br. Jochuana María Vivar Abanto**

**DNI: 09907514**

## Índice

	<b>Pág.</b>
Miembros del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Índice de cuadros	xiv
Resumen	xv
Resumo	xvi
Introducción	xvii
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Problema de la investigación	19
1.1.1 Identificación del problema ideal	19
1.1.2 Formulación del problema	21
1.2 Objetivos	21
1.2.1 Objetivo general	21
1.2.2 Objetivos específicos	21
1.3 Justificación	21
1.3.1 Justificación metodológica	22
1.3.2 Justificación práctica	22



<b>CAPÍTULO II</b>	<b>Pág.</b>
<b>MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Marco teórico	24
2.1.1 Sustento teórico	24
2.1.2 Antecedentes	26
2.1.3 Marco conceptual	31
2.2 Metodología	43
2.2.1 Sintagma	43
2.2.2 Enfoque	43
2.2.3 Diseño	43
2.2.4 Categorías y sub categorías apriorísticas y emergentes	44
2.2.5 Unidad de análisis	44
2.2.6 Técnicas e instrumentos	45
2.2.7 Procedimientos para recopilación de datos	48
2.2.8 Método de análisis de datos	49
2.2.9 Mapeamiento	51
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>EMPRESA</b>	
3.1 Descripción de la empresa	53
3.2 Marco legal de la empresa	54
3.3 Actividad económica de la empresa	54
3.4 Información tributaria de la empresa	54
3.5 Proyectos actuales	55
3.6 Perspectiva empresarial	55

<b>CAPITULO IV</b>	<b>Pág.</b>
<b>TRABAJO DE CAMPO</b>	
4.1 Diagnóstico cuantitativo	58
4.2 Diagnóstico cualitativo	62
4.3 Triangulación de datos: Diagnóstico final	65
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
“Nuevo Modelo de Gestión del área de Legajos y Escalafón”	
5.1 Fundamentos de la propuesta	69
5.2 Objetivos de la propuesta	70
5.3 Problema	70
5.4 Justificación	71
5.5 Resultados esperados	71
5.6 Plan de actividades	73
5.7 Evidencias	78
5.8 Presupuesto	79
5.9 Diagrama de Gantt	80
5.10 Viabilidad económica de la propuesta	81
5.11 Validación de la propuesta	81
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>DISCUSIÓN</b>	82
<b>CAPÍTULO VII</b>	
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	

	<b>Pág.</b>
7.1 Conclusiones	87
7.2 Sugerencias	88
<b>CAPÍTULO VIII</b>	
<b>REFERENCIAS</b>	89
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de la investigación	95
Anexo 2: Matriz metodológica de categorización	96
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	97
Anexo 4: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	99
Anexo 5: Fichas de validación de la propuesta	108
Anexo 6: Evidencia de la visita a la empresa	112
Anexo 7: Evidencia de la propuesta	133
Anexo 8: Diseño de prototipo del sistema propuesto	134
Anexo 9: Directiva N° 004-2016-CE-PJ	137

**Índice de tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Muestra holística para la investigación	45
Tabla 2. Validez de expertos	47
Tabla 3. Prueba de confiabilidad	47
Tabla 4. Gráfico de barras de la dimensión Infraestructura	58
Tabla 5. Gráfico de barras de la dimensión Soporte Técnico	59
Tabla 6. Gráfico de barras de la dimensión Política del Personal	60
Tabla 7. Gráfico de barras de la dimensión Recursos	61
Tabla 8. Presupuesto de la propuesta	79
Tabla 9. Juicio de Expertos para la propuesta	81

**Índice de figuras**

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Mapeamiento de la investigación	51
Figura 2. Gráfico de barras de la dimensión Infraestructura	58
Figura 3. Gráfico de barras de la dimensión Soporte Técnico	59
Figura 4. Gráfico de barras de la dimensión Política del Personal	60
Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión Recursos	61
Figura 6. Diagrama de Gantt	80
Figura 8. Imágenes de Equipos e Inmobiliarios	118
Figura 9. Imágenes de la estructura del legajo	119
Figura 10. Diagramas de caso de uso I	120
Figura 11. Diagramas de caso de uso II	121
Figura 12. Diagramas de caso de uso III	122
Figura 13. Diagramas de caso de uso IV	123
Figura 14. Procedimiento actual de la apertura del legajo	127
Figura 15. Diagrama de procedimiento con la propuesta de solución para el área de Legajos y Escalafón	133

**Índice de Cuadros**

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Categorías apriorísticas	44
Cuadro 2. Plan de actividades de la propuesta	73

## Resumen

El presente trabajo de investigación, fue realizado en el área de Legajos y Escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima, donde la problemática existente se debe a que durante los últimos años el área no ha tenido un adecuado procedimiento en la atención de los requerimientos que solicita el personal. Por ello, el presente estudio tuvo por objetivo plantear una propuesta para mejorar la gestión del área.

Para el desarrollo de la investigación se usó la metodología sintagma holístico y enfoque mixto, con tipo de investigación no experimental; para la recolección de datos se usó el enfoque cualitativo y cuantitativo, para los cuales se usaron instrumentos como el cuestionario para realizar la encuesta para el análisis cuantitativo y una ficha de entrevista para en análisis cualitativo, los cuales fueron aplicados en el área de Legajos y Escalafón.

Para mejorar el problema identificado se propuso la implementación de una plataforma virtual, es decir un sistema en la nube o de acceso vía web el cual ayudará a mejorar los procedimientos en el área evitando retrasos en los requerimientos presentados por los colaboradores.

*Palabras claves:* Gestión, legajos, escalafón, plataforma virtual y procedimientos.

## Resumo

O presente trabalho de pesquisa, foi realizado na área de Dossiês e Escalões do Tribunal Superior de Justiça de Lima, neste caso, o problema existente se deve a que durante os últimos anos a área não teve um adequado procedimento na atenção dos requerimentos que solicita o pessoal. Por isso, o presente estudo teve como finalidade e objetivo expor uma proposta para melhorar a gestão da área.

Para o desenvolvimento da pesquisa se utilizou a metodologia sintagma holístico e abordagem mista, com tipo de investigação não experimental, para a coleta de dados se utilizou o enfoque qualitativo e quantitativo, para os que se usou ferramentas como o questionário para realizar a enquete para a análise quantitativa e uma ficha de entrevista para a análise qualitativo, os que foram aplicados na área de Dossiês e Escalões.

Para melhorar o problema identificado foi proposta a implementação de uma plataforma virtual, isto é, um sistema na nuvem ou de acesso web que ajudará a melhorar os procedimentos na área evitando atrasos nos requerimentos apresentados pelos colaboradores.

*Palavras-chave:* Gestão, dossiês, escalões, plataforma virtual e procedimentos.



## **Introducción**

El presente trabajo tiene como finalidad, describir los procedimientos para mejorar los procesos en el área de Legajos y Escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima, una entidad del Estado que brinda servicio al ciudadano; asimismo se manifiesta la idea de implementar una plataforma virtual para dar celeridad en la atención de los requerimientos que solicita el personal.

En el primer capítulo se presentará el diagnóstico situacional del área en donde se desarrolló el análisis, además de describir los objetivos generales; el segundo capítulo que corresponde al marco teórico, se basa en la exploración de trabajos similares ejecutados por otros investigadores, así como también el análisis de las bases teóricas que la respaldan las cuales a su vez comprenden conceptos. En el tercer capítulo, se presentará la descripción de la institución, el marco legal en el que se desarrolla, información tributaria, económica y financiera además de presentar sus proyectos actuales y perspectivas institucionales; en el cuarto capítulo se describirá el trabajo de campo en el que incluye el diagnóstico cuantitativo y cualitativo y la triangulación de datos que da como resultado el diagnóstico final; en el quinto capítulo se describirá la propuesta de la investigación las actividades realizadas en el área y las evidencias de cada una respectivamente, y el sexto capítulo trata de la discusión que es originada por la triangulación. El capítulo séptimo presentará las conclusiones y las sugerencias, y finalmente el capítulo octavo mostrará las referencias bibliográficas.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Problema de investigación**

### **1.1.1 Identificación del problema ideal**

La administración pública es la parte más visible de un gobierno y se desarrolla dentro de las organizaciones de los mismos Ministerios, Gobiernos Locales, Gobiernos Regionales, Poder Judicial entre otros; la administración presenta dos dificultades, la primera no puede ser vista como ciencia en sentido convencional “ya que no existe en ella el condicionamiento mutuo entre el objeto y el método que es característico de cada una de las ciencias tal como se entienden normalmente” (Bahena, 1985 p.28); y la segunda, consiste en el problema para definir el objeto de estudio. Las diferentes formas de estudiar al objeto, no han hecho si no fragmentarlo, lo que “Ha limitado, detenido y provocado profundas polémicas en cuanto a la naturaleza propia de la Administración Pública, su carácter de ciencia y su especificidad como disciplina autónoma e independiente de otras ciencias sociales” (Sánchez, 2001 p.167).

Las políticas actuales del Estado en materia de procesos administrativos, trámites y atención al usuario están orientados a optimizar sus recursos para tener mayor eficacia y eficiencia, así como también alcanzar altos grados de satisfacción, por ello la administración pública de este siglo está encaminada a la modernización, lo que ha llevado a la gestión de toda institución pública a ser medidos por resultados.

En América Latina el seguimiento a los planteamientos y cambios políticos que se vienen haciendo sobre el Poder Judicial se remontan desde las colonias existentes en la región, sin embargo, por no ser ello materia del presente estudio, la orientación será hacia los procesos de cambio político que se vienen suscitando en América Latina desde la década de los ochenta.

El poder judicial es un organismo autónomo de la República del Perú constituido por una organización jerárquica de instituciones, los encargados de la potestad de

administrar justicia, que en teoría emana del pueblo, no obstante no es elegido directa ni indirectamente. Para la realización de sus funciones los poderes del Estado cuentan con los componentes comunes de una organización privada: usuarios o clientes, productos ofrecidos, canales de distribución, ingresos, recursos claves, actividades claves, aliados, costos, entre otros.

La Corte Superior de Justicia de Lima fue creada el 22 de diciembre de 1824, es la Corte más grande del país al contar con 371 órganos jurisdiccionales en sus diversas sedes descentralizadas, actualmente presidido por el doctor Rolando Alfonso Martel Chang; en el año dos mil doce la Corte Superior de Justicia de Lima se convierte en unidad ejecutora dotada de los recursos humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones administrativas.

La Corte Superior cuenta con aproximadamente 4400 trabajadores, entre jueces, personal administrativo y jurisdiccional, dentro de ella se encuentra el área de recursos humanos que cuenta con una coordinación de personal la cual está dividida de la siguiente manera: área de licencias, área de planillas, área de vacaciones, área de desplazamiento, área de procesos técnicos (contratos), área de beneficios sociales, área legal, área de bienestar social y el área de legajos y escalafón.

La investigación se circunscribe en el área de legajos y escalafón que durante los últimos años no ha tenido un adecuado procedimiento en la atención de los requerimientos que solicita el personal, generando el retraso de algunos procesos y servicios con las distintas áreas de la coordinación; la carencia de personal debido a los desplazamientos sin el respectivo reemplazo no permite cumplir con la totalidad de los procedimientos, estos se atienden en la medida de las posibilidades en vista de que algunos pedidos o procesos son urgentes, esto ha conllevado a una sobrecarga de trabajo y un déficit en la atención de los requerimientos, por otro lado también se suma el autenticar documentos solicitados por el

personal y por las distintas áreas del sistema de trabajo actual, generando una demora con su procedimiento y entrega, lo cual ocasiona un retraso en la labor diaria para el personal que labora en dicha área.

Para poder mejorar estos problemas antes mencionados, este trabajo de investigación busca proponer la implementación de la digitalización para mejorar los procesos en el área de legajos y escalafón.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Cómo mejorar la gestión en el área de legajos y escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Plantear una propuesta para la mejora de la gestión administrativa del área de legajos y escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Diagnosticar la problemática actual en la gestión del área de legajos y escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Conceptualizar la categoría uno y la categoría dos apriorísticas y emergentes.

Diseñar una propuesta de mejora para el área de legajos y escalafón.

Validar los instrumentos de investigación y propuesta a través de juicios de expertos.

Evidenciar la viabilidad de la propuesta de mejora de los procedimientos del área de legajos y escalafón.

## **1.3 Justificación**

La presente investigación busca mejorar la situación actual del área de legajos y escalafón con instrumentos necesarios que permitan optimizar las labores con el objetivo de

garantizar un alto grado de satisfacción de los trabajadores y así poder evitar futuros retrasos en los requerimientos que solicita el personal.

### **1.3.1 Justificación metodológica**

El presente trabajo de investigación es de tipo holística mixta proyectiva por ser el medio más apropiado para entender la realidad y diseñar adecuadamente un diagnóstico profundo, lo cual nos permitirá obtener los cambios deseados

El holismo enfatiza la importancia del todo, que es más grande que la suma de las partes y da importancia a la interdependencia de éstas, se planteará bajo una metodología mixta a fin de obtener un conocimiento válido y confiable.

### **1.3.2 Justificación práctica**

La implementación de mejoras con instrumentos necesarios para optimizar las labores permitirá dar más celeridad a los requerimientos que solicita el personal, así como los pedidos que solicitan las diferentes áreas. Además se podrá atender en el día, la documentación que el personal deja para su legalización sin la necesidad de ser programado. Finalmente aportará al área mejores procedimientos que ayudarán a no tener más sobrecarga de trabajo.

Por lo tanto, se justifica la necesidad de mejorar los procesos administrativos del área de legajos y escalafón con la finalidad de brindar una atención más eficiente, oportuna y que responda a las exigencias actuales de la administración del Estado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO**

## **2.1 Marco teórico**

### **2.1.1 Sustento teórico**

#### **Teoría de la Administración Industrial y General**

Obra publicada en 1916, Fayol hace un repaso general a los principios de la dirección que ha aplicado con más frecuencia y éxito, y por lo tanto, considera fundamentales: la división del trabajo, la autoridad y la responsabilidad, la disciplina, la unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación del interés individual al interés general, la remuneración del personal, la centralización, la línea de autoridad, el orden, la igualdad, la estabilidad del puesto, la iniciativa y por último, el espíritu corporativo.

De acuerdo con lo planteado por el mencionado autor, la aplicación de los puntos que considera ayuda a lograr los objetivos de la organización de manera eficiente.

#### **Teoría de las Notas sobre la Teoría de la Organización**

Obra publicada en 1937, donde los autores Gulick y Urwick refieren una muestra de los frutos más inmediatos de la semilla dejada por H. Fayol quien profundiza en uno de los elementos clave de cualquier organización, el desarrollo horizontal (especialización) y el desarrollo vertical (jerarquía), así como los mecanismos centrípetos para vertebrar las diferentes áreas y niveles, es decir, los sistemas de coordinación y de control.

Para el autor su teoría se aplica a la coordinación y el control que deben tener las organizaciones ya que son elementos claves para la organización.

#### **Teoría de la Administración Científica**

Taylor, Gantt y Gilbreth sostienen la primera de las teorías administrativas, a principio del siglo XX la administración científica sostenía que sólo mediante métodos científicos se podían proyectar los puestos y capacitar a las personas para obtener la máxima eficiencia posible.



Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

**Principio de planeamiento:** sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.

**Principio de la preparación/planeación:** seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.

**Principio del control:** controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.

**Principio de la ejecución:** distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

### **Teoría El comportamiento administrativo y Teoría de la Organización**

En su teoría Simón (1947), menciona al ser humano como poseedor de una racionalidad instrumental debido al carácter limitado de su capacidad de conocimiento, de cálculo y de anticipación a la hora de analizar las alternativas que se le ofrecen. Ello conlleva la imposibilidad de escoger la óptima opción, rechazando la concepción del “homo economicus” sino la más satisfactoria. A partir de esta constatación, March y Simón pasan a estudiar los procesos divisionales conceptualizándolos como interindividuales, interindividuales y organizativos prestando especial atención a los elementos racionales y, sobre todo, a los irracionales.

Para Simón se trata de analizar las organizaciones y sus problemas de forma global y tener en cuenta todas las características del sistema organizativo para lograr una solución a los problemas de la organización.

## **Teoría de las Relaciones Humanas**

También se conoce como escuela humanística de la administración, fue desarrollada por George Elton Mayo (1880) científico australiano, esta teoría surge en los Estados Unidos y constituye un movimiento de reacción y oposición a la teoría clásica de la administración. Se crea la necesidad de corregir la fuerte tendencia de la des-humanización del trabajo, aparecida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente. De ésta manera poco a poco se libera de esos conceptos rígidos y mecánicos de la antigua teoría (clásica), y se adecua a nuevos patrones de vida, las relaciones humanas se convierten en un movimiento típicamente norteamericano, todo ello enfocado a una democratización de conceptos administrativos más fuertes.

La necesidad de humanizar liberándola de conceptos rígidos y mecanicistas fue un movimiento dirigido a la democratización de los conceptos administrativos.

### **2.1.2 Antecedentes**

#### **2.1.2.1 Antecedentes nacionales**

Morey (2012) realizó un trabajo de investigación denominado *Proceso administrativo del departamento de atención al cliente de la cadena de tiendas Metro de Trujillo*, el objetivo planteado fue poder determinar cuáles eran los procesos administrativos del departamento de atención al cliente de la cadena de tiendas Metro proponiendo alternativas de mejora; presenta un diseño descriptivo teniendo dos variables las cuales ayudarán a evaluar los procesos administrativos y la atención al cliente, concluyendo que el principal problema es la comunicación débil que se tiene con el cliente; se plantearán estrategias de mejora en la atención del servicio, la motivación con el empleado buscando quedarse más tiempo,

asimismo, evitar errores en el proceso de trabajo el cual pueda generar una queja o reclamo.

Guevara y Tafur (2012) desarrollaron una investigación de nombre *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015*, el objetivo de esta investigación fue determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores, realizando un diagnóstico de la situación actual en el cual se evidenció el impacto que este tiene en los trabajadores; la metodología que se empleó en esta investigación fue la encuesta y los cuestionarios, mediante la utilización de métodos estadísticos se contactó los porcentajes del impacto de la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores, concluyendo que la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores es positiva, se sienten motivados y a gusto con el trato que la empresa les brinda evidenciando que Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza se preocupa por su personal permitiendo así el logro de los objetivos mutuos, trabajadores y empresa.

López y Rodríguez (2014) realizaron una investigación titulada *Análisis del área de servicios y propuesta de plan de mejora de los procesos administrativos en el área de servicios en Máquinas S.A sucursal Arequipa Perú – 2014*, el objetivo de la tesis fue diseñar una propuesta de mejora del proceso administrativo del área; las técnicas utilizadas en la investigación fueron las entrevistas y cuestionarios nivel interno (empleados) y externo (proveedores), para identificar las necesidades que se tenían en el proceso que se lleva para aprobación, contabilización y pago de facturas, desarrollar estrategias y proponer un plan de mejoramiento para el sistema de facturación de proveedores de Metrokia S.A. y evaluar el costo de implementar un programa de mejoramiento y su rentabilidad..

Tejeda (2014) En su presentación *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao*, señala que hablar de gestión administrativa hace referencia a todos aquellos elementos que afectan a la situación de la institución municipal como son: planificación, organización, dirección y control; siendo el objetivo principal de la gestión asegurar la máxima prosperidad de los servicios al vecino, igualmente la gestión administrativa de toda municipalidad es un proceso dinámico donde conviven pasado, presente y futuro.

Reyes (2014) plasmó su tesis denominada *Plan de estrategias para la mejora de la gestión del proceso administrativo de la empresa Auge Perú*, el objetivo de esta investigación es proponer estrategias empresariales para mejorar la gestión del proceso administrativo de la empresa AUGE PERÚ, el tipo de investigación es descriptiva, y el diseño no experimental, se aplicó dos encuestas, a los administrativos y a los trabajadores, La hipótesis consistió en que la implementación de Estrategias Empresariales mejorará la Gestión del Proceso Administrativo de la Empresa AUGE PERU. Para esta evaluación se encuestó a todos los trabajadores que laboran en esta empresa; concluyendo de esta manera que el estado actual de la empresa AUGE PERU, no conoce los objetivos ni la estructura organizacional de la misma empresa.

### **2.1.2.2 Antecedentes internacionales**

De la Rosa y Arregoces (2015) en su estudio titulado *Diseño para un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recurso humanos, de la empresa Buzca S.A., en la ciudad de Cartagena*, su objetivo fue el desarrollo de un plan de mejoramiento que permitirá evaluar procesos y proponer acciones

para seguir creciendo a nivel empresarial, la importancia de esta técnica reside en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar y encontrar debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, presentando un diseño descriptivo porque a partir de la observación y utilizando cuestionarios y fichas de observación, se elaborará un diagnóstico a los departamentos de compra, logística y recursos humanos, que permita detallar cada una de las fortalezas y debilidades que poseen estos departamentos a nivel administrativo, llegando a la conclusión de implantar medidas correctivas de planeación, organización, dirección y control el cual será de mucha ayuda en la gestión administrativa los cuales marcarán cambios.

Campos y Loza (2011) realizaron una tesis de nombre *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Propuesta alternativa, el objetivo de la presente tesis se basó en implementar nuevas herramientas en la biblioteca con procesos definidos cuyos beneficiados directos sean estudiantes, maestros, bibliotecarios, funcionarios y comunidad en general, siendo un diseño descriptivo el cual ayudará a buscar la definición clara del objeto a estudiar utilizando como instrumento la entrevista en tiempo real, encuestas, y muestras concluyendo con la necesidad de contar con un manual de gestión administrativa para poder mejorar el servicio a la comunidad ibarreña.

Aguirre (2012) en la presente tesis señalada *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa Equinorte S.A. orientado al mejoramiento continuo del sistema comercial*, cuyo objeto fue diseñar un modelo de gestión que permita el mejoramiento continuo como en la pre-venta y postventa el cual ayudará a disminuir tiempo, costo, tareas

y demás situaciones que se presenten, realizando un análisis descriptivo para analizar la situación actual de los procesos, concluyendo que se obtuvo buenos resultados el cual demuestra que la organización debe funcionar eficientemente, y que sus procesos deben estar bien definidos, para que el desempeño de las actividades sea eficiente.

Flores (2015) en el desarrollo de su tesis de nombre *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010-2013*, en la presente investigación tuvo como objetivo analizar el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de productos de alimentos básicos 2010-2013, se trabajó con dos variables las cuales se conceptualizaron mediante funciones del proceso administrativo y gestión empresarial, por su longitud en el tiempo es de corte transversal con enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos, usando métodos empíricos y teóricos, concluyendo que se lleva a cabo en forma parcial, debido a que hubo un mal funcionamiento de los procesos administrativos de los directivos y el poco compromiso de algunos de ellos, se pudo plantear alternativas para mejorar el desempeño en la cooperativa.

Ornelas (2003) su tesis *Mejora continua en el proceso administrativo de Instituciones Públicas* de la Universidad Autónoma de Nuevo León en México. Esta tesis fue elaborada con el propósito de presentar los mecanismos que ayuden a implementar un proceso de mayor calidad y mayor control de aquellos que tienen el cargo de brindar información para mantenerla actualizada, además de que incremente la calidad del servicio al usuario final.

El autor de la tesis sugiere que la aplicación de la mejora continua es una herramienta que permitirá modernizar los procesos de la administración en las

Instituciones públicas y crea un ambiente seguro, y aun así en un momento dado hasta puede llegar a reducir costos dentro de la institución.

### **2.1.3 Marco conceptual**

Para un mejor entendimiento del presente trabajo es necesario realizar definiciones de diferentes fuentes con términos propios de la misma que a continuación se detallan:

#### **Gestión**

David (1997) define la gestión como “el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar las decisiones interfuncionales que permiten a la organización alcanzar sus objetivos” (p.4). A través de métodos y/o pautas establecidas se puede lograr de manera eficiente las metas propuestas y así llevar un control de estas.

Munch (2010) define a la gestión como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente (p. 26). Todas aquellas normas o disposiciones ya establecidas en un manual de procedimientos, deben ser aplicadas en toda organización.

Álvarez (2006) considera a la gestión como “un proceso dinámico que vincula los ámbitos de la administración convencional con los de la organización, bajo la conducción de un liderazgo eficaz de la autoridad competente, que se orienta al cumplimiento de la misión institucional” (p. 32). El líder de la gestión es quien tiene que relacionar los procesos administrativos con las personas inmersas en estos, para así poder cumplir todos los intereses de la organización.

Tadesco (1999) sostiene que la gestión es “Un proceso que va más allá de los simples cambios administrativos, abarca todo lo que concierne a los procesos educativos,

tanto administrativo y social, como laboral y Pedagógico” (p. 32). No solo basta estar a la vanguardia en los cambios, sino también preocuparse por todos aquellos aspectos en los que estos influyen en el buen desempeño y crecimiento.

Para Pérez (2004), menciona que la norma ISO 9000:2005 define gestión como las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”. (p.106). El buen desempeño de una función será eficiente y dará mejor resultado si se sigue las pautas ya establecidas pues estas se podrán controlar mejor reduciendo algún margen de error.

Según Mora (2007) plantea dos niveles de gestión, uno lineal o tradicional, sinónimo de administración, por el cual gestión es “el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado”, dos que se asume como dirección, como conducción de actividades, a fin de generar procesos de cambio. (p.2). Todo el conjunto de actividades que mediante procesos ya están establecidos los cuales siguen un lineamiento para la obtención de un producto final o servicio.

Según Heredia (1985), que gestión es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como “la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad” (p.25). Seguir y cumplir con todas las especificaciones de un manual de procedimientos para la obtención del objetivo al cual se desea llegar.

Según Rementeria (2008), gestión es la “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (p.1). Plantear un plan de acción para alcanzar los objetivos utilizando todos los recursos necesarios en la organización.



Según Espasa (2008) gestión es como una “función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización” (p.1). El trabajo en equipo, la comunicación eficaz, el buen clima son agentes que se suman a los procesos en la administración y que facilitan alcanzar los objetivos.

Según Restrepo (2008) enfatiza que gestión es un “proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización” (p.2). Son todos aquellos medios internos y externos que una organización utiliza en el desempeño de sus funciones, con el fin de obtener resultados favorables.

### **Infraestructura**

Para Sam Turner (2013) la infraestructura es toda la tecnología, las redes, las construcciones, la seguridad, la refrigeración y todo lo que necesita invertir para alojar su servicio en un servidor que esté conectado al mundo por la web.

Venemedia (2014) refiere que la infraestructura es como la base o fundación que sustenta, soporta o sostiene una organización, deriva de raíces latinas “infra” significa “debajo”, además de la palabra “estructura”. Los implementos básicos y necesarios, todo aquello que se no se muestra solo se maneja de manera interna. En esencia “lo que se lleva por dentro”.

Para Marx (2007) señala que la infraestructura es la base material en la que se asienta una sociedad y que incluye como dijimos a las fuerzas y a las relaciones de producción. Desde la misma se sostiene la estructura social y arriba de ella se encuentra la llamada superestructura que es en donde se desarrolla cultura y la ideología de una sociedad.

Para Ruiser (2013) infraestructura es “comúnmente definida como las facilidades y servicios necesarios para que funcione una sociedad, comunidad o economía”

Oxford refiere que la infraestructura es el conjunto de medios técnicos e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad. Es todo en cuanto abarca no solo el espacio físico y sino todos aquellos implementos que son necesario y a su vez serán utilizados para una función determinada.

### **Sistema de soporte Técnico**

Pérez (2012) refiere que el soporte técnico, es una asistencia que brindan las empresas para que sus clientes puedan hacer uso de sus productos o servicios. La finalidad de un soporte técnico es ayudar a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas que se presenten.

Soporte técnico es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico, ayuda al usuario o cliente a resolver determinados problemas, ya sea de manera telefónica o en línea. Está muy ligado al tema de tecnología y se les brinda el apoyo a quienes tengan problemas con algún bien adquirido este puede ser atendido por diferentes canales.

El servicio de soporte técnico trata de ayudar al usuario a resolver determinados problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos. Brinda el apoyo y/o solución a algún problema específico de un bien físico o no, para poder satisfacer las necesidades el usuario o cliente.

Soporte técnico, es un técnico de mantenimiento informático que debe asistir a los usuarios a distancia para solucionar los problemas con los que se encuentran al usar herramientas informáticas, especialmente cuando la máquina no funciona. Este servicio se brinda en forma remota. El personal brinda a los usuarios un servicio para solucionar problemas en el funcionamiento de sistemas operativos.

Soporte técnico, Es aquella existencia que se le brinda a un usuario, este puede ser de dos formas el soporte técnico presencial proporciona la asistencia con el hardware o el

software de una computadora o algún otro tipo de dispositivo electrónico o mecánico y el soporte técnico de distancia, por medio de correo electrónico, chat, software de aplicación.

### **Políticas del Personal**

Las políticas de personal definen el trato, los derechos, las obligaciones y las relaciones de las personas pertenecientes a una organización. Son programas con los que funciona la organización: las reglas y procedimientos que protegen a los trabajadores y a la organización que los pone en control de sus trabajos y que los hace evitar cometer errores que producirían daños a la organización o entre sí. El MOF (Manual de Organización y Funciones) y el ROF (Reglamento de Organización y Funciones) rigen una organización para su buen desempeño.

Las políticas del personal se definen como el conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la selección, promoción y formación del Personal. Los principios que rigen una organización y que están establecidas para obtener un mejor desempeño de los colaboradores dentro de una organización.

Cuando se habla de política de personal, nos referimos a la definición de un modelo estratégico y una estructura en base a un primer análisis del entorno. Este se realiza identificando las necesidades que va a tener la administración en cuestión en el futuro. La estructura base sobre la cual se rigen los principios de una organización las cuales definen cual es el objetivo principal y la razón de ser de esta.

La política del personal es una serie de reglas, procedimientos y lineamientos que rigen las interacciones de la compañía con sus empleados. Se desprenden del plan estratégico general de la compañía, y son usualmente desarrolladas con la participación de los mandos medios y otros empleados. La base de una organización está establecida por los

mandos altos quienes son los que determinan cuáles serán las normas y procedimientos que los mandos inferiores deben seguir, esto basado en el desempeño que estos realizan en sus funciones.

La política de personal es de extrema importancia, que todos en la organización estén familiarizados con estas políticas y que éstas estén siempre disponibles para cada empleado. Las organizaciones a menudo producen manuales que incluyen las políticas del personal, los cuales se les entregan a los nuevos empleados o colaboradores. Es de suma importancia que todos los colaboradores tengan acceso a estos manuales pues pueden saber no solo cuáles son sus funciones sino determinar su responsabilidad y participación dentro de una organización.

### **Recursos**

Los recursos son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa. Estos recursos, por lo tanto, son necesarios para el desarrollo de las operaciones económicas, comerciales o industriales. Es importante para que la empresa sea rentable que dicha inversión pueda ser recuperada con la utilización o la explotación del recurso.

Para Navas y Guerras (2002) “Los recursos son el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia” (p.86). Involucra las habilidades personales, los contactos comerciales, los procedimientos eficientes, el capital, etc.

Según Amit y Schoemaker, (1993) “Los recursos en sentido estricto serán definidos como los stocks de factores disponibles que son poseídos o controlados por la empresa” (p.35). Los recursos son la fuente de las capacidades de la empresa.

Para Chiavenato (1999) “Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la

ejecución de las labores organizacionales. La administración requiere varias especializaciones y cada recurso una especialización”. (p. 10).

Grant (1991) sostiene que “los recursos (en sentido amplio) son entradas en el sistema productivo y la unidad básica de análisis a nivel interno de la empresa” (p. 116). Considerando los conceptos de los diversos autores, observamos que el principal componente de los recursos es el conjunto o stocks de factores o activos que lo componen, es decir, que hablamos de una cantidad apreciable de elementos necesarios para llevar a cabo sus actividades.

### **Legajo**

Galicia (2013), el legajo de personal es una carpeta que contiene información acerca de cada empleado de la empresa, y que se utiliza para realizar un seguimiento de la relación laboral. Sirve tanto para fines internos (promociones, licencias, vacaciones, etc.), como externos (inspecciones, asignaciones familiares, presentaciones judiciales, etc.). En el legajo no solo se ubica información importante de los colaboradores, sino que ayuda a llevar un mejor control de las personas que se desempeñan dentro de la empresa.

Según el Instructivo del Sistema de Escalafón Magisterial (2015) refiere que el legajo personal físico: “es el conjunto de documentos personales y laborales del profesor y auxiliares de educación, en condición de nombrados, cesantes o pensionistas, que se incrementan con los que se generan durante su vida laboral” (p.4). Los legajos son resguardados porque contienen información personal del trabajador durante su vida laboral.

Según la directiva de la Oficina General del Personal el Legajo Personal es el conjunto de documentos que permiten identificar al trabajador y dejar sentada su formación técnica profesional, experiencia y carrera administrativa.

Según el Instructivo del Sistema de Escalafón Magisterial (2015) Legajo personal digital: “es el registro digitalizado del Legajo Personal Físico, clasificado según la organización de las secciones del Legajo personal”. (p.5).

Según la Directiva para la Administración de Legajos y Escalafón y Registro General del personal de la Universidad Nacional Federico Villarreal (2013) refiere que el legajo personal es el conjunto orgánico de documentos de carácter estrictamente confidencial, donde se archivan los documentos personales y laborales de los docentes y empleados administrativos de la Universidad, a partir de su ingreso a la administración pública según normas legales y estatutarias de la UNFV y se incrementan con los que se generan durante su vida laboral hasta el cese definitivo. (p.3).

### **Historial del Personal**

En el historial del personal podemos encontrar todo referente a su carrera administrativa que haya alcanzado en el transcurso de su vida laboral.

En el historial del personal se debe conocer algunos aspectos de su vida, así como su pasado y su desempeño en anteriores cargos.

El historial del personal es un conjunto de documentos del trabajador de una empresa (Certificaciones, informes, nombramientos y ceses, etc.).

### **Procesos**

Medwabe (2011) define a los procesos como aquellos que constituyen el núcleo de una organización, son las diversas actividades y tareas que realizan a través de las cuales producen y a la vez generan un servicio o producto para sus usuarios, es el “agregar valor” a este resultado u output. Los procesos son un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización,

dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible”. A través de los procesos la organización puede detectar problemas “cuello de botella”.

Los procesos son considerados de mucha importancia dentro de una empresa ya que si no se llevan los pasos como son la planeación, organización, dirección y control no funcionaría adecuadamente. Es muy importante los pasos de planeación organización, dirección y control en una organización.

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. Los procesos mejoran la productividad, establecen un orden eliminan, algún tipo de problema.

### **Legalización**

La legalización es un acto a través del cual algo que queda por fuera de la ley puede comenzar a ser considerado legal luego de las tramitaciones correspondientes.

La palabra legalización puede hacer referencia a dos tipos de elementos o situaciones distintas. Por un lado, hablamos de la legalización de una acción o de un comportamiento, mientras que por otro (en un ámbito menos social y más administrativo o de la jurisprudencia) hablamos de la legalización de un documento. Se refiere a situaciones distintas de una acción en un ámbito menos social que tiene por finalidad legalizar un documento.

Legalización se refiere a un conjunto particular de características que las instituciones pueden (o no) poseer. Estas características se definen en tres dimensiones: obligación, precisión y delegación.

La legalización es un acto administrativo, mediante el cual la autoridad competente acredita la autenticidad de un documento o de una firma, atribuyéndole efectos legales.

Según Núñez etimológicamente, legalización quiere decir colocarse bajo el amparo y, claro es, sujetarse o someterse a la Ley; más estrictamente, se pretende con ella dotar de fuerza pública un documento que nace y se desenvuelve en el ámbito del Derecho privado.

### **Metodología de Trabajo**

Según Conocimientosweb.Net (2013) la demanda de resultados es una exigencia absoluta para el equipo. Esto obliga que se trabaje a partir de una metodología. Los grupos desarrollan normas propias y métodos de trabajo de manera informal.

Dyer (1988) sugiere que antes de introducir programas para el desarrollo de equipos para una organización, es necesario analizar a fondo si la metodología es apropiada para su situación (p.61).

Según AJ Cann (2012) refiere que tener una metodología de trabajo no solamente es importante para que el profesional pueda organizarse, trabajar mejor y seguir un ritmo de trabajo sin imprevistos, sino que además ayuda a entregar mejores resultados asegurando así que el cliente quede satisfecho.

Pérez y Gardey (2008) mencionan que la metodología es un recurso concreto que deriva de una posición teórica y epistemológica, para la selección de técnicas específicas de investigación. La metodología, entonces, depende de los postulados que el investigador crea que son válidos, ya que la acción metodológica será su herramienta para analizar la



realidad estudiada. La metodología para ser eficiente debe ser disciplinada y sistemática y permitir un enfoque que posibilite analizar un problema en su totalidad.

### **Seguridad Documentaria**

La Gestión Documental (2014) refiere que hay que conservar la documentación transferida, custodiarla en las mejores condiciones de seguridad y orden adecuado, se fundamentan en dos principios básicos: Adopción de medidas para asegurar la perdurabilidad material de los documentos y Mantenimiento y control de las instalaciones del archivo, (estado de edificios, instalaciones eléctricas, estanterías, etc.). Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos: control de humedad, incendio, robo, etc. Restauración de documentos deteriorados (p.7).

Gavilán (2009) en la Edad Media el archivo cobró un sentido utilitario: se usaba para los derechos legales. Sería la Iglesia Católica la que, dado el carácter estable de sus monasterios, se convertiría en una importante institución de preservación de documentos, ya que la inestabilidad que hasta entonces había caracterizado a los archivos era el más implacable enemigo para la conservación de la documentación (p.3).

Klein (2014). En un sistema documental basado en el papel, en la mayoría de los casos, la seguridad de los documentos está garantizada mediante su restricción de acceso. Sin embargo mantener todos y cada uno de los documentos bajo llave, es harto complicado, además de ralentizar posibles decisiones estratégicas que requieran el acceso inmediato a los mismos, con la demora que podría conllevar. Es por todo ello que un sistema de seguridad de estas características no es lo suficientemente ágil ni operativo ya que podría ralentizar todo el proceso de toma de decisiones en la compañía. Aun así, un sistema de seguridad basado únicamente en permisos, tampoco garantiza una seguridad

total y completa de los documentos. Pueden aparecer fallos de seguridad que, en su mayoría, provienen de los propios empleados, por un mal uso de la información. Por ese motivo, la formación de los empleados en temas de seguridad es crucial.

### **Ventilación e Iluminación de Archivos**

Pescador del Hoyo (1988) refiere en cuanto a la ventilación que, por la acumulación de documentos propicia la acumulación de polvo, la temperatura del ambiente debe estar entre los 18 y 20° con una humedad de un 40 por ciento, un ambiente mal ventilado y mal acondicionado repercute en la disminución del rendimiento del personal, la iluminación es fundamental para el trabajo de archivo ya que requiere mucha atención en el contenido de los documentos para poder proceder correctamente a su ordenación y clasificación (p.10).

Alvarado (2007), la ventilación e iluminación deben estar de acuerdo a las necesidades de las personas que permanezcan ahí (p.84).

En opinión de Ricardo Paquini, responsable del Laboratorio de Restauración y Conservación de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM (2014) refiere, “es necesario procurar que la recirculación del aire y la ventilación de los espacios arquitectónicos que albergan los acervos permitan condiciones favorables de temperatura y humedad relativa para la conservación de las colecciones; esto, con el objetivo de mantener un control óptimo de dichas condiciones y tomando en cuenta las necesidades específicas de conservación de los materiales”. Dichas precauciones se deben tomar en cuenta, debido a que la temperatura, la humedad, la ausencia de ventilación adecuada, la iluminación y los agentes biológicos pueden causar daños sobre el acervo.

## **2.2 Metodología**

### **2.2.1 Sintagma**

El presente estudio se enmarca en un sintagma holístico, el cual permitió realizar un diagnóstico para realizar la propuesta final de la presente investigación. La investigación holística es una propuesta epistémica y metodológica que integra en un sintagma los aportes de los diferentes paradigmas científicos, proporcionando un modelo teórico del proceso investigativo de sus múltiples dimensiones. (Hurtado, 2000).

La investigación holística, aplica una serie de criterios y metodologías para los investigadores, considerando un proceso general y evolutivo para el desarrollo de procesos novedosos e innovadores, tomando en cuenta la teoría y los modelos, aplicando la práctica de soluciones para obtener nuevos conocimientos en base a la investigación realizada.

### **2.2.2 Enfoque**

La presente investigación es de tipo mixta porque implica la recolección y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, a su vez su integración y discusión, donde se realizan inferencias del producto obtenido para lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández y Mendoza, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **2.2.3 Diseño**

No experimental Transversal.

Como señala Kerlinger (1979), “La investigación no experimental o Ex Post Facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. (p.116). Es el estudio transversal o transaccional porque se realiza un estudio puntual a través de la muestra, recolectar datos en un periodo y tiempo único sin manipularlas.

### 2.2.4 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes

Categorías	
Categoría I	Categoría II
Gestión	Legajos
Subcategorías apriorísticas	
Infraestructura	Historial del Personal
Sistema de Soporte Técnico	Procesos
Política del Personal	Legalización
Recursos	Metodología de Trabajo
Subcategorías emergentes	
Seguridad Documentaria	
Ventilación e Iluminación de Archivos	

**Cuadro 1.** Categorías apriorísticas.

**Fuente:** Elaboración propia

### 2.2.5 Unidad de análisis

#### **Población**

Según Hawley (1975) la población es como cualquier fenómeno social un agregado de unidades biológicas, es el medio más abstracto de verlo, por ello la población constituye el denominador común de todas las Ciencias Sociales.

Para la presente investigación se consideró como población a los 4400 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lima.

## Muestra

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra es un subgrupo de población el cual se recolectarán datos, con precisión, siendo representativo de la población para generalizar resultados y establecer parámetros.

La muestra para esta investigación está conformada por 60 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lima.

**Tabla 1**

*Muestra holística para la investigación.*

<b>Muestra Cualitativa</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Muestra Cuantitativa</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Colaboradores	1	33,3	Colaboradores	60	100
Jefe de Archivo	1	33,3			
Jefe de Unidad	1	33,3			
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

### 2.2.6 Técnicas e instrumentos

#### Técnicas

Para Sullcaray (2013) las técnicas de recolección de datos “son los medios por los cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos del estudio” (p.82). La técnica es la forma como el investigador recoge información necesaria para el respectivo estudio de investigación.

## Instrumentos

Según Arias (2012) un instrumento de recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68). El instrumento es una herramienta o medio que se usa para conseguir información, de acuerdo a la técnica que se usa durante la investigación, siendo la encuesta o entrevista respectivamente.

### Ficha técnica de los instrumentos

#### *Ficha técnica del instrumento encuestas y entrevistas*

Datos	Ficha de registro documental	Entrevista
<b>Nombre del instrumento</b>	Diagnóstico sobre la gestión	Diagnóstico sobre la gestión
<b>Objetivo</b>	El propósito del presente cuestionario es obtener información sobre los procedimientos de la gestión administrativa que se percibe en el área de legajos y escalafón.	El propósito del presente cuestionario es obtener información sobre los procedimientos de la gestión administrativa que se percibe en el área de legajos y escalafón.
<b>Procedencia o lugar</b>	Corte Superior de Justicia de Lima.	Corte Superior de Justicia de Lima.
<b>Autora</b>	Jochuana Maria Vivar Abanto	Jochuana Maria Vivar Abanto
<b>Forma de aplicación</b>	Colectiva	Individual
<b>Duración</b>	Entre 3 a 5 minutos, tiempo necesario para obtener una respuesta clara y sincera.	12 minutos por cada entrevistado, tiempo necesario para obtener una respuesta clara y sincera.
<b>Medición</b>	Escala de Likert	Interpretación de las preguntas
<b>Descripción del instrumento</b>	El instrumento cuenta con 20 preguntas politómicas y que buscan realizar un diagnóstico sobre la gestión del área de legajos y escalafón.	El instrumento cuenta con 6 preguntas abiertas y que buscan realizar un diagnóstico sobre la gestión del área de legajos y escalafón.

*Fuente:* Elaboración propia

## Validez del instrumento cuantitativo

Juicio de Expertos para el instrumento cuantitativo

**Tabla 2**

*Validez de expertos.*

<b>Nro.</b>	<b>Expertos</b>	<b>Criterio</b>
<b>1</b>	Carhuancho Mendoza, Irma Milagros	Aplicable
<b>2</b>	De la Torre Tejada, Abel	Aplicable
<b>3</b>	Picoaga Linares, José Antonio	Aplicable

**Nota:** Ver las fichas de validez del instrumento (ver anexos).

El certificado de validez fue revisado por los tres expertos en mención quienes a su criterio consideraron que el instrumento debe ser aplicado.

## Confiabilidad

La confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida a un similar grupo de participantes o muestra produce resultados congruentes con mediciones previas. La confiabilidad se realiza a través de la aplicación de una prueba piloto y luego el procesamiento estadístico de los resultados arrojados a través del alfa de Cronbach.

**Tabla 3**

*Prueba de confiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nro. de elementos</b>
0,901	20

**Fuente:** Elaboración propia

**Nota:** Existe una fuerte confiabilidad del instrumento encuesta sobre los procedimientos en el área de legajos y escalafón (Alfa de Cronbach de 0.901\*).

## 2.2.7 Procedimiento para la recopilación de datos

### Procedimiento para recopilar datos cuantitativos

Para esta investigación se tomó en cuenta, como población, a los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lima, con domicilio legal en la Avenida Abancay s/n (Edificio Alzamora Valdez), ciudad Lima.

Asimismo, para la muestra de la presente investigación se tomó en cuenta a los colaboradores de la Corte Superior, que vienen al área de legajos para brindarles atención a sus requerimientos. La encuesta consta de 20 preguntas, enfocadas a la categoría problema “gestión” son preguntas independientes. Las informaciones obtenidas se procesan en el software SPSS para luego ser interpretados y obtener una mejor claridad del objetivo de la encuesta.

*Muestra holística para la investigación.*

<b>Muestra Cualitativa</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Muestra Cuantitativa</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Jefe de Archivo	1	33,3	Colaboradores	60	100
Jefe de Unidad	1	33,3			
Jefa de Legajos	1	33,3			
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

### Procedimiento para recopilar datos cualitativos

Para sustentar la presente investigación se realizó una entrevista a profundidad, cada entrevista se realizó de manera presencial a las personas encargadas, entre ellos al Jefe del



Archivo Central, al Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales, y a la Jefa de Legajos y Escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima. La entrevista consistió en 6 preguntas abiertas de manera general al problema. El tiempo que duró cada entrevista fue de 3 a 5 minutos en días diferentes por la disponibilidad que tenía cada responsable.

### **2.2.8 Método de análisis de datos**

En el proceso de recolección de datos se realizará un recojo de información bibliográfica y experiencias distintas.

Para esta etapa de obtención de datos se debe elaborar los respectivos instrumentos que facilitarán la recolección de los datos requeridos, los cuales serán un cuestionario para realizar la encuesta y preparar una guía de entrevista.

Con los instrumentos preparados, se deberá realizar las respectivas validaciones por juicio de 3 expertos.

Para la ejecución de campo, se debe solicitar la aprobación y autorización de las autoridades pertinentes para la aplicación de los instrumentos como el cuestionario para la encuesta y la guía de entrevista.

### **Análisis de Datos**

En la etapa de análisis de datos, se utilizará para el proceso de tratamiento de la información la herramienta estadística de análisis cuantitativo el SPSS 23 para la obtención de las medidas de frecuencia. Asimismo, se utilizará el método de triangulación y categorización.

### **Análisis Descriptivo**

Se efectuará una observación descriptiva a todos los datos obtenidos clasificándolos de acuerdo a las categorías y subcategorías. Luego se realizará un análisis y sistematización descriptiva de las conclusiones conforme a la organización de las categorías y subcategorías.

**Triangulación**

Se realizará las conclusiones aproximativas, realizando primero las interpretaciones de los resultados cuantitativos, el segundo proceso es hacer la triangulación cuantitativa y cualitativa, y para finalizar se realiza la discusión final de los resultados obtenidos.

2.2.9 Mapeamiento.



Figura 1. Mapeamiento de la investigación

Fuente: Elaboración propi

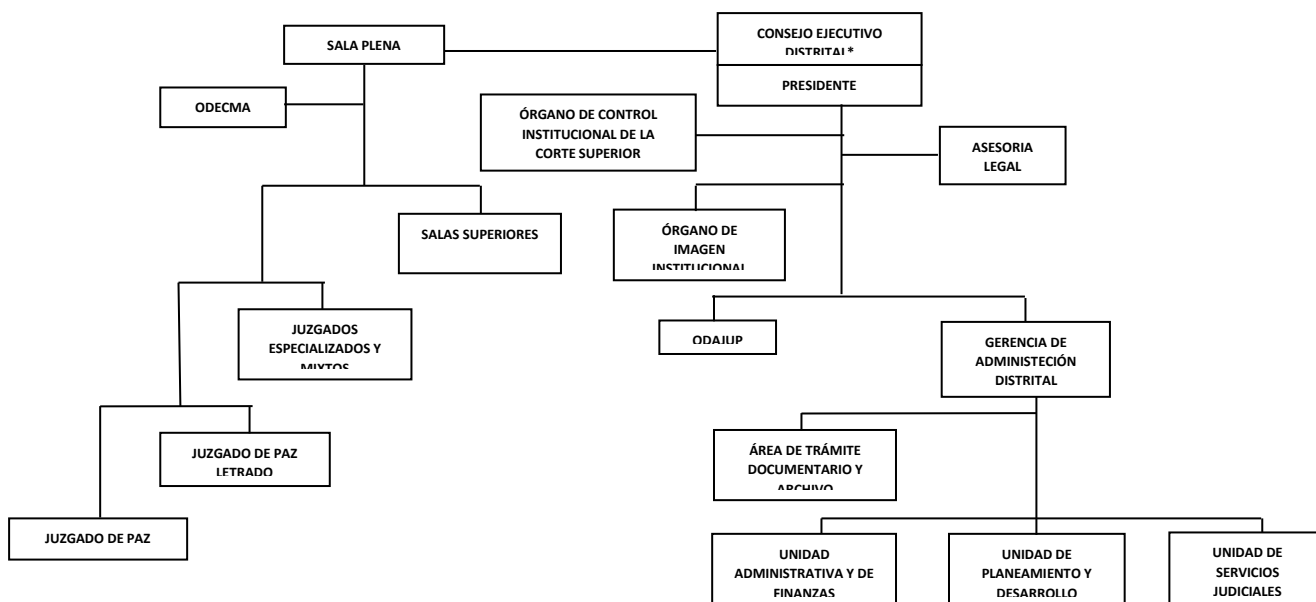
## **CAPÍTULO III**

### **EMPRESA**

### 3.1 Descripción de la empresa

La Corte Superior de Justicia de Lima fue creada el 22 de diciembre de 1824, por requerimiento constitucional y puesto en marcha por el libertador Don José de San Martín, denominándola Alta Cámara, tiene funciones de Unidad Ejecutora presupuestal, a partir del 01 de enero del año 2012, teniendo como RUC: 20546303951, siendo su razón social Unidad Ejecutora 003 Corte Superior de Lima, el tipo de empresa es Institución Pública, su dirección legal es Avenida Abancay s/n (Edificio Alzamora Valdez), ciudad Lima. El Distrito Judicial de Lima, es la Corte más grande del país, al contar con 371 órganos jurisdiccionales en sus diversas sedes descentralizadas, actualmente presidido por el doctor Rolando Alfonzo Martel Chang. En el organigrama adjunto se precisa que dentro de la Gerencia de Administración Distrital se encuentra la Coordinación de Personal y en ella el área de Legajos y Escalafón.

#### Organigrama Estructural De La Corte Superior De Justicia De Lima



*Fuente:* Poder Judicial

### **3.2 Marco legal de la empresa**

D.S. N°017-93-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial y sus modificatorias.

TUO de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, aprobado mediante Decreto Supremo N°304-2012-EF.

Resolución Administrativa 214-201-CE-PJ Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras.

Directiva N° 001-2014-GG-PJ “Normas y Procedimientos para el Proceso de Planeamiento Operativo de las Dependencias del Poder Judicial”.

Resolución Directoral N° 003-2015-EF/50.01, aprueba la directiva N° 002-2015-EF/50.01 “Directiva para la Programación y Formulación Anual del Presupuesto del Sector Público, con una perspectiva de Programación Multianual” y sus modificatorias.

### **3.3 Actividad económica de la empresa**

La Corte Superior de Justicia de Lima, es una institución pública del Estado, brinda al ciudadano un servicio de justicia penal y laboral con celeridad, transparencia y eficacia.

### **3.4 Información tributaria de la empresa**

La Corte Superior de Justicia de Lima, siendo una entidad del Estado, tiene obligaciones tributarias ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración (Sunat) por los conceptos que a continuación se menciona:

Pago de impuestos a la renta de quinta categoría, debido a que están afectos los ingresos de los trabajadores en relación a los cargos públicos.

Pago de impuesto a la renta por cuarta categoría, ya que están afectos todos los trabajadores contratados bajo el régimen CAS (Contrato Administrativo de Servicios).

Adicionalmente la Corte Superior contribuye con los aportes a EsSalud por el pago del Seguro Regular de sus Trabajadores en condición de activos y pensionistas.

### **3.5 Proyectos actuales**

#### **EJE**

La implementación del Expediente Judicial Electrónico, una de las principales propuestas el cual posibilitará el uso de las nuevas tecnologías en los procesos judiciales a fin de asegurar la celeridad y transparencia, ya que evitará colas, las demandas podrán ser presentadas a cualquier hora y los procesos durarán menos tiempo.

#### **SINOE**

Implementar el Sistema de Notificaciones Electrónicas en las cinco sedes jurisdiccionales de la Corte Superior de Lima. Esto implica que los jueces ahora exijan a los litigantes y partes del proceso señalar su domicilio procesal electrónico a fin de acceder a este servicio. El cual será aplicado tanto para demandas nuevas como para los procesos en trámite o ejecución.

#### **SADEJ**

La implementación del Sistema de Actualización de Datos del Escalafón Judicial, permitirá a los trabajadores actualizar permanentemente sus datos personales, familiares, académicos, experiencia laboral y publicaciones, siendo su aplicación de carácter obligatorio para todo el personal activo del poder judicial.

### **3.6 Perspectiva empresarial**

#### **Órganos Jurisdiccionales**

El Distrito Judicial de Lima cuenta con los siguientes órganos jurisdiccionales:

20 Salas (03 Civiles, 07 Penales, 03 Laborales, 01 Familia, 06 Transitorio.)

60 Juzgados Civiles

47 Juzgados Penales

18 Juzgados Laborales

14 Juzgados de Familia

18 Juzgados Laborales

42 Juzgados Transitorios

69 Juzgados de Paz Letrados

### **Personal**

Plan automatizado de registro y control de personal. Progresiva racionalización de personal en función del desarrollo tecnológico.

### **Logística**

Problemas de logística para el acopio y distribución de material de trabajo entre los órganos jurisdiccionales por un defectuoso diseño organizativo y de coordinación entre la Administración y la Gerencia General.

### **Control**

El proceso de implantación de un eficiente y eficaz sistema de control, para la gestión y para la conducta funcional de los Servidores Judiciales ha logrado un avance del 80%.

La ODECMA ha incorporado un área destinada a la recepción de quejas verbales y solución inmediata de los problemas de los litigantes.



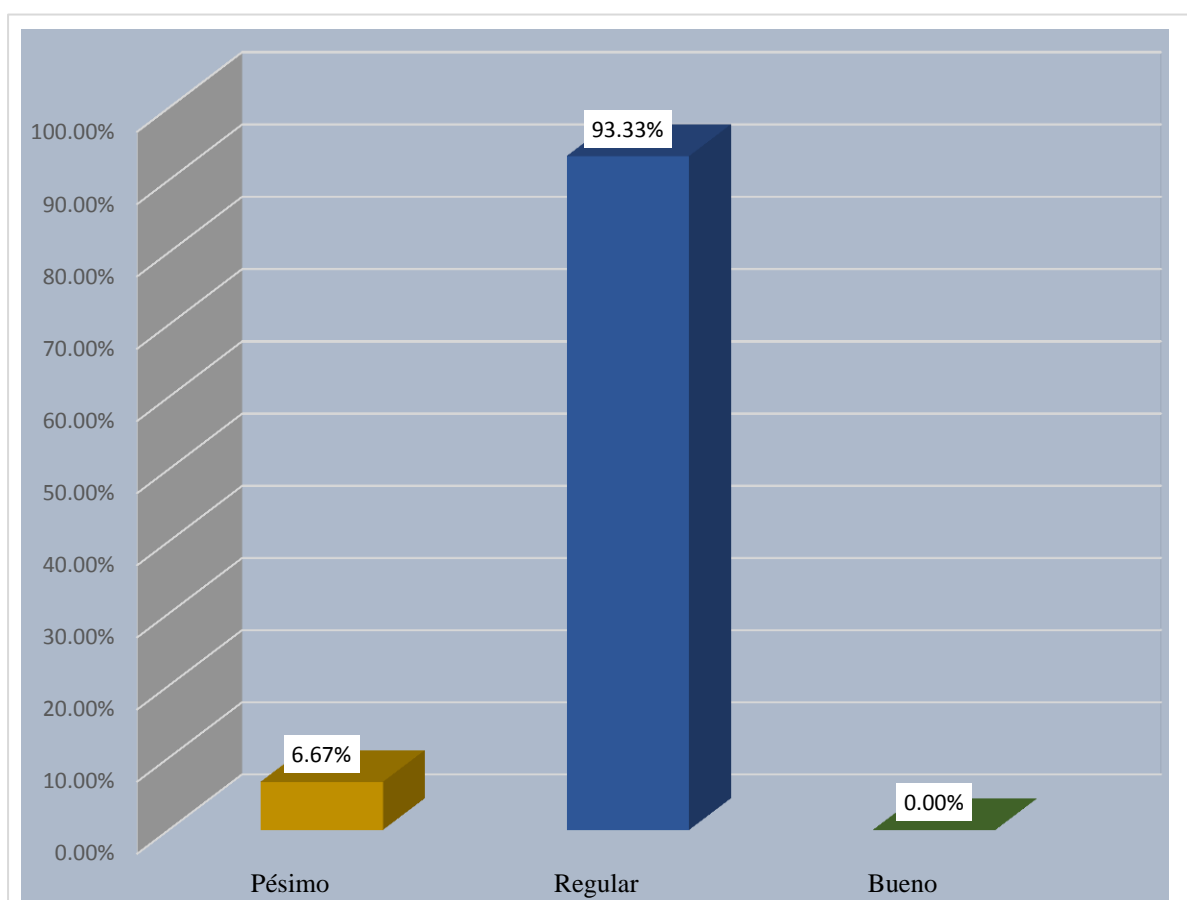
**CAPÍTULO IV**  
**TRABAJO DE CAMPO**

#### 4.1 Diagnóstico cuantitativo

Tabla 4

*Niveles de la Subcategoría Infraestructura.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Pésimo	4	6,67
Regular	56	93,33
Bueno	0	0,00
Total	60	100



*Figura 2.* Gráfico de barras de la Subcategoría Infraestructura.

En la tabla 4 y figura 2, se muestra que, del total de encuestados el 93.33% considera que la infraestructura es regular, mientras que el 6.67% de ellos consideran que es pésimo y el 0.0% del total no consideró ninguna información.

Tabla 5

*Niveles de la Subcategoría Soporte Técnico.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Pésimo	6	10.0
Regular	54	90,0
Bueno	0	0,00
Total	60	100

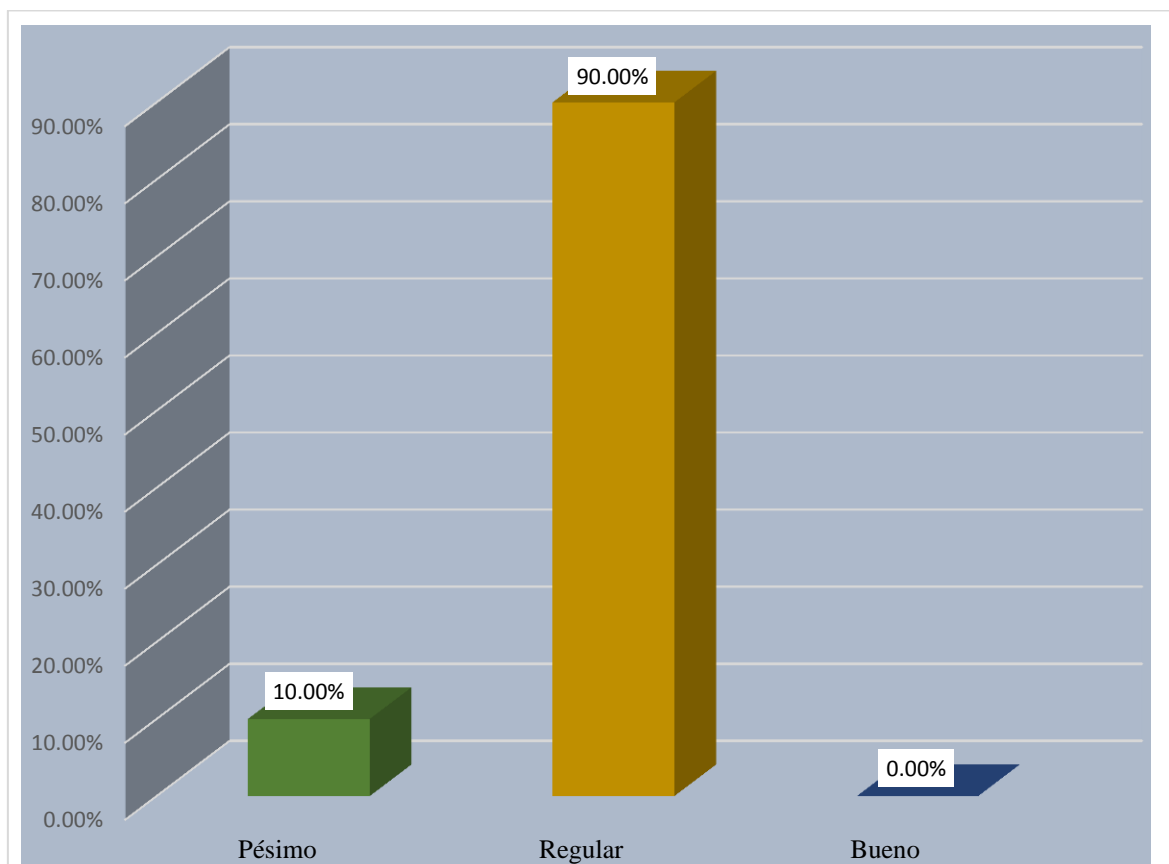


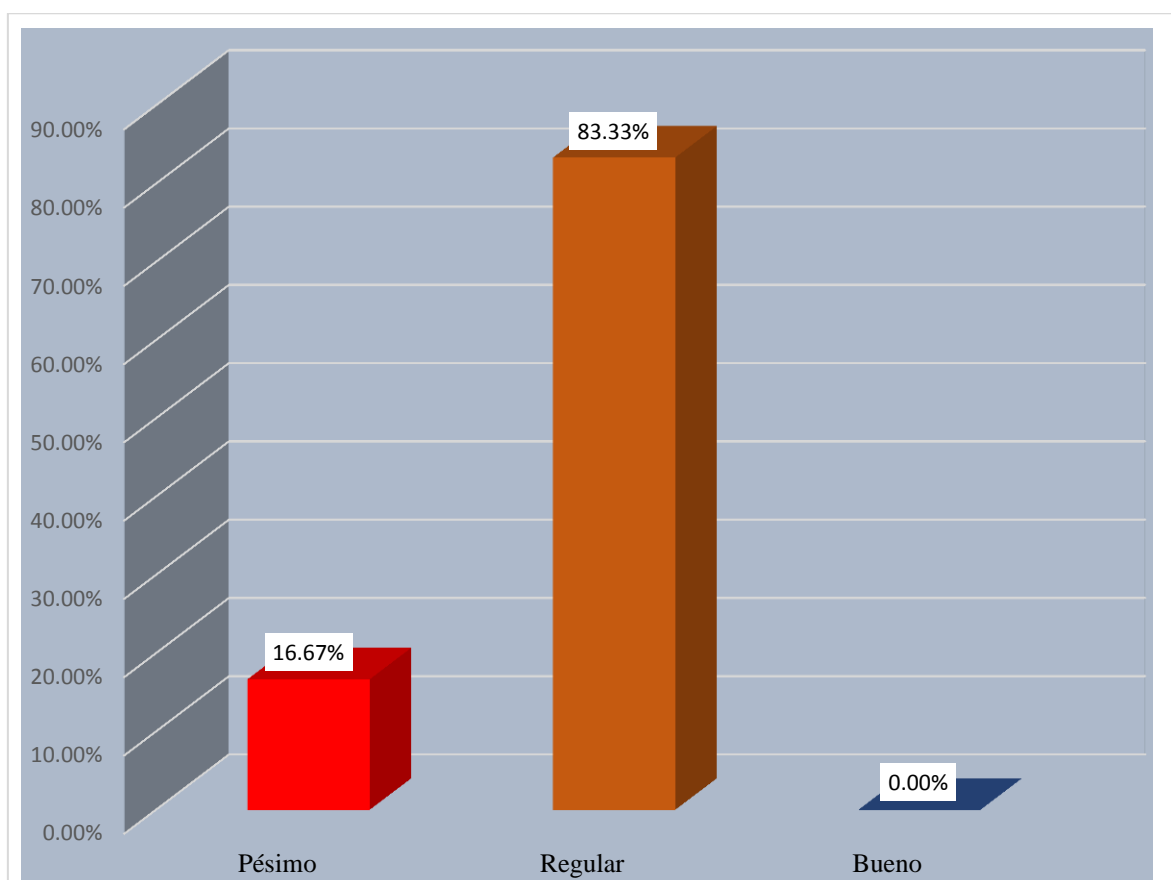
Figura 3. Gráfico de barras de la Subcategoría Soporte Técnico.

En la tabla 5 y figura 3, se muestra que, del total de encuestados el 90.0% considera que el soporte técnico es regular, mientras que el 10.0% de ellos consideran que es pésimo y el 0.0% del total no consideró ninguna información.

Tabla 6

*Niveles de la Subcategoría Política del Personal.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Pésimo	10	16,67
Regular	50	83,33
Bueno	0	0,00
Total	60	100



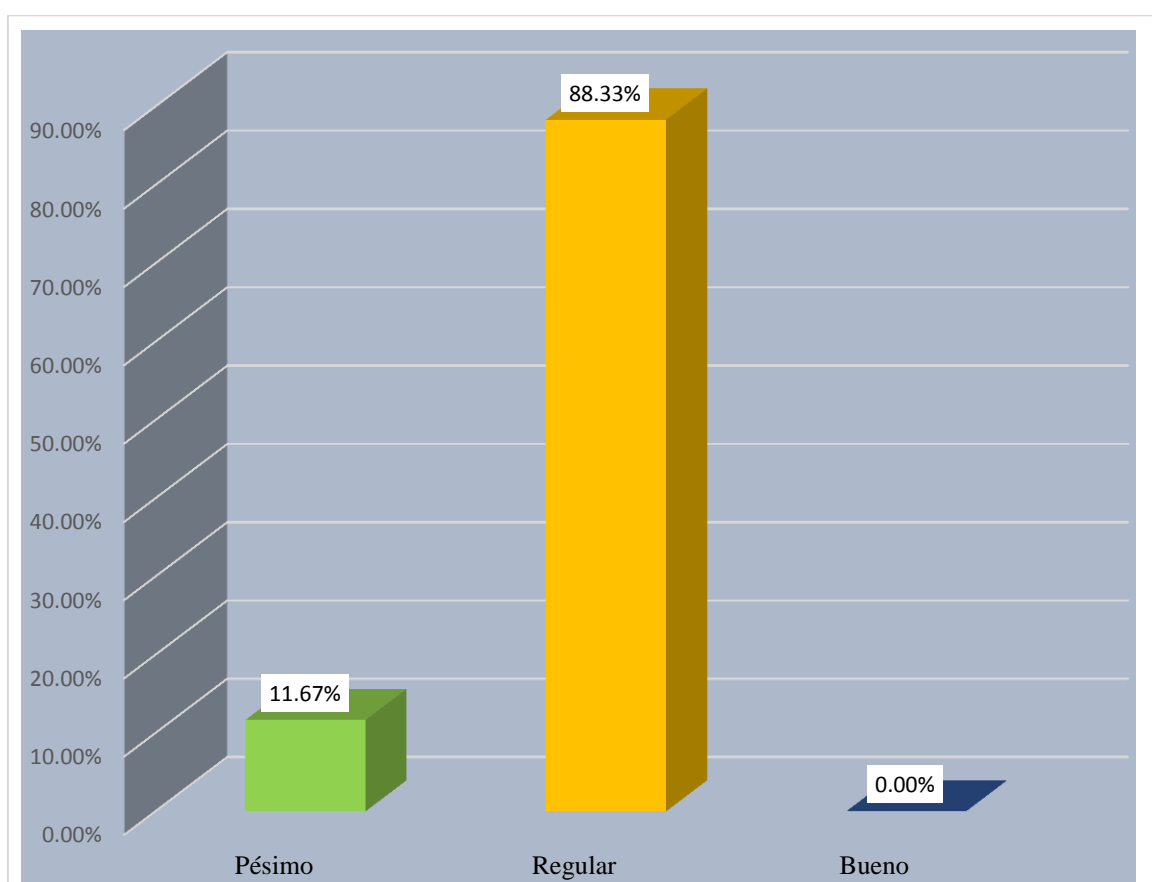
*Figura 4.* Gráfico de barras de la Subcategoría Política del Personal.

En la tabla 6 y figura 4, se muestra que, del total de encuestados el 83.33% considera que la política del personal es regular, mientras que el 16.67% de ellos consideran que es pésimo y el 0.0% del total no consideró ninguna información.

Tabla 7

*Niveles de la Subcategoría Recursos.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Pésimo	7	11,67
Regular	53	88,33
Bueno	0	0,00
Total	60	100



*Figura 5.* Gráfico de barras de la Subcategoría Recursos.

En la tabla 7 y figura 5, se muestra que, del total de encuestados el 83.33% considera que el recurso es regular, mientras que el 11.67% de ellos consideran que es pésimo y el 0.0% del total no consideró ninguna información.

## 4.2 Diagnóstico cualitativo

Preguntas de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Jefe de Archivo Central	Sujeto 2 Jefe de Unidad de Servicios Judiciales	Sujeto 3 Jefe del Área de Legajos y Escalafón	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
1. ¿Considera Ud. que la infraestructura del área es la adecuada para el resguardo de los legajos del personal? ¿Por qué?		No es la más adecuada debido a que no guarda la <b>seguridad</b> de los <b>documentos</b> que se custodia de los servidores.	La infraestructura es insuficiente para la cantidad de legajos que obran en la corte superior, el espacio es muy reducido.	Es inadecuada, el área debería estar instalada en un 1° piso por el peso, no cuenta con una <b>ventilación e iluminación</b> adecuada.	<b>C1: Seguridad documental</b>  <b>C2: Ventilación e iluminación</b>	<b>Seguridad documentaria</b>  <b>Ventilación e iluminación del archivo</b>	Los legajos deberían tener una mejor conservación en el lugar donde se resguardan, deberían contar con las condiciones de espacio, iluminación y ventilación adecuada.
2. ¿Considera Ud. que se deberían unificar las bases de datos del sistema Informático para obtener un mejor Procedimiento?		Se debe utilizar una sola base de datos personales lo cual ayudará a <b>coordinar</b> con las diferentes áreas la información que se necesita en menos tiempo.	Considero que es muy importante unificar los sistemas porque unifica criterios y enlaces con las demás áreas, el contar con diversos sistemas dificulta tener una <b>buena coordinación</b> mientras menos procedimientos existan se obtendrá un mejor resultado.	Es importante la unificación de los sistemas informáticos, permitiría contar con un sistema integrado que responda a las necesidades de todas las oficinas que integran la administración central, que sea capaz de arrojar información bidireccional acortando los tiempos de respuesta a los diversos requerimientos.	<b>C3: coordinación</b>		La integración de bases de datos será de mejor utilidad para optimizar tiempo y así los procesos serán más coordinados y eficientes.

<p><b>3. ¿Con que elementos considera usted que debería contar el personal del área para brindar una buena atención al usuario?</b></p>	<p>La disciplina, la <b>comunicación</b>, en el trabajo es fundamental aplicar herramientas de desarrollo personal, a fin de actuar exitosamente en los procesos de interacción con los usuarios.</p>	<p>La capacidad del trabajador de poder identificarse el área va a ser proactivo, que el personal conozca el aspecto técnico los procedimientos internos es su herramienta de trabajo, sobre todo desarrollar un <b>trabajo en equipo</b> es fundamental para el área.</p>	<p>Contar con <b>ambientes adecuados</b> para dicha función, ya que actualmente el ambiente que se usa para archivar es el mismo ambiente que se usa para atender al usuario.</p>	<p><b>C: trabajo en equipo</b></p>		<p>La comunicación entre los colaboradores ayuda e incrementa el trabajo en conjunto por brindar un buen servicio a los usuarios que son también trabajadores de la misma entidad.</p>
<p><b>4. ¿Cuál es el aspecto más importante en la optimización de los recursos para preservar el buen estado de los legajos?</b></p>	<p>Brindar un mantenimiento adecuado para la conservación del legajo del personal.</p>	<p>Los <b>ambientes</b> para la conservación de los legajos deben estar siempre <b>ventilados</b> con espacios suficientes, contar con una <b>iluminación</b> adecuada, contar con anaqueles suficientes para que los legajos mantengan su uniformidad.</p>	<p>Es el trabajador, un servidor motivado, bien remunerado, escuchado y respetado aportara mucho al área y a la institución, incluso en épocas de carencia logística.</p>	<p><b>C1:Espacio</b> <b>C2: Iluminación</b> <b>C3: Ventilación</b></p>		<p>Dentro de los aspectos primordiales para la preservación de los legajos es importante considerar que no solo el espacio físico es importante sino como está distribuido y que cuente con las condiciones adecuadas en cuanto a la iluminación y ventilación para que se obtenga el resultado deseado.</p>

<p>5. ¿Considera Ud. que el área cuenta con personal con experiencia en temas de archivo?</p>	<p>El personal cumple funciones específicas y ya establecidas por el tiempo, demuestran tener <b>conocimiento</b> parcial sobre el manejo de archivos.</p>	<p>El personal demuestra tener <b>conocimiento</b> básico en temas de archivo mas no hay una mejora en el ordenamiento de los documentos</p>	<p>El personal del área cuenta con los principios básicos sobre procedimientos fundamentales y puntuales sobre el tema de archivo.</p>	<p><b>C6: conocimientos</b></p>		<p>Es fundamental que el personal esté capacitado en temas de archivo, sin embargo en la actualidad existen deficiencias ya que el personal a cargo solo se limita en lo que por el tiempo aprendió más no porque haya sido capacitado.</p>
<p>6. ¿Qué puntos considera usted que se deberían mejorar en cuanto al proceso de actualización del legajo a través de la página web?</p>	<p>El sistema debe contar con varios ítems, es muy <b>limitado</b>.</p>	<p>El sistema es bueno pero se necesita un acceso más amplio, existe evidencia de fragilidad del sistema es muy <b>limitado</b>.</p>	<p>Los trabajadores deberían registrar solo lo que les falta actualizar. Por otro lado, los que tienen sus documentos actualizados en su legajo ya no deberían presentar nuevamente dicha documentación, ya que lo único que se está generando es más gasto en papel, tóner, impresoras, horas hombre, espacio físico, tramite documentario innecesario, etc.</p>	<p><b>C9: Limitado</b></p>		<p>Es importante resaltar que es necesario contar no solo con la logística adecuada sino conocer también cuáles son sus limitaciones informáticas con las que se puede identificar o filtrar la información con respecto a los legajos, así mismo que tan amigable puede ser este sistema para con los usuarios.</p>



### **4.3 Triangulación de datos: Diagnóstico final**

El área de Legajos y Escalafón es un área funcional de la oficina de Coordinación de personal, encargada de realizar las actividades de registro y antecedentes laborales de los magistrados, personal jurisdiccional y administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima, hay ciertos aspectos de la referencia los cuales debemos considerar para mejorar los procedimientos del área.

Como primer aspecto en el Área de Legajos y Escalafón la infraestructura e instalaciones deben tener las condiciones necesarias no solo por la preservación de los documentos sino también para todas aquellas personas que se acercan al área y más aún para quienes desempeñan sus funciones día a día en ese lugar. En este enunciado se complementa con la manifestación del personal encuestado que es atendido por el área, que conforman el 6.67% considera que el área tiene una pésima infraestructura, mientras que un 93.33% lo considera un nivel regular y un 0.00% del total no consideró ninguna información determinando que las condiciones en cuanto a infraestructura se percibe el espacio y distribución del área están dentro del promedio regular sin dejar de lado que se podría mejorar.

Para el mejor funcionamiento de las funciones dentro del área es importante contar con todos los implementos necesarios ya sean de soporte logístico o técnico el cual nos ayudará a satisfacer las necesidades de los usuarios con mayor rapidez y efectividad, siendo así pues el soporte técnico uno de los recursos en el cual nos enfocamos para brindar una mejor atención. Por lo que el estudio realizado a 60 encuestados se determinó que el 10.00% consideró un pésimo soporte técnico, un 90.00% indicó que es de nivel regular y un 0.00% no consideró ninguna información. Esto quiere decir que si bien hay un uso de los medios informáticos estos nos son considerados fundamentales para el área y

que a su vez estos tiene que ser considerados como puntos favorables para el buen desempeño del área.

Otro aspecto importante a considerar es la política de personal, el saber cuan informado y capacitado está el personal de un área no solo demuestra un buen clima sino también estructural y orgánicamente el desempeño interno del área el cual es brindar una calidad de servicio a los usuarios, saber satisfacer sus necesidades, absolver sus dudas y al mismo tiempo esto debe estar cohesionado con el ambiente que se lleva dentro de un área. Es por ello que dentro del estudio realizado a 60 encuestados, el 16.67% indico que existe una pésima política de personal contra el 83.33% que manifestó que el desempeño en tal aspecto es de un nivel regular y un 0.00% no consideró ninguna información. Lo que significa que es muy importante que el personal conozca los temas relacionados al área, sumado a esto el aspecto de calidad de atención que se les puede brindar a los usuarios.

Con respecto a los recursos utilizados dentro del área de Legajos y Escalafón Judicial, estos son considerados nuestras herramientas básicas para el buen desempeño en el servicio a brindar a los usuarios, con ellos complementamos todo los procesos en los que de por si interviene este aspecto y del mismo modo la ausencia o déficit de ellos implicaría el retraso o la demora en la atención a brindar, es por ello que consideramos importante este aspecto. Es por eso que de un total de 60 encuestados el 11.67% indicó que los recursos con los que cuenta el área son pésimos y un 83.33% indicó que los recursos utilizados son de carácter regular y un 0.00% no consideró ninguna respuesta. Esto quiere decir que en este aspecto los recursos son un tanto limitados y que tiene un nivel medio en perspectiva de los encuestados, esto nos ayuda a determinar que se debe considerar mejor los recursos puesto que también son parte fundamental dentro del proceso del área.

Con respecto al Área de Legajos y Escalafón Judicial hay varios aspectos a tener en consideración para su mejora, siendo estos aspectos los que previamente han reflejado cierto déficit o no son considerados relevantes, el llevar un control y una mejor implementación de un soporte técnico adecuado ayudará a que la implementación de un sistema operativo del área sea más eficiente, la utilización de los recursos se podría optimizar reduciendo tiempos al momento de atención al usuario mejorando no solo el clima laboral sino que ayudará a tener a un personal más capacitado en temas de archivo y otros, optimizar los recursos e implementar nuevos sistemas operativos para que el personal brinde una mejor información al usuario.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Nuevo Modelo de Gestión del área de Legajos y Escalafón”**

## **5.1 Fundamentos de la propuesta**

La digitalización de documentos es algo imprescindible actualmente para cualquier institución como la Corte Superior de Justicia de Lima, ya que la mayoría de la información o los datos se almacenan en forma de archivos de papel o informes, que se acumulan en los últimos años, dando lugar a archivos de documentos en papel difícilmente accesibles y la consecuente pérdida de datos. Por otro lado, la obtención de los documentos o datos necesarios cuando se necesitan a veces es difícil y genera una gran pérdida de tiempo por tener que andar buscando entre papeles y archivos.

Esta herramienta que se propone se implementará en el área de legajos y escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima, va a permitir mejorar los procedimientos en la diversidad de requerimientos que el personal solicita respecto a sus documentos, sin la necesidad que el usuario espere mucho tiempo para ser atendido.

Es importante resaltar que la Corte Superior cuenta con un aproximado de 4400 colaboradores y que la digitalización permitirá que el legajo no salga del área cuando sea requerido por la coordinación de personal, ya que se mandaría la información solicitada en el momento sin demora. Actualmente existe un riesgo en la pérdida de documentos del personal ya que se expone que sea extraído algún documento del legajo y esto se debe, a que ambas áreas se encuentran en pisos diferentes lo que implica que los asistentes tienen que trasladar el legajo a otra área sin la supervisión debida. Asimismo con la digitalización se estará resguardando el historial del personal en caso haya un incendio, habrá reducción de costos, optimización física del espacio de almacenamiento debido a que el área no cuenta con una infraestructura adecuada para la conservación del legajo físico. Esta propuesta de mejora es una alternativa importante como solución.

El desarrollo de la propuesta se encuentra sustentado en la teoría que tiene mayor relación con el objetivo a lograr, esta es la Teoría Científica.

La Teoría Científica permitirá que se desarrolle con facilidad una gestión planificada y eficiente, con el control y la ejecución que es lo que requiere el área debido a que recién se está implementando este sistema.

## **5.2 Objetivos de la propuesta**

Evidenciar la propuesta principal del trabajo de investigación que mediante una aplicación web se mejorará los procedimientos en el área de Legajos y Escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Proponer la visualización en tiempo real de los legajos optimizando las cargas de red categorizando el documento escaneado según su estructura.

Proponer el acceso a la plataforma sea multiusuario por motivos de celeridad al momento de gestionar consultas tanto nuevas como ya almacenadas, de este modo poder tener la información en tiempo real y compartido dentro de la red interna.

Implementar en el área de Legajos el software bajo plataforma descentralizada, es decir, un sistema en la nube que al estar alojado en un host, brinda un acceso desde cualquier dispositivo, dentro del alcance de la conectividad.

## **5.3 Problema**

Durante el desarrollo de la presente investigación se planteó como problema principal que el área no tenía una adecuada atención de los requerimientos recibidos de los colaboradores. Esta problemática se confirmó durante el proceso de obtención de datos cuantitativos y cualitativos en donde las personas entrevistadas que tienen relación directa con el área, determinaron que la infraestructura con la que cuenta el área no es la más adecuada para la conservación del legajo personal.

Además de esto, la falta de un sistema informático integrado hace que el área no cuente con la capacidad suficiente el cual pueda satisfacer las necesidades de los usuarios. Asimismo, el personal debe conocer los temas relacionados al área, para un adecuado desempeño propio del área.

Finalmente, los recursos son un tanto limitados, procesos no bien diseñados por un lado más deficiente en la atención de los requerimientos y por otro lado insatisfacción en los colaboradores.

#### **5.4 Justificación**

La presente propuesta es producto de una investigación profunda que busca la manera de mejorar los procedimientos actuales del área de legajos y escalafón.

La investigación contribuye en reducir notablemente procesos innecesarios en el área, ayudará a agilizar los procesos internos de trabajo con resultados que aporten al área donde el personal brinde una buena atención a los colaboradores.

#### **5.5 Resultados esperados**

Con el producto terminado se espera lograr mejorar los procedimientos del área y así garantizar al colaborador la entrega de sus requerimientos en el tiempo esperado.

Se espera que la herramienta nos permita tener un acceso inmediato a la información del personal, al tener el documento digitalizado no será necesario hacer una búsqueda tradicional podremos ubicar el documento en segundos.

Se espera mejorar la seguridad de la documentación del personal.

Se espera dar más celeridad a los diversos requerimientos dado por las áreas de la coordinación a quienes se les transmitiría la información con mayor facilidad sin demora alguna.

Se espera reducir espacios físicos logrando así un espacio productivo de trabajo que en la actualidad no cuenta el área.

Se espera reducir la tasa de errores que actualmente presenta el área.

Se espera superar el nivel regularidad de los resultados obtenidos de las subcategorías comprendidos en el diagnóstico cuantitativo.



### 5.7 Plan de Actividades (detallado por cada objetivo de la propuesta)

ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	ENTREGABLE	DURACION	RESPONSABLE
<b>Rediseño de procesos</b>				
Analizar situación actual de los procesos	Elaborar diagrama de actividades actual y propuesta	MODELO DE PROCESOS	5D	ANALISTA DE SISTEMAS
Actualizar y adherir nuevos métodos	Insertar nuevos procesos al MOF		6D	
Realizar piloto del nuevo proceso	Ejecutar pruebas del nuevo proceso		13D	
Capacitar al personal	Realizar la capacitación correspondiente	ACTA DE CAPACITACIÓN	2D	
Seguimiento y depuración	Detectar posibles fallos y vacíos en procesos	INFORME DE ERRORES	3D	
Consolidación	Finalizar piloto realizando en VB.	ACTA DE CONSOLIDACIÓN	2D	
<b>Desarrollar la plataforma en la nube</b>				
Levantamiento de Información	Realizar la descripción de actividades y sus funciones	MODELO DE CASO DE USO	4D	ANALISTA DE SISTEMAS
Análisis de la problemática	Elaborar diagramas de caso de uso y actividades		7D	
Modelo de objetivos	Identificar los objetivos a alcanzar		4D	
Identificación de requerimientos funcionales	Definir los requerimientos necesarios para aplicar procesos optimizados		2D	
Reglas y distribución de recursos humanos	Identificar y asignar tareas al personal	MODELO DE CASO DE USO EXTENDIDO	2D	

Elabora el modelo de contexto	Realizar diagramas de caso de uso		13D	
Desarrollo del software	Desarrollar plataforma online	SISTEMA "SILEGVIR" Y MANUAL DE USO	22D	
<b>Gestionar documentos a nivel multiusuario</b>				
Elaborar Diagrama de caso de uso	Diseño de diagramas de casos de uso	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA	10D	ANALISTA DE SISTEMAS
Elaborar Diagrama de actividades	Diseño de diagramas de actividades		10D	
Gestionar y asignar tareas al personal	Identificar personal y acciones a realizar	DIAGRAMA DE ACTIVIDADES	2D	
Capacitar al personal	Realizar charlas informativas y capacitivas al personal	ACTA DE CAPACITACIÓN	3D	
<b>Permitir la visualización virtual del legajo</b>				
Gestionar usuarios nuevos	Dar el alta en el nuevo sistema	ACTA DE ALTA DE USUARIO	1D	ANALISTA DE SISTEMAS
Otorgar permisos según nivel	Asignar permisos según jerarquía	INFORME DE ACCESOS	1D	
Categorizar documentos virtuales	Iniciar las actividades de categorización virtual		3D	

## **Descripción del Plan de Actividades**

### **Elaborar diagrama de actividades actual y propuesta**

Se elaborará un diagrama de actividades secuencial con respecto a la dinámica del proceso establecido actualmente, posteriormente se analizarán puntos a mejorar a fin de presentar la propuesta es su respectivo diagrama.

### **Insertar nuevos procesos al MOF**

Luego de realizar las pesquisas correspondientes en el análisis de los diagramas propuestos se agregarán estos al MOF y así estará actualizado.

### **Ejecutar pruebas del nuevo proceso**

Al ejecutar los nuevos procesos como plan piloto inicial siempre debe haber un margen de error por ello, para depurar correctamente estos fallos se deben hacer las pruebas correspondientes.

### **Realizar la capacitación correspondiente**

Estando en proceso de prueba y de aplicación, se debe presentar al personal una capacitación constante para luego ser replicadas de forma automática y constante a nuevo personal.

### **Detectar posibles fallos y vacíos en procesos**

En la última parte del proceso de prueba, es aquí donde se encuentran los vacíos o mejor dicho fallos en los términos del nuevo proceso y finalmente terminar la depuración.

**Finalizar piloto realizando en VB.**

Para la finalización del rediseño de procesos se realiza un acta de conformidad firmada por los responsables del proyecto y la persona de mando actual.

**Realizar la descripción de actividades y sus funciones**

Al realizar la descripción de actividades y funciones, podremos analizar más fácilmente la organización actual en la que se basará el sistema.

**Elaborar diagramas de caso de uso y actividades**

Al elaborar los diagramas podemos identificar la sistematización del negocio o la empresa en base a sus actividades.

**Identificar los objetivos a alcanzar**

Identificamos los objetivos y caminos a tomar para la realización del sistema y poder soportar los requerimientos presentados.

**Definir los requerimientos necesarios para aplicar procesos optimizados**

Listar lo que hace falta, lo que se necesita para cubrirlos y optimizarlos con nuevos procesos informáticos.

**Identificar y asignar tareas al personal**

Fase en la cual se requiere de identificar al personal capacitado o con características necesarias para las tareas del proceso y su posterior asignación.

**Realizar diagramas de caso de uso**

Elaboramos diagramas de caso de uso para emular los procesos y encontrar fallos por parte humana.

**Desarrollar plataforma online**

Fase en la cual se desarrolla la aplicación en función a los datos antes mencionados.

**Diseño de diagramas de casos de uso**

Para el uso netamente informativo y técnico se elaborará los casos de uso para permitir el entendimiento de las tareas.

**Diseño de diagramas de actividades**

Para el uso netamente informativo y técnico se elaborará los diagramas de actividades para permitir el análisis de las tareas.

**Identificar personal y acciones a realizar**

Se realiza el diagrama de actividades cuyo propósito es identificar a los actores y sus tareas dentro del sistema

**Realizar charlas informativas y capacitivas al personal**

Planificación y aplicación de charlas de capacitación al personal que usará el software

**Dar el alta en el nuevo sistema**

Se activa a los usuarios que manejarán la herramienta informática.

**Asignar permisos según jerarquía**

Se asignan los permisos: Administrador y usuario, según nivel jerárquico.

**Iniciar las actividades de categorización virtual**

Se inicia un registro para la subida de archivos virtuales y generar un informe de accesos.

### **5.7 Evidencias (diseño de la maqueta, envases, embalajes, prototipo, etc.)**

En las siguientes líneas se resumirá la implementación del nuevo proceso el cual cumple con estándares de eficiencia ayudado con una plataforma en la nube, esta ayudará a la gestión en tiempo real debido a su acceso multiusuario.

Sobre el nombre y funciones principales:

El nombre que se brinda a esta plataforma es Silegvir (Sistema de Legajo Virtualizado), el cual está en una versión beta y a su vez implementado como un piloto.

Su función principal es almacenar y consultar más eficientemente las fichas de los trabajadores que buscan adjuntarlo a su escalafón, teniendo en cuenta el orden de la estructura del legajo.

Una función secundaria y latente en el sistema, sería el acceso de las demás áreas para realizar las consultas y así evitar acortar procesos actuales que pueden representar ineficiencias

Puntos a mejorar:

Aquellos puntos a mejorar como cualquier otro sistema son la expansión y compatibilidad con diversos dispositivos. Teniendo en cuenta que la plataforma es desarrollada para un ambiente web, nos permite seguir expandiéndolo con respecto a mejoras de diseño o funcionalidades, también la practicidad y flexibilidad que nos permite usarlo en diferentes dispositivos.

## 5.8 Presupuesto

**Tabla 8**

*Presupuesto de la propuesta*

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	COSTO
CPU Core I7 4Gen. – Ram 8GB – Targeta de Red Min. 100 Mbps	1	1.756
Sistema de Gestión Archivístico - piloto	1	1.500
Scanner de documentos Epson Workforce DS-770 600dpi, 45Ppm	2	4.600
Disco duro Purpura WD 4tb	2	1.140
Hewlett-packardhpcompaq 6200 pro mt pc /	1	300
<b>Total</b>		<b>S/. 9.296</b>

*Fuente:* Elaboración propia.





### 5.10 Viabilidad económica de la propuesta

La presente propuesta se considera como un proyecto viable ya que la institución cuenta con un Presupuesto Institucional para cada año fiscal y con un personal humano calificado con la predisposición para la puesta en marcha. Como objetivo se tiene la implementación de la digitalización para lograr mejorar los procedimientos en la gestión del área, así como la mejora de los procesos en el área respecto a los requerimientos hechos por el colaborador y por las diversas áreas, cabe decir que la propuesta presentada es de fácil entendimiento y práctica para su ejecución.

### 5.11 Validación de la propuesta

#### Tabla 9

*Juicio de Expertos para la propuesta: Gestión del área de Legajos y Escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima.*

<b>Nro.</b>	<b>Expertos</b>	<b>Criterio</b>
<b>1</b>	Ing. Valdez Ortiz Omar Germán	Aplicable
<b>2</b>	MBA. De la Torre Tejada José Abel	Aplicable

Se realizó la validación de la propuesta respectiva con los expertos, el Gerente de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Lima y el Asesor Temático de la Universidad Norbert Wiener, a quienes se les entregó la ficha de validez de la propuesta para que realicen las validaciones respectivas, para que finalmente pudieran dar su conformidad con sus respectivas firmas.

**Nota:** Ver las validaciones de la propuesta (ver anexos).

**CAPÍTULO VI**  
**DISCUSIÓN**

La presente tesis titulada gestión del área de Legajos y Escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017 ha logrado finalizar adecuadamente el proceso de investigación y propuesta de solución que presentaba el área, la cual no tenía un adecuado procedimiento en la atención de los requerimientos del personal. No contaba con una herramienta que facilite la correcta interacción de los procesos de la organización del área.

Teniendo en cuenta la problemática que presentaba el área, se realizó una revisión de las teorías administrativas que se relacionaran con las categorías y metodología de la investigación para finalmente presentar una propuesta denominada “Nuevo Modelo de Gestión del área de Legajos y Escalafón”. En esta propuesta se propuso la implementación de un software para digitalizar la documentación del legajo del colaborador, logrando así que el área tenga un sistema integrado de gestión el cual ayudará a dar celeridad a los procedimientos de los requerimientos que solicita el colaborador y las diferentes áreas.

Según el análisis al estudio realizado en el área de Legajos y Escalafón, mediante las encuestas y entrevistas realizados al personal, se pudo conocer que el área no cuenta con un procedimiento adecuado ante los requerimientos del personal y de las diferentes áreas presentaban retrasos lo cual generaba una sobre carga laboral. A los encuestados primero se les preguntó sobre la infraestructura del área, donde del total de los encuestados, el 93.33% consideran que la infraestructura con la que cuenta el área es regular, mientras que el 6.67% de ellos consideran que es pésimo y el 0.0% del total no consideró ninguna información lo que nos demuestra que la infraestructura del área no es la más adecuada para la conservación del legajo del personal. Seguidamente se les consultó sobre el Soporte Técnico, donde el 90% considera que el soporte técnico es regular, mientras que el 10% lo considera pésimo y el 0.0% del total no consideró ninguna información, este resultado nos indica que se necesita mejorar el sistema informático. También se les consultó sobre la política del personal teniendo como resultado que el 83.33% considera que es regular,

mientras que un 16.67% manifiesta que es pésimo, y el 0.0% del total no consideró ninguna información, este resultado nos da a conocer que es muy importante que el personal conozca los temas relacionados al área, sumado a esto el aspecto de calidad de atención que se les puede brindar a los usuarios.

Finalmente se les consultó a los encuestados sobre los recursos, teniendo como resultado que el 83.33% considera que es regular, mientras que un 11.67% manifiesta que es pésimo, y el 0.0% del total no consideró ninguna información, este resultado nos da a conocer que los recursos tienen que mejorar para garantizar la ejecución de los procedimientos teniendo en cuenta el esfuerzo, conocimientos y experiencias de cada trabajador que labora en el área.

Las herramientas tecnológicas son cada vez más indispensables en toda organización para optimizar los procesos facilitando la buena administración y control de todas las áreas.

Realizando una comparación de los resultados del presente trabajo, López y Rodríguez (2014) realizó una investigación de Análisis del área de servicios y propuesta de plan de mejora de los procesos administrativos en el área de servicios en máquinas S.A. Sucursal Arequipa Perú, con el objetivo de diseñar una propuesta de mejora del proceso administrativo del área, afirmando que la herramienta de gestión cumplió todas las expectativas, pues hoy implementa un programa de mejoramiento.

Por otra parte, Aguirre (2012) desarrolló una investigación acerca del Diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa Equinorte S.A. orientado al mejoramiento continuo del sistema comercial, donde menciona el mejoramiento continuo como en la pre-venta y postventa el cual ayudará a disminuir tiempo, costo, tareas y demás situaciones que se presenten, realizando un análisis descriptivo para analizar la situación actual de los procesos, donde se obtuvo buenos resultados el cual demuestra que la organización debe

funcionar eficientemente, y que sus procesos deben estar bien definidos, para que el desempeño de las actividades sea eficiente.

La presente propuesta será implementada con el objetivo de dar celeridad a los requerimientos de los colaboradores y de las diversas áreas brindándoles una solución importante al problema identificado que es la falta de un procedimiento adecuado en el área de legajos y escalafón.

La implementación de esta plataforma en la nube permitirá llevar el seguimiento y control adecuado de los proyectos en marcha, permitiendo el monitoreo en línea, pudiendo tener acceso desde las diferentes estaciones de trabajo por ser una tecnología web, aportando facilidad de uso, ofreciendo diferentes funcionalidades en un menor tiempo, garantizando la seguridad de la información y permitiendo contar con una flexibilidad al momento de expandir la plataforma, favoreciendo a las demás áreas según la demanda del sistema.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 7.1 Conclusiones

- Primera:** Con el diagnóstico realizado a la situación actual del área de Legajos y Escalafón se logró conocer que aún falta mejorar los procedimientos de los requerimientos del personal, para lo cual se propone como solución la implementación de una herramienta tecnológica para mejorar los procesos del área, evitar retrasos en los requerimientos del personal.
- Segunda:** Se logró teorizar las categorías y subcategorías con diferentes fuentes de información para aportar conocimiento de los diferentes conceptos lo que permitirá conocer al detalle el tema a tratar.
- Tercera:** Se diseñó como estrategia una herramienta tecnológica (software) con el propósito de mejorar los procedimientos en el área.
- Cuarta:** Debido a que el resultado del estudio realizado demuestra los aspectos más importantes a mejorar, es por ello que se opta por la sistematización de los procedimientos para así optimizar no solo tiempos de respuesta a los usuarios sino el mejor manejo del uso de los recursos.
- Quinta:** Con lo demostrado anteriormente queda claro que los procedimientos actuales no son los más adecuados sin embargo, con la implementación de una nueva herramienta con características apropiadas permitirá mejorar el desempeño funcional del área.
- Sexta:** Para la elaboración de la propuesta Gestión del área de Legajos y Escalafón, esta investigación ha sido asesorada por un analista programador de software el cual ayudó a realizar un trabajo más analítico para solucionar el problema en estudio, así mismo, se validaron los instrumentos utilizados para la recopilación de información a través de juicio de expertos.

## 7.2 Sugerencias

- Primera:** Aplicar la solución de la propuesta al área de Legajos y Escalafón para lograr cumplir el objetivo de llevar un adecuado procedimiento en los diferentes requerimientos solicitados al área.
- Segunda:** Mejorar la investigación mediante un estudio más profundo del tema, ampliando las teorías de las diferentes categorías usadas para lograr tener un conocimiento más extenso.
- Tercera:** Identificar nuevas herramientas tecnológicas para futuras soluciones para administrar, controlar y gestionar adecuadamente el área.
- Cuarta:** Establecer nuevos lineamientos que permitan mejorar y optimizar los procedimientos, acortando no solo tiempo de respuesta en los resultados deseados sino el margen de posibles errores.
- Quinta:** Efectuar planes de capacitación y evaluación del desempeño constante para así llevar un mejor control e identificar los puntos críticos dentro de los procedimientos para tomar las medidas correctivas oportunas y así buscar las mejoras constantes.
- Sexta:** El trabajo realizado me permitió analizar la situación del área de Legajos y Escalafón, es muy importante implementar un equipamiento tecnológico el cual se requiere para cumplir con las actividades que demanda el área. Asimismo, adecuar el espacio con las características que exige las leyes vigentes de seguridad y archivamiento.



## **CAPÍTULO VIII**

### **REFERENCIAS**

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Aguirre (2012). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa Equinorte S.A., orientado al mejoramiento continuo del sistema comercial* (Tesis para optar el Título de Ingeniera en Administración de Empresas). Universidad Central del Ecuador.
- Álvarez (2006). *Diferentes Perspectivas de Gestión*. Colombia. México D.F.
- Álvarez, I. & Casas, M. (2008). *Investigación Administrativa*. México D.F.
- Brech, E. (2016). Concepto de Administración Pública: Bogotá, *Red de extensión*, Recuperado de <https://educacion.elpensante.com/e-f-l-bresh-concepto-de-administracion/>
- Brys, C. (2013). *Introducción a la Informática*. Misiones: Universidad Nacional de Misiones.
- Calero, C., Moraga, A. y Piattini, M. (2010). *Calidad del producto y proceso software*. Madrid: RA-MA Editorial.
- Campos y Loza (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa* (Tesis para optar el Título de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecóloga). Universidad Técnica del Norte.
- David (1997). *Investigación en Salud y Seguridad en el trabajo*. Colombia: Amazon. Com Casa del Libro.

- De la Rosa y Arregoces (2015). *Diseño para un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recurso humanos, de la empresa Busca S.A., en la ciudad de Cartagena* (Tesis para optar el Título de Administradores de Empresas). Universidad de Cartagena, Cartagena.
- Díaz, P. (2016). *Sistema Integrado con Servicios Web que brinde soporte a los Procesos de Gestión de Proyectos de la Empresa Desarrolladora De Software Tau*. (Tesis para optar el Título de Ingeniera Informática). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Flores (2015) *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010-2013* (Tesis para optar el Título de Maestría en Gerencia Empresarial). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- De Guevara & Tafur (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015* (Tesis en Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Investigación holística*. Bogotá: Fundación Sypal-Magisterio.
- Hurtado, J. (2001). *El proyecto de investigación*. Bogotá: Fundación Sypal-Magisterio.
- Hurtado, J. (2010). *Guía para la Comprensión Holística de la Ciencia*. Caracas: Sypal.
- Lozada, M. (2012). *Dirección de Investigación experiencias de Investigación en salud y seguridad en el trabajo*. Bogotá.

- López & Rodríguez (2014). *Análisis del área de servicios y propuesta de plan de mejora de los procesos administrativos en el área de servicios en Máquinas S.A. sucursal Arequipa Perú – 2014* (Tesis en Licenciada en Administración de Empresas). Universidad Católica De Santa María, Arequipa, Perú.
- Ornelas (2003). *Mejora continua en el proceso administrativo de Instituciones Públicas* (Tesis para obtener el Título de Maestro en Ciencias de la Administración). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Morey, J. (2012). *Plan estratégico para la asociación de comerciantes minoristas de pescados y mariscos 10 de septiembre del Cantón La Libertad, 2012-2016* (Tesis en Administración de Empresas). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- Pérez J. (2012). *Definición de soporte técnico* (<https://definicion.de/soporte-tecnico/>)
- Pérez, J. (2004). *Gestión por procesos*. Madrid: Esic Editorial.
- Rodríguez, D. y Valldeoriola, J. (2009). *Metodología de la investigación*. Barcelona: UOC.
- Reforma J. *Evaluación y Perspectivas de Desarrollo, Distrito Judicial de Lima*. Perú.
- Reyes, J. (2014). *Plan de estrategias para la mejora de la gestión del proceso administrativo de la empresa Auge Perú* (Tesis de Licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Sullcaray, S. (2013). *Manual autoformativo – Metodología de la investigación*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Continental.
- Tejeda (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista, Callao*, (Informe de Investigación). Universidad Nacional del Callao, Perú.

Uballe, R. (2009). Condiciones, procesos y tendencias de la Administración Pública Contemporánea: Convergencia, *Red de extensión*, 1, 73-102. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Gestión del área de legajos y escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
<p>La presente investigación se circunscribe al área de legajos y escalafón que durante los últimos años no ha tenido un adecuado procedimiento en la atención de los requerimientos del personal, generando el retraso de algunos procesos y servicios con las distintas áreas la carencia de personal debido a los desplazamientos sin el respectivo reemplazo, no permite cumplir con la totalidad de los procedimientos, estos se atienden en la medida de las posibilidades en vista que algunos pedidos o proceso son urgentes esto ha llevado a una sobrecarga de trabajo y un déficit en la atención de los requerimientos, por otro lado se suma autenticar documentos solicitados por el personal y por las distintas áreas al sistema de trabajo actual generando una demora con su procedimiento y entrega.</p> <p><b>Formulación del problema</b> ¿Cómo mejorar la gestión en el área de legajos y escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Plantear una propuesta para la mejora de la gestión administrativa del área de legajos y escalafón.</p>	<p>La presente investigación busca mejorar la situación actual del área de legajos y escalafón, con instrumentos necesarios que permitan optimizar las labores con el objetivo de garantizar un alto grado de satisfacción de los trabajadores y así poder evitar futuros retrasos en los requerimientos que solicita el personal.</p>
	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Diagnosticar la problemática actual en la gestión del área de legajos y escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima.</p>	
	<p>Conceptualizar la categoría uno y la categoría dos apriorísticas y emergentes.</p>	
	<p>Diseñar una propuesta de mejora para el área de legajos y escalafón.</p>	
	<p>Validar los instrumentos de investigación y propuesta a través de juicios de expertos.</p>	
	<p>Evidenciar la viabilidad de la propuesta de mejora de los procedimientos del área de legajos y escalafón.</p>	
Metodología		
Sintagma y enfoque	Diseño	Método e instrumentos
Holístico y de enfoque mixto	Proyectiva y de diseño no experimental	Método: Analítico – Deductivo Instrumento: Encuestas y entrevistas

## Anexo 2: Matriz metodológica de categorización

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Sub Categorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos
Plantear una propuesta para la mejora de la gestión administrativa del área de legajos y escalafón.	Diagnosticar la problemática actual en la gestión del área de legajos y escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima.	Gestión	Infraestructura	<b>Cualitativo</b> Jefe de archivo	Entrevista	Ficha de instrumento.
	Conceptualizar la categoría uno y la categoría dos apriorísticas y emergentes.		Sistema de soporte técnico	Jefe de unidad Jefe de Legajos		Guía de entrevista. Proyección de datos.
	Diseñar una propuesta de mejora para el área de legajos y escalafón.	Legajos	Políticas del personal	<b>Cuantitativo</b> Colaboradores	Encuesta	Cuestionario
	Validar los instrumentos de investigación y propuesta a través de juicios de expertos.		Recursos			
	Evidenciar la viabilidad de la propuesta de mejora de los procedimientos del área de legajos y escalafón.		Historial del personal			
			Procesos			
			Legalización			
			Metodología de trabajo			

**Fuente:** Elaboración propia.



### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

#### CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE LEGAJOS Y ESCALAFÓN DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**INSTRUCCIÓN:** Estimado Colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre los procedimientos de la Gestión Administrativa que se percibe en el área de legajos y escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo a sus propias experiencias.

**INDICACIONES:** A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales se le solicita responder marcando una (x) en la respuesta que considera correcta.

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

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÌA INFRAESTRUCTURA					
1	¿El área cuenta con iluminación adecuada?	5	4	3	2	1
2	¿La distribución de los espacios en los anaqueles mantiene el legajo ordenado?	5	4	3	2	1
3	¿El ambiente donde se realiza la lectura de su legajo está en buenas condiciones?	5	4	3	2	1
4	¿El área adopta medidas de seguridad necesarias para la conservación y buen estado de los legajos personales?	5	4	3	2	1
5	¿Las ventanas permiten mantener el área con una buena ventilación?	5	4	3	2	1
<b>SUB CATEGORÌA SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO</b>						

6	¿El portal web contiene información sobre el área de legajos?	5	4	3	2	1
7	¿Ha escuchado usted del SADEJ (sistema de actualización de datos del escalafón Judicial)?	5	4	3	2	1
8	¿Ha utilizado el SADEJ desde el portal web del Poder Judicial?	5	4	3	2	1
9	¿La información del área de legajos a través del portal web, es clara y precisa?	5	4	3	2	1
10	¿La información enviada al correo por el área es relevante para usted?	5	4	3	2	1
<b>SUB CATEGORÌA POLÍTICAS DEL PERSONAL</b>						
11	¿Usted conoce los procedimientos para dar lectura a su legajo?	5	4	3	2	1
12	¿Existe una coordinación para los requerimientos que solicita de su legajo?	5	4	3	2	1
13	¿Es de su conocimiento la directiva del área?	5	4	3	2	1
14	¿Los trabajadores del área demuestran estar capacitados?	5	4	3	2	1
15	¿Se siguen los lineamientos del área?	5	4	3	2	1
<b>SUB CATEGORÌA RECURSOS</b>						
16	¿Se le brinda a usted la facilidad para presentar los documentos requeridos para su legajo: copias, impresiones, etc.?	5	4	3	2	1
17	¿Se difunde el manual y promueven el uso del sistema de actualización de datos del escalafón Judicial SADEJ?	5	4	3	2	1
18	¿El área difunde adecuadamente por correo los plazos establecidos para actualizar su legajo?	5	4	3	2	1
19	¿Existe una adecuada supervisión para la conservación de su legajo personal?	5	4	3	2	1
20	¿Se atiende por teléfono las consultas respecto a su legajo?	5	4	3	2	1

**Anexo 4: Fichas de validación del instrumento cuantitativo**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, José Carlos Rodríguez identificado con DNI Nro 4.046.091.09 Especialista en Arquitectura Actualmente laboro en Arquitectura Ubicado en Jessé Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	CATEGORÍA: GESTIÓN	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: INFRAESTRUCTURA</b>																					
1	¿El área cuenta con una iluminación adecuada?																			16	
2	¿La distribución de los espacios en los anaques mantienen ordenados los legajos?																			16	
3	¿El ambiente donde se realiza la lectura de su legajo está en buenas condiciones?																			16	
4	¿El área adopta medidas de seguridad necesarias para la conservación y buen estado de los legajos personales?																			16	
5	¿Las ventanas permiten mantener el área con una buena ventilación?																			16	

DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO												
6	¿El portal web contiene información sobre el área de legajos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
7	¿Ha escuchado usted del SADEJ (sistema de actualización de datos del escalafón Judicial)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
8	¿Ha utilizado el SADEJ desde el portal web del Poder Judicial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
9	¿La información del área de legajos a través del portal web, es clara y precisa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
10	¿La información enviada al correo por el área es relevante para usted?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: POLÍTICAS DEL PERSONAL												
11	¿Usted conoce los procedimientos para dar lectura a su legajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
12	¿Existe una coordinación para los requerimientos que solicita de su legajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
13	¿Es de su conocimiento la directiva del área?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
14	¿Los trabajadores del área demuestran estar capacitados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
15	¿Se siguen los lineamientos del área?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: RECURSOS												
16	¿Se le brinda a usted la facilidad para presentar los documentos requeridos para su legajo copias, impresiones, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
17	¿Se difunde el manual y promueven el uso del sistema de actualización de datos del escalafón Judicial SADEJ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
18	¿El área difunde adecuadamente por correo los plazos establecidos para actualizar su legajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16





Universidad  
Norbert Wiener

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

N.º. ADMINISTRACION y/o AREA DE LA TONIS FEJADA ..... identificado con DNI Nro 07890330 ..... Especialista en  
 ..... Ubicado en V.A. TONIS FEJADA ..... Procedo a revisar la  
 correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	CATEGORÍA: GESTIÓN	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: INFRAESTRUCTURA</b>																					
1	¿El área cuenta con una iluminación adecuada?				✓															16	
2	¿La distribución de los espacios en los anaqueles mantienen ordenados los legajos?				✓															16	
3	¿El ambiente donde se realiza la lectura de su legajo está en buenas condiciones?				✓															16	
4	¿El área adopta medidas de seguridad necesarias para la conservación y buen estado de los legajos personales?				✓															16	
5	¿Las ventanas permiten mantener el área con una buena ventilación?				✓															16	









Universidad  
Norbert Wiener

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Nº. José Antonio Pizarro ..... identificado con DNI Nro. 07464256 ..... Especialista en Administración ..... Actualmente laboro en U.N. Wiener ..... Ubicado en M.P. 2021 ..... Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	CATEGORÍA: GESTIÓN	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
<b>DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: INFRAESTRUCTURA</b>																							
1	¿El área cuenta con una iluminación adecuada?				✓																✓	16	
2	¿La distribución de los espacios en los anaqueles mantienen ordenados los legajos?				✓																✓	16	
3	¿El ambiente donde se realiza la lectura de su legajo está en buenas condiciones?				✓																✓	16	
4	¿El área adopta medidas de seguridad necesarias para la conservación y buen estado de los legajos personales?				✓																✓	16	
5	¿Las ventanas permiten mantener el área con una buena ventilación?				✓																✓	16	

DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: SISTEMA DE SOPORTE TÉCNICO												
6	¿El portal web contiene información sobre el área de legajos?									✓		16
7	¿Ha escuchado usted del SADEJ (sistema de actualización de datos del escalafón Judicial)?									✓		16
8	¿Ha utilizado el SADEJ desde el portal web del Poder Judicial?									✓		16
9	¿La información del área de legajos a través del portal web, es clara y precisa?									✓		16
10	¿La información enviada al correo por el área es relevante para usted?									✓		16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: POLÍTICAS DEL PERSONAL												
11	¿Usted conoce los procedimientos para dar lectura a su legajo?									✓		16
12	¿Existe una coordinación para los requerimientos que solicita de su legajo?									✓		16
13	¿Es de su conocimiento la directiva del área?									✓		16
14	¿Los trabajadores del área demuestran estar capacitados?									✓		16
15	¿Se siguen los lineamientos del área?									✓		16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: RECURSOS												
16	¿Se le brinda a usted la facilidad para presentar los documentos requeridos para su legajo copias, impresiones, etc.									✓		16
17	¿Se difunde el manual y promueven el uso del sistema de actualización de datos del escalafón Judicial SADEJ?									✓		16
18	¿El área difunde adecuadamente por correo los plazos establecidos para actualizar su legajo?									✓		16

19	¿Existe una adecuada supervisión para la conservación de su legajo personal?											✓			✓			✓		
20	¿Via telefónica se le informa sobre consultas respecto a su legajo?										✓				✓			✓		

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir..... Dimensión/sub categoría.....
2. Debe añadir..... ítems en la dimensión/sub categoría.....
3. Sí puede.....

Es todo cuanto informo;

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

  
**Lic. José Antonio Picoaga Linares**  
 SECRETARIO ACADÉMICO  
 FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Anexo 5: Fichas de validación de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: **Gestión del área de Legajos y Escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017.**

Nombre de la propuesta: **Nuevo Modelo de Gestión del área de legajos y Escalafón.**

Yo, **OMAR GERMAN VALDEZ OCAZ** identificado con DNI Nro. **04436498** Especialista en **INGENIERÍA** Actualmente laboro en **GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN** Ubicado en **CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA** Procedo a revisar la

correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/Ingeniería. La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	✓		✓		✓			
2		✓		✓		✓			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	✓		✓		✓			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	✓		✓		✓			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	✓		✓		✓			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	✓		✓		✓			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	✓		✓		✓			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	✓		✓		✓			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	✓		✓		✓			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que: *Procedente*

- 1. ....
- 2. ....
- 3. ....

Es todo cuanto informo;



Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA**

Título de la investigación: **Gestión del área de Legajos y Escalafón de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017.**

Nombre de la propuesta: **Nuevo Modelo de Gestión del área de legajos y Escalafón.**

Yo **Abel De la Torre Torda** identificado con DNI Nro. **07870330** Especialista en **Administrativas** Actualmente laboro en **U. W. ESJA** Ubicado en **San Mateo** Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	✓		✓		✓			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	✓		✓		✓			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	✓		✓		✓			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	✓		✓		✓			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	✓		✓		✓			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	✓		✓		✓			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	✓		✓		✓			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	✓		✓		✓			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	✓		✓		✓			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que: *Procede*.....

1. ....

2. ....

3. ....

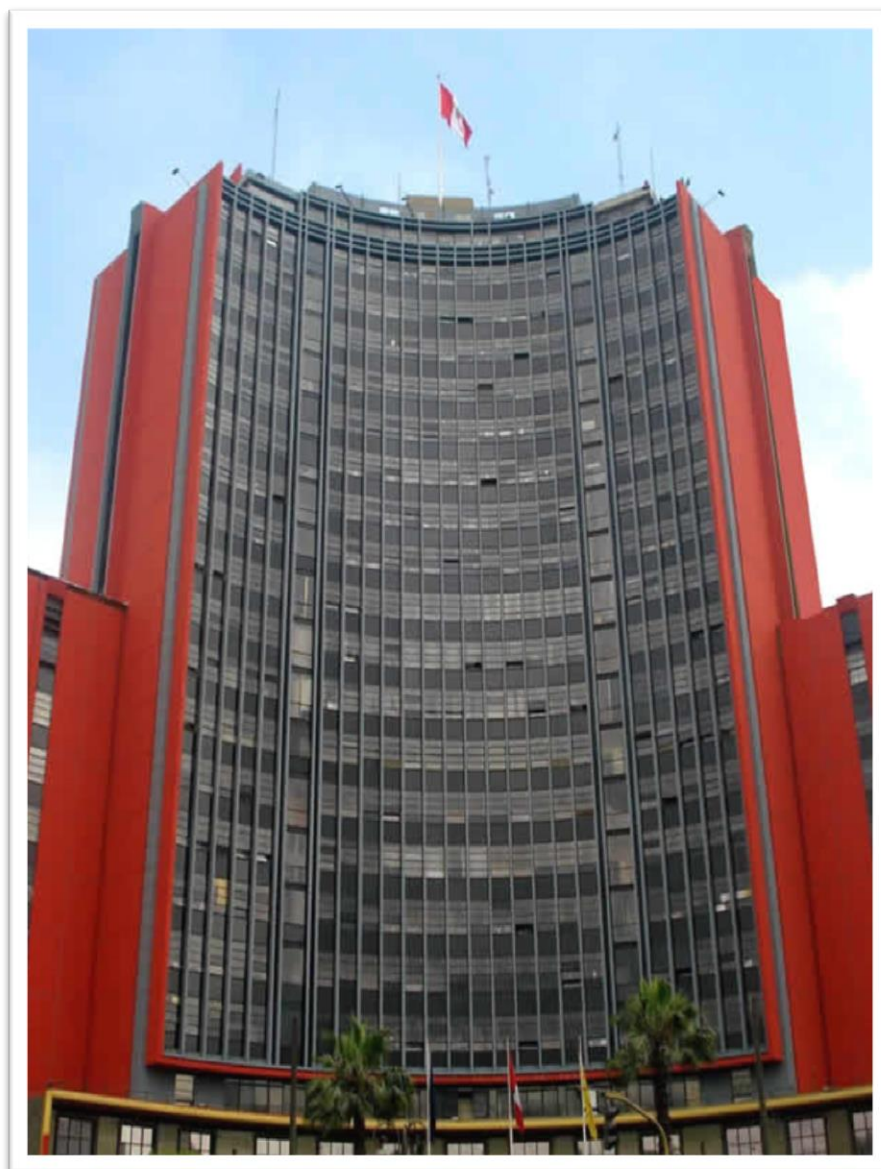
Es todo cuanto informo;

  
\_\_\_\_\_

Firma

**Anexo 6: Evidencia de la visita a la Institución**

Corte Superior de Justicia de Lima





## Área de Legajos y Escalafón

El Área de Legajos y Escalafón es un Área Funcional de la Oficina de Coordinación de Personal, encargada de realizar las actividades de registro y antecedentes laborales de los magistrados, personal jurisdiccional y administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima.

El Área de Legajos y Escalafón es creada en el año 1995, razón por la cual contamos con registros de información en el Sistema Informático de Personal a partir de esa fecha, siendo la Ex DIGA (Hoy Sub Gerencia de Escalafón de la Gerencia de Personal), quienes poseen información de los años anteriores, siendo instalada en el piso 12 del Edificio Javier Alzamora Valdez.

Desde el 02 de enero del 2012 hasta la actualidad, el Área de Legajos y Escalafón es reubicada físicamente desde el Piso 12 hasta el Piso 10 del edificio Javier Alzamora Valdez (al costado de la Biblioteca de la Corte de Lima), a un ambiente adaptado para realizar nuestras funciones.

### **Ambientes y Ubicación**

El Área de Legajos y Escalafón cuenta con dos ambientes adaptados para el ejercicio de sus funciones:

**Archivo de legajos del personal activo.** Ubicado físicamente en el Piso 10 del edificio Javier Alzamora Valdez (al costado de la Biblioteca de la Corte de Lima).

**Archivo de legajos del personal cesado.** Ubicado físicamente, en el Sótano del Edificio Javier Alzamora Valdez (al costado del Área de Mantenimiento).

**Resumen de las Actividades que realiza el área**

Recepciona, digita, codifica, ordena y archiva la documentación que proviene de las diversas áreas internas y externas, los cuales tienen como destino final su alojamiento en los legajos personales de los trabajadores (sobre licencias, vacaciones, desplazamientos, capacitaciones, sanciones, etc.).

Proyecta las Constancias de Trabajo de los magistrados y personal auxiliar de toda la Corte Superior de Lima (activos y pasivos).

Registrar en nuestro Sistema Informático de Personal los legajos de los magistrados y personal nuevo que ingresan a laborar a la CSJ Lima, asignándole un número de escalafón provisional.

Atención de los requerimientos de información documentaria solicitadas por el CNM en los concursos (méritos, deméritos, sanciones, carrera administrativa, reportes, legajos, informes, etc.).

Registra en el Sistema de Personal las Medidas Disciplinarias remitidas por las dependencias jurisdiccionales, el Área Legal y los Órganos de Control, así como también las rehabilitaciones.

Actualización posterior del número de escalafón en el Sistema Informático de Personal, coordinado con el Área de Planillas de la Oficina de Personal.

Preparar el listado de onomásticos en forma mensual de los magistrados para la elaboración de la tarjeta de saludo por parte de la Oficina de Imagen y Prensa.

Elabora el Listado del Personal del Decreto Legislativo N°728 a Plazo Fijo, que pasarán a la condición de Plazo Indeterminado.

Elaborar la información para el CAFAE en los diversos eventos (Día del Padre, Día de la Madre, Navidad, Relación de hijos de los trabajadores).

Atención personalizada en entrega de copias de los documentos del legajo personal solicitada por los trabajadores (copias de contratos de trabajo, resoluciones de pase a indeterminado, traslados, rotaciones, etc.).

Actualización de las designaciones como Jueces Supernumerarios y movimientos de los magistrados debido a las designaciones diarias que realiza la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima, con las normas legales de El Peruano.

Atención al Área de Bienestar Social en la entrega de los descansos médicos originales de los legajos de los trabajadores para trámite de subsidio.

Atender los requerimientos de información solicitadas por las personas naturales, instituciones públicas y privadas.

Elaborar informes escalafonarios del personal de este Distrito Judicial.

Elaborar el listado para los trabajadores beneficiados con el Uniforme que proporciona la institución.

Emisión del Reporte del Registro de Faltas Administrativas solicitadas por los trabajadores ante los concursos internos del Poder Judicial.

Proyectar documentos de respuesta a las solicitudes de información que realizan las Salas, Juzgados, Órganos de Control, Procuraduría, PJ, etc.

Atender los requerimientos de actualización de los legajos solicitados por la Gerencia General respecto al personal que no cuenta con sus documentos de ley en su legajo personal y ante la implementación de su legajo digital.

Brindar información personalizada vía telefónica, a los usuarios internos y externos que solicitan información de los trabajadores en su condición de servidores públicos.

Envío de legajos personales a otros Distritos Judiciales, correspondiente al personal que ha sido transferido a otras Cortes Superiores de Justicia.

Autenticación y Fedateo de documentos de la institución (Fedataria: Sra. Jochuana Vivar Abanto).

Mantener actualizada la Base de Datos ante las conversiones de las Salas o Juzgados que dispone el Consejo Ejecutivo del PJ.

Oficiar a la Sub Gerencia de Escalafón y Registro de la Gerencia General solicitando los documentos que no obran en nuestro archivo de legajo (contratos de trabajo, resoluciones, actas, etc.) a solicitud del trabajador.

Compaginación y archivo físico de los documentos en cada legajo personal.

## CUADRO DEL ESTADO ACTUAL DONDE SE UBICAN LOS LEGAJOS PERSONALES

DESCRIPCION	UBICADOS		TOTAL LEGAJOS	ESPACIO FISICO QUE OCUPAN QUE LEGAJOS (M <sup>2</sup> )
	Con N° Esc.	Sin N° de Esc.		
AMBIENTE N°01 (*)	4,300	0	4,300	191.82 M <sup>2</sup>
AMBIENTE N° 02 (**)	3,452	( RETIRADOS)	3,452	50.04 M <sup>2</sup>
	7,752	TOTAL	7,752	241.86 M <sup>2</sup>

## Cuadro Descriptivo del volumen y Peso De los legajos

Ubicación	N° Legajos	AREA OCUPADA	PESO APROXIMADO
Ambiente 01	4,300	192 M <sup>2</sup>	10 Toneladas
Ambiente 02	3,452	50 M <sup>2</sup>	7 Toneladas
Ángulos Ranulados	1000	41 M <sup>2</sup>	2 Toneladas
* Equipos y Mobiliario	1,000	48 M <sup>2</sup>	1 Tonelada
			20Toneladas

## LEYENDA

**\* Equipos y Mobiliario**

Equipos y Mobiliario	Unidades	Kilos	Peso Total Kilos
Escritorio	10	50	500
Sillas	15	10	150
Computadoras	6	20	120
Archivadores	3	30	90
Extintores	4	15	60
Ventiladores	4	10	40
Mesas	03	25	75
			<b>1,035 Kilos</b>

**\*\* Personal Permanente (8)**

Personas Que Laboran En Escalafon	Kilos	Total kilos
8	60	<b>480 Kilos</b>

Figura 8: Equipo e inmobiliario

## TIPOS DE DOCUMENTOS QUE OBRAN EN LEGAJO PERSONAL


<p><b>Permanentes</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Copia de DNI</li> <li>2) Copia de Partida de Nacimiento o Bautizo</li> <li>3) Certificado de Antecedentes Penales</li> <li>4) Informe de evaluación laboral</li> <li>5) Título Profesional</li> <li>6) certificado de Estudios</li> <li>7) Resolución de contrato, nombramiento, destaque, reasignación, rotación, ascenso, designación, asignación de funciones, cese al cargo, destitución, jubilación.</li> </ol>	<p><b>Personales o Familiares</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Partida de Nacimiento</li> <li>2) Documento Nacional de Identidad (D.N.I.)</li> <li>3) Certificado Médico de Salud Física</li> <li>4) Certificado Médico de Salud Mental</li> <li>5) Certificado de Antecedentes Penales</li> <li>6) Certificado de Antecedentes Policiales</li> <li>7) Partida de Matrimonio</li> <li>8) Partida de Nacimiento</li> <li>9) Diplomas</li> </ol>	<p><b>Temporales</b></p> <p>Todos los documentos no considerados como permanentes</p> 	<p><b>Emitidos por la Institución</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bonificación personal</li> <li>2) Bonificación familiar</li> <li>3) Reconocimiento de tiempo de servicios</li> <li>4) Reconocimiento de formación profesional</li> <li>5) Compensación Vacacional</li> <li>6) Subsidio por gasto de sepelio</li> <li>7) Subsidio por fallecimiento</li> <li>8) Pensión de Cesantía</li> <li>9) Pensión de sobrevivientes</li> <li>10) Amonestación escrita</li> <li>11) Multa</li> <li>12) Despido</li> </ol>
--	---	--	---



Figura 9: Estructura del legajo







## Ingresos al sistema de activos y cesados

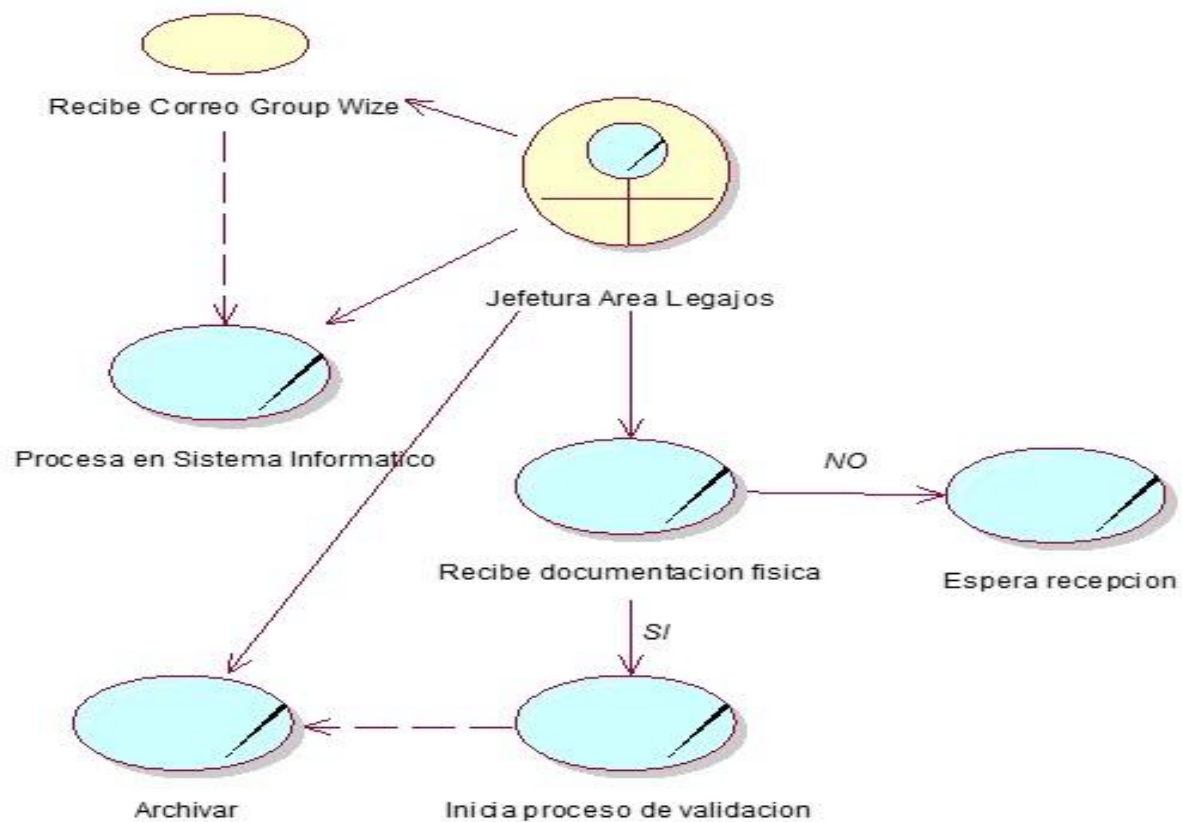


Figura 11

Fuente: Elaboración propia.

**Requerimiento de información de otras entidades**

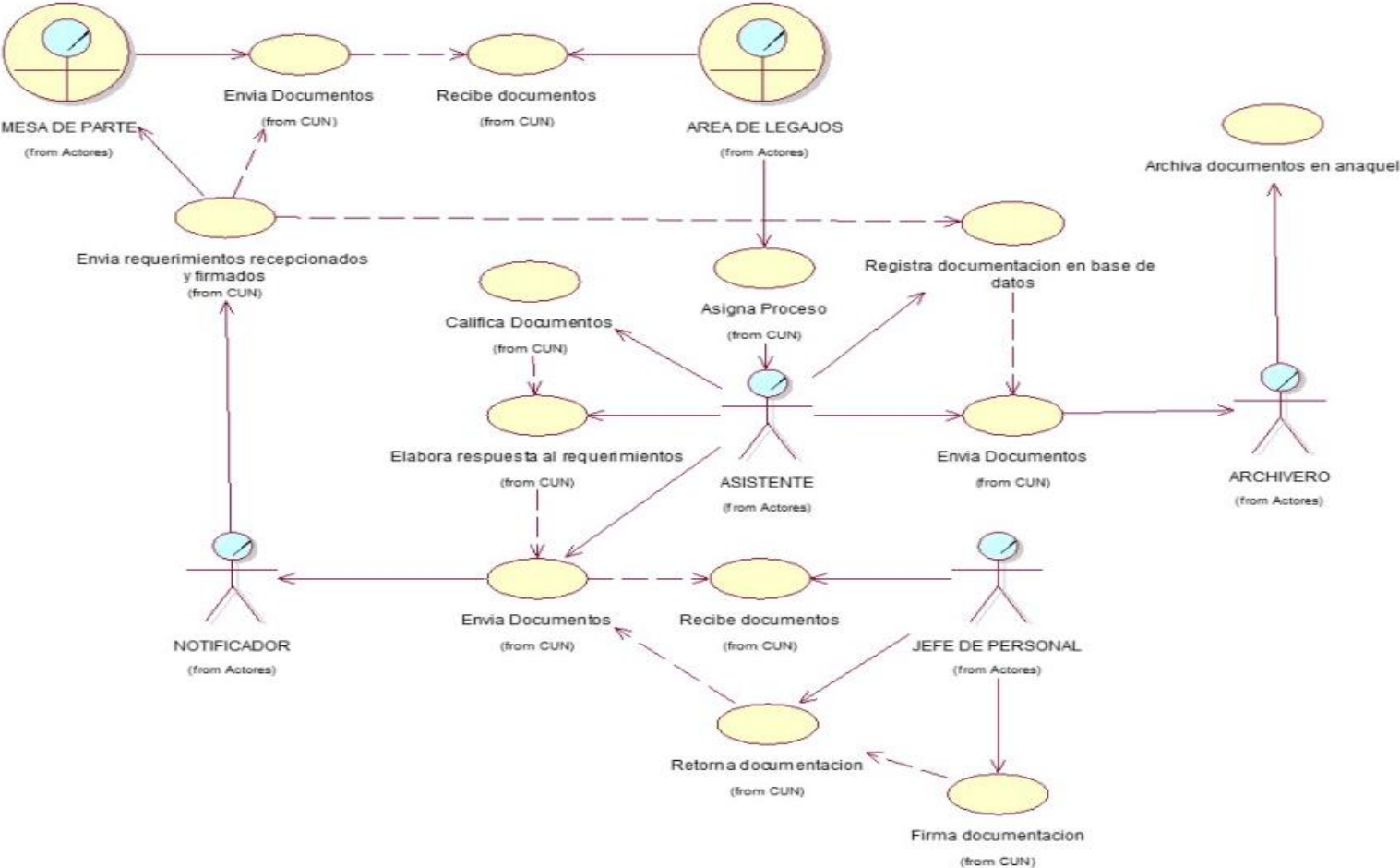


Figura 12

Fuente: Elaboración propia.

**Requerimiento de información solicitada a la Gerencia General**

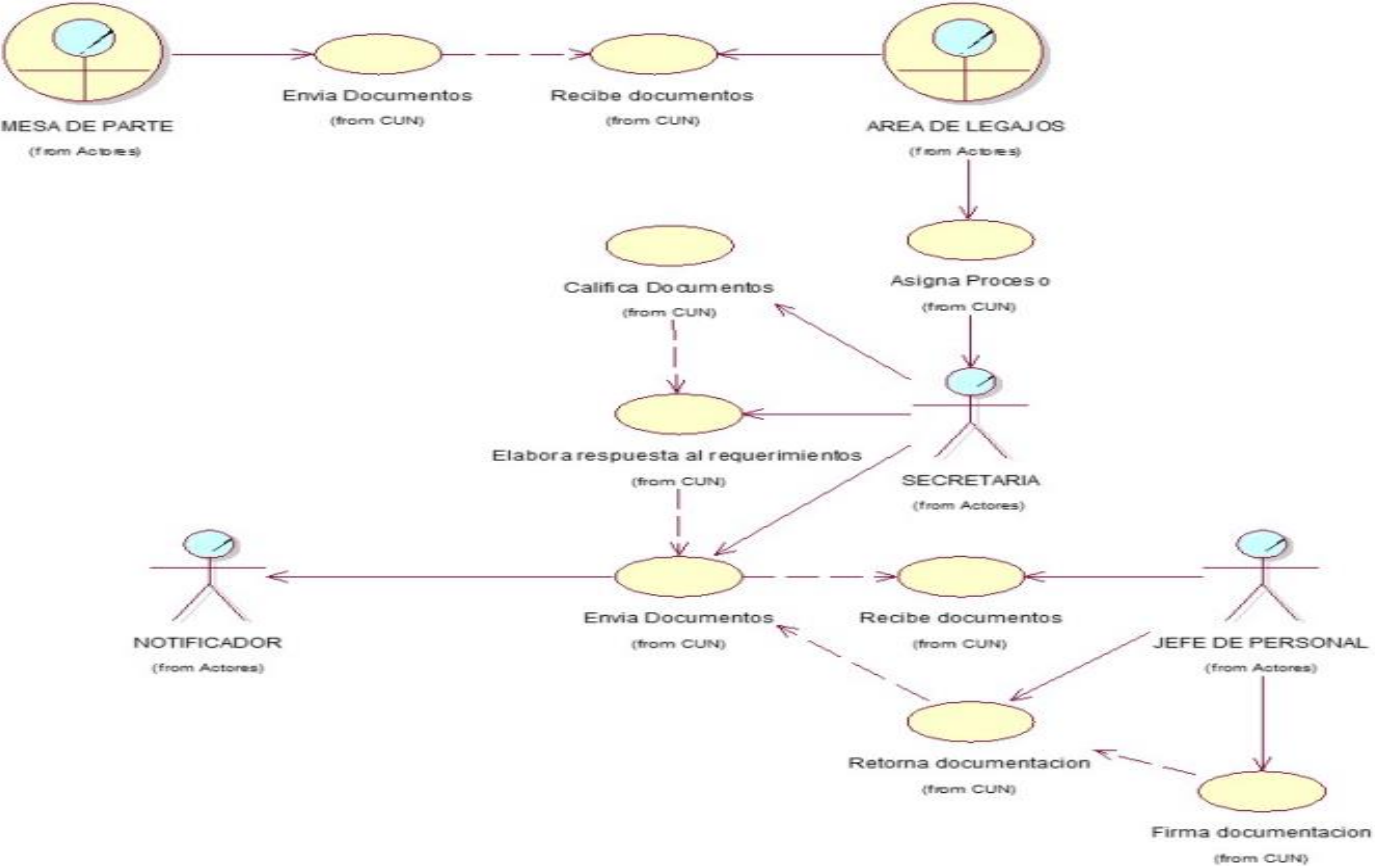


Figura 13

Fuente: Elaboración propia.

### Nuevo procedimiento de atención del área

<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>CRONOGRAMA</b>
Se recepciona la documentación que proviene de las diversas áreas internas y externas, los cuales tienen como destino final su alojamiento en los legajos personales de los trabajadores (sobre licencias, vacaciones, desplazamientos, capacitaciones, sanciones, etc.).	Mantener Legajo actualizado	Diario
Proyectar las Constancias de Trabajo de los magistrados y personal auxiliar de toda la Corte Superior de Lima (activos y pasivos).	Entrega de constancias de trabajo	Diario
Registrar en nuestro Sistema Informático de Personal los legajos de los magistrados y personal nuevo que ingresan a laborar a la CSJ Lima, asignándole un número de escalafón provisional.	Mantener la BD actualizada	Semanal
Atender los requerimientos de información documentaria solicitadas por el CNM en los concursos (méritos, deméritos, sanciones, carrera administrativa, reportes, legajos, informes, etc.).	Atender pedidos CNM (Concursos)	Trimestral
<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>CRONOGRAMA</b>
Registrar en el Sistema de Personal las Medidas Disciplinarias remitidas por las dependencias jurisdiccionales, el Área Legal y los Órganos de Control, así como también las rehabilitaciones.	Mantener la BD actualizada	Semanal
Elaborar el Listado del Personal del Decreto Legislativo N°728 a Plazo Fijo, que pasarán a la condición de Plazo Indeterminado.	Pase a Indeterminado de trabajadores	Semestral
Actualizar las designaciones como Jueces Supernumerarios y movimientos de los magistrados debido a las designaciones diarias que realiza la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima, con las normas legales de El Peruano.	Mantener actualizada la BD	Diario
Elaborar informes escalafonarios del personal de este Distrito Judicial.	Atender requerimientos	Quincenal
Proyectar documentos de respuesta a las solicitudes de información que realizan las Salas, Juzgados, Órganos de Control, Procuraduría, PJ, etc.	Atender requerimientos urgentes	Semanal
Brindar información personalizada vía telefónica, a los usuarios internos y externos que solicitan información de los trabajadores en su condición de servidores públicos.	Atención al usuario externo	Diario

Mantener actualizada la Base de Datos ante las conversiones de las Salas o Juzgados que dispone el Consejo Ejecutivo del PJ.	Mantener actualizada la BD	Según requerimiento
Oficiar a la Sub Gerencia de Escalafón y Registro de la Gerencia General solicitando los documentos que no obran en nuestro archivo de legajo (contratos de trabajo, resoluciones, actas, etc.), a solicitud del trabajador.	Atención al usuario	Semanal
Compaginación y archivo físico de los documentos en cada legajo personal	Archivo	Diario

Se observa al personal realizando sus labores diarias en el área de legajos y escalafón



Procedimiento actual de la apertura del legajo del personal de la Corte Superior de Justicia de Lima, interpretado en el siguiente diagrama de caso de uso

**Fuente:**Elaboración propia

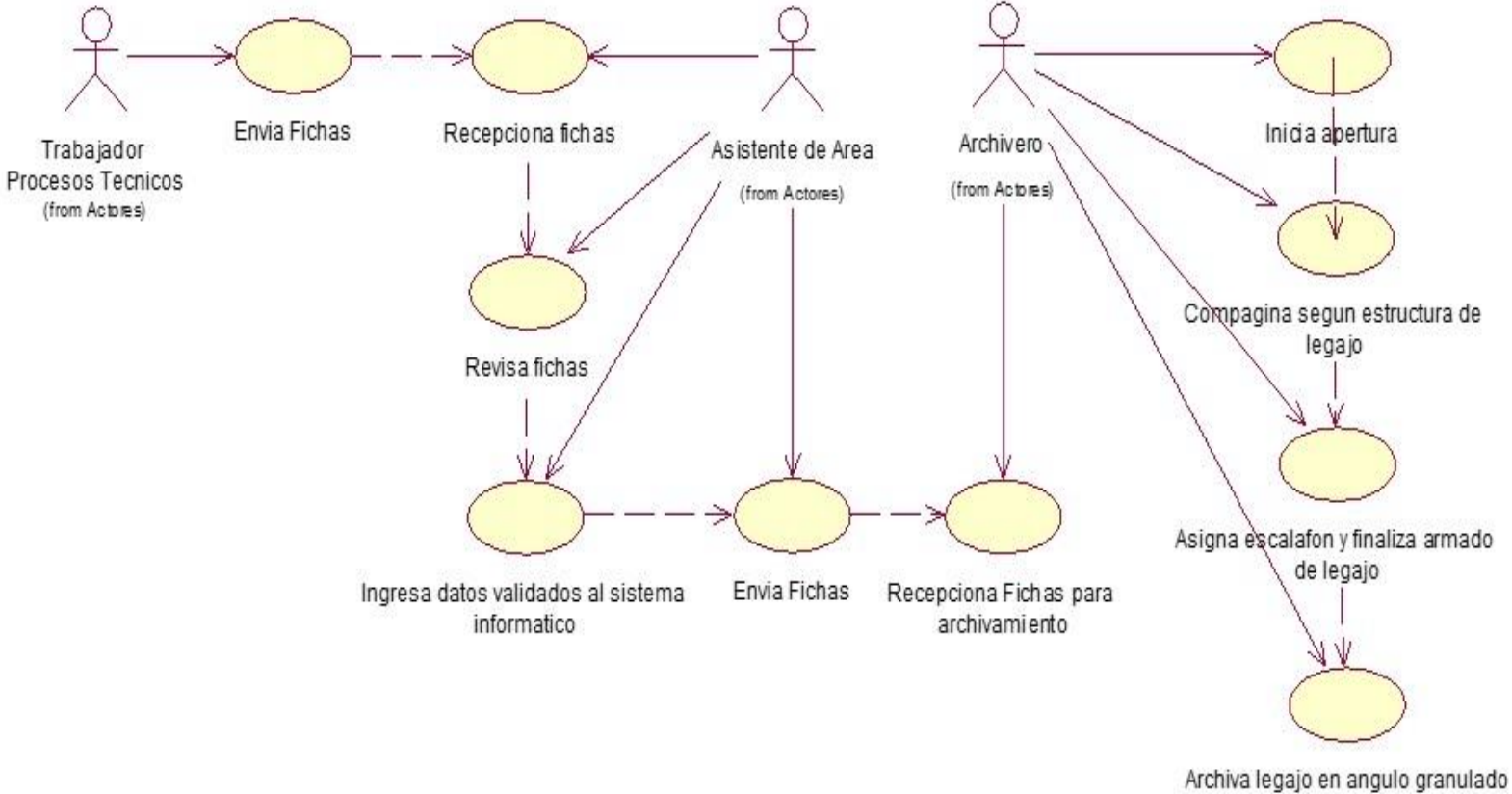
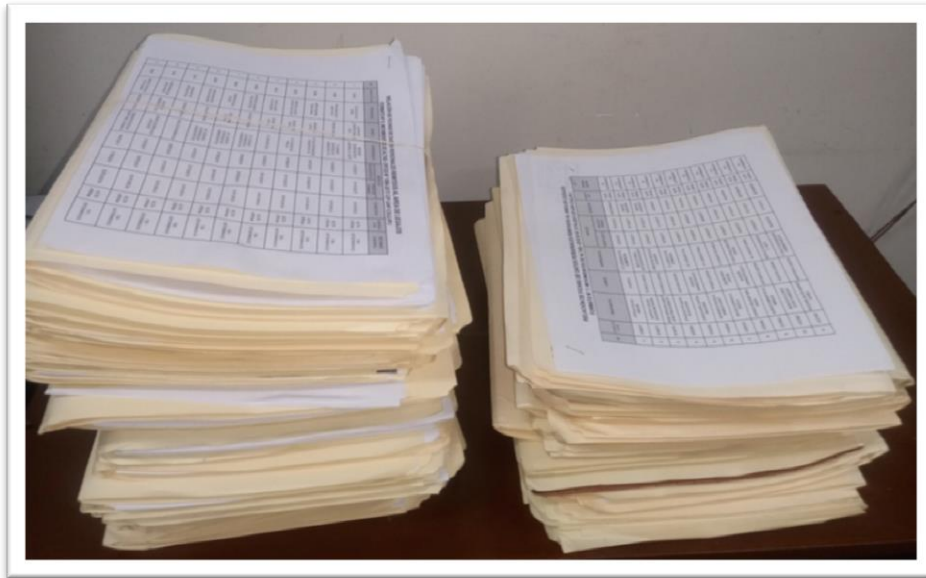
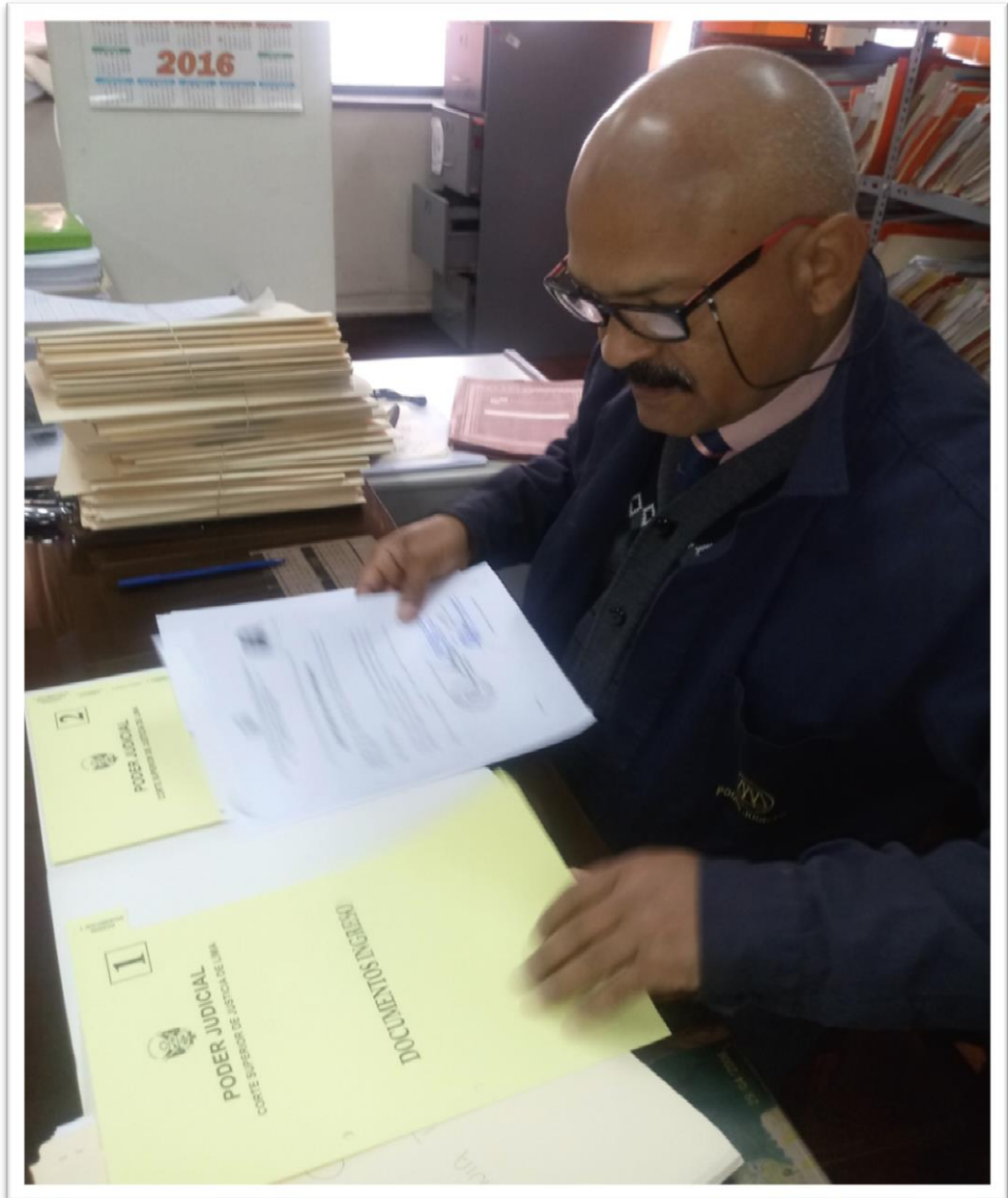


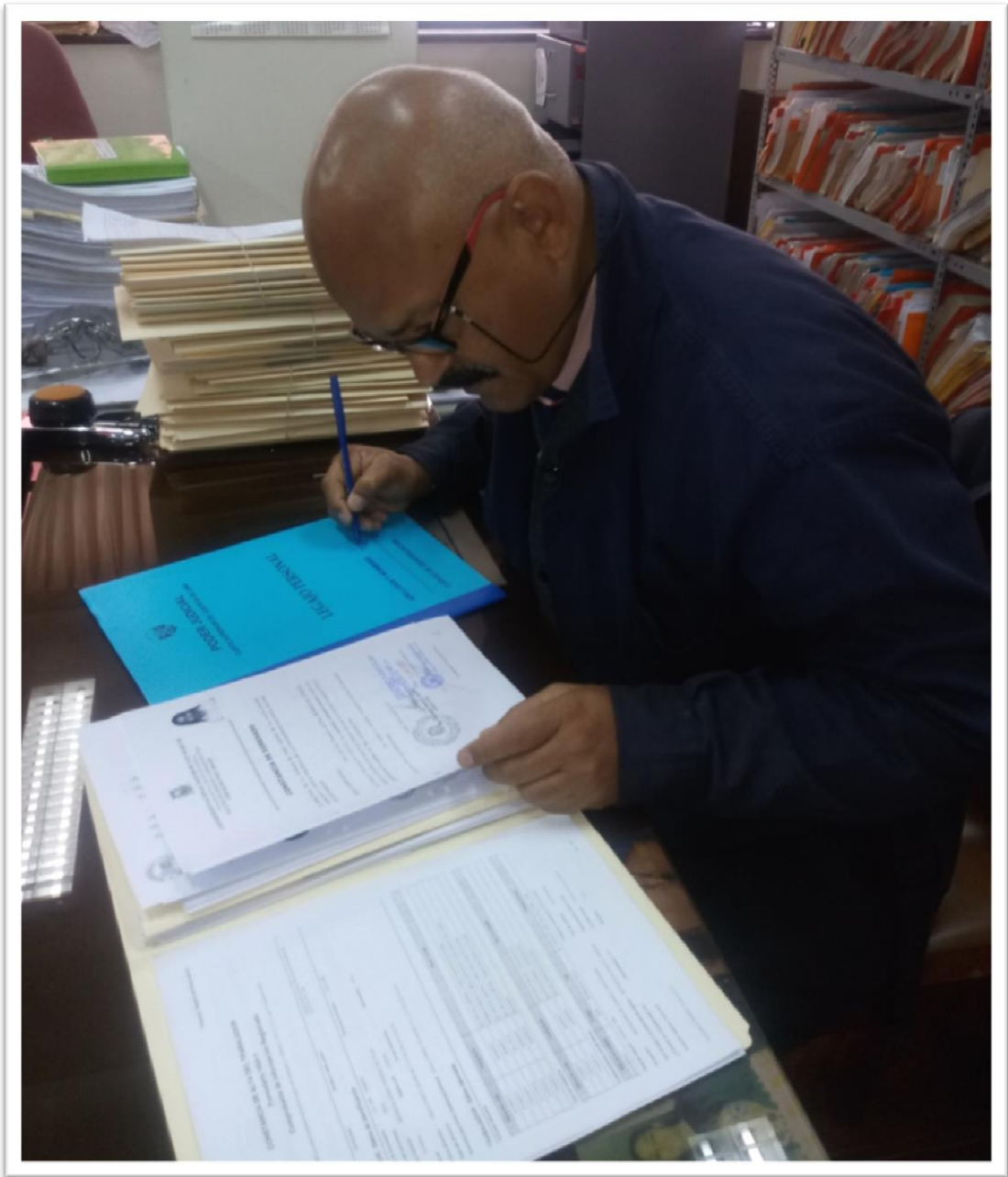
Figura 14

**Fuente:** Elaboración propia













## Anexo 7: Evidencia de la propuesta

Nuevo procedimiento de la apertura del legajo del personal de la Corte Superior de Lima, interpretado en el siguiente diagrama de caso de uso.

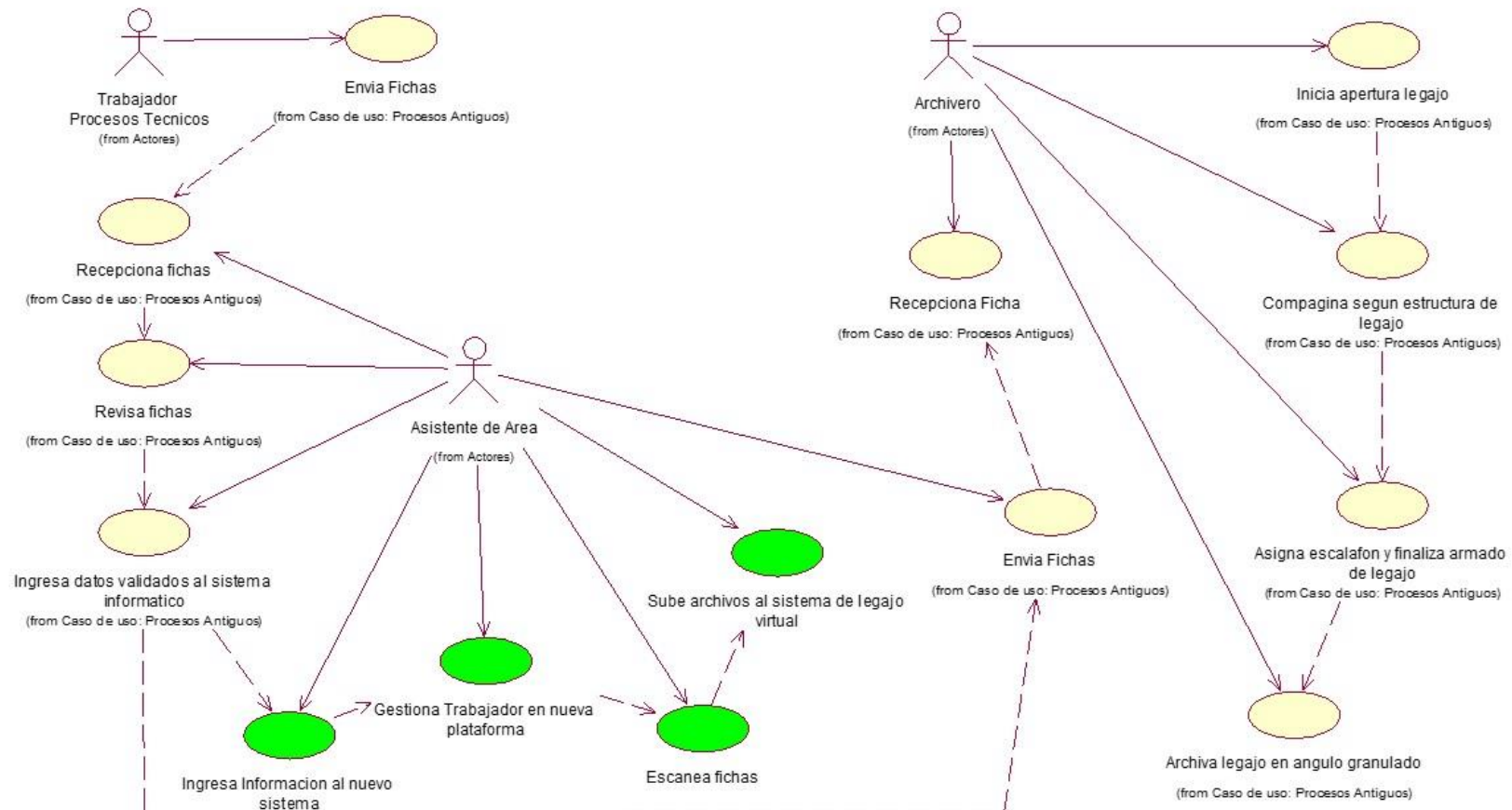


Figura 15

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 8: Diseño de prototipo del sistema propuesto

**Ventana de acceso al sistema:** Permite el inicio de sesión usando el DNI del usuario y contraseña asignada por el administrador.

El prototipo muestra una interfaz de usuario con un fondo gris claro. En el centro, un recuadro blanco contiene los campos de entrada. El título principal es 'Sistema de Gestión de Legajos y Escalafón' en un tamaño de fuente grande y gris oscuro. Debajo del título, el nombre del autor 'Por Jochuana Vivar' aparece en un tamaño de fuente más pequeño y color azul. El formulario de acceso incluye un campo 'Usuario' con el texto 'admin' ingresado, un campo 'Contraseña' con cuatro puntos para ocultar el texto, y un botón azul rectangular con el texto 'Acceder' en blanco. En la parte inferior del recuadro, el texto 'Desarrollo para Sustentacion de Tesis' aparece en un tamaño de fuente pequeño y gris oscuro.

Ventana de acceso al sistema

**Fuente:** Desarrollo propio

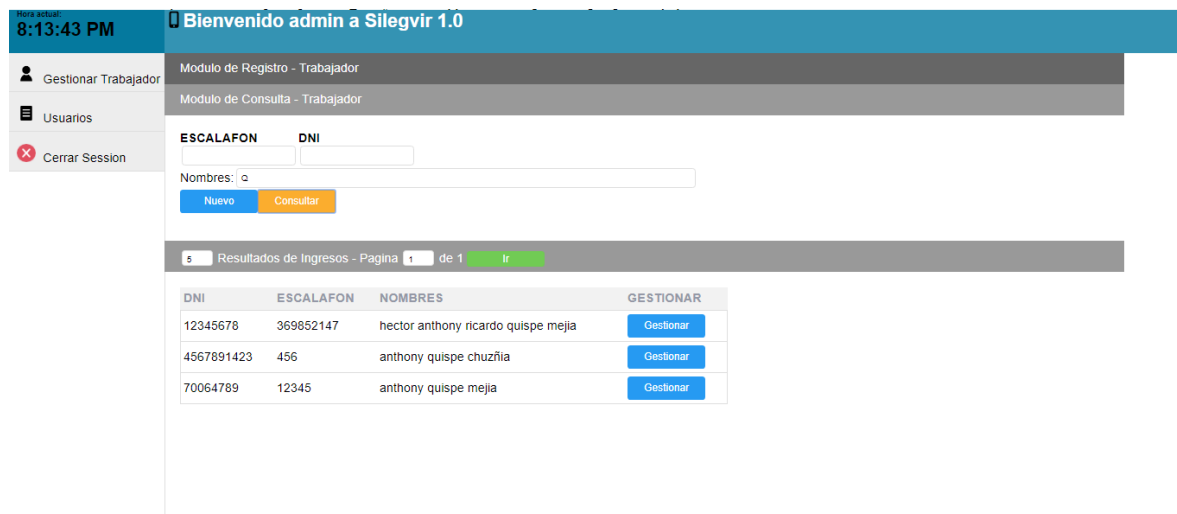
**Menú principal del sistema:** En esta ventana se visualiza las opciones administrador de usuarios, gestión del trabajador y reportes.



Dashboard del sistema

**Fuente:** Desarrollo propio

**Ventana de consulta trabajador:** En este módulo se aprecia las búsquedas por escalafón, DNI, y nombres del trabajador para una gestión posterior.



Módulo de consulta trabajador

**Fuente:** Desarrollo propio

**Ventana de registro de trabajador:** En este módulo se aprecia los campos para un nuevo registro de trabajador para su posterior gestión.

9:23:48 PM Bienvenido admin a Silegvir 1.0

Gestionar Trabajador

Usuarios

Cerrar Session

Modulo de Registro - Trabajador

ESCALAFON DNI

Nombres: Apellido Pat.: Apellido Mat.: F. Nacimiento: DDMMAAAA

Nuevo Registrar

Modulo de Consulta - Trabajador

5 Resultados de Ingresos - Pagina 1 de 1 Ir

DNI	ESCALAFON	NOMBRES	GESTIONAR
12345678	369852147	hector anthony ricardo quispe meja	Gestionar

Módulo de registro de trabajador

**Fuente:** Desarrollo propio

**Ventana de subida de archivos:** En este módulo se visualiza las funciones de subida de los documentos según escalafón, para realizar una búsqueda más eficiente y rápida sin sobrecargar el sistema.

8:19:04 PM Bienvenido admin a Silegvir 1.0

Gestionar Trabajador

Usuarios

Cerrar Session

Gestionando a: HECTOR ANTHONY RICARDO QUISPE MEJIA

ESCALAFON SEPARADOR

369852147 1-FICHA DE INGRESO

FICHA DE PRIMER INGRESO DE PRUEBA

Descripcion:

Archivo: 09907514\_20171130212324\_1.pdf

Nuevo Subir Volver El fichero es válido y se subió con éxito. Registro Finalizado.

Estructura del Legajo

1. FICHA DE INGRESO

ID	VER	DESCARGAR	DESCRIPCION	N.PAG.	FREGISTRO	ACTUALIZAR	ELIMINAR
1			ficha de primer ingreso de prueba	null	2017-12-03 20:18:37		

2. DOCUMENTOS PERSONALES

3. ESTUDIOS, TITULO Y/O CAPACITACION

4. TRAYECTORIA LABORAL

localhost/silegvir/uploads/369852147/369852147\_20171130212324\_1.pdf

Módulo de subida y consulta de archivos

**Fuente:** Desarrollo propio



**Anexo 9: DIRECTIVA N° 004-2016-CE-PJ**

PODER JUDICIAL DEL PERÚ  
CONSEJO EJECUTIVO

**DIRECTIVA N° 004-2016-CE-PJ**

**“Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización  
del Legajo Personal”**

**R.A. N° 102-2016-CE-PJ**

**ABRIL 2016  
LIMA – PERU**

Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal"



## DIRECTIVA N.º 004-2016-CE-PJ

### NORMAS PARA LA ORGANIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL LEGAJO DE PERSONAL

#### 1. OBJETIVO

Establecer normas para la Organización, mantenimiento, control y actualización del legajo personal de los Jueces, Auxiliares Jurisdiccionales y Administrativos del Poder Judicial para su óptima administración, así como, fijar las pautas para realizar la verificación de la autenticidad de los documentos contenidos en el legajo.

#### 2. FINALIDAD

- 2.1 Facilitar a las Unidades Ejecutoras del Poder Judicial los criterios técnicos para implementar los legajos personales.
- 2.2 Contar con los legajos personales debidamente actualizados para proveer información confiable para establecer políticas de formación y promoción del potencial humano.

#### 3. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio en la Corte Suprema, Consejo Ejecutivo, Oficinas y Gerencias de Administración Distrital de las Cortes Superiores de Justicia y en la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar de la Gerencia General del Poder Judicial.

#### 4. BASE LEGAL

- 4.1 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo IV, inciso 1.16 "Principio de privilegio de controles posteriores".
- 4.2 Ley N° 29277, "Ley de la Carrera Judicial".
- 4.3 Ley N° 30222, modifica la Ley N.º 29783, "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo",
- 4.4 Decreto Supremo N° 005-90-PCM, aprueba el Reglamento de la Carrera Administrativa dispuesta por el Decreto Legislativo 276, "Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público".
- 4.5 Decreto Supremo N° 017-93-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la "Ley Orgánica del Poder Judicial" y sus modificatorias.
- 4.6 Decreto Supremo N° 003-97-TR, aprueba el "Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 "Ley de Productividad y Competitividad Laboral".
- 4.7 Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, aprueba Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- 4.8 Decreto Supremo N.º 006-2014-TR, modifica el Reglamento de la Ley N.º 29783, "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo", aprobado por Decreto Supremo N.º 005-2012-TR.



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal."

- 4.9 Decreto Legislativo N° 276 "Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de la Remuneración del Sector Público".
- 4.10 Decreto Legislativo N° 1057, regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios y su modificatoria.
- 4.11 Resolución Directoral N° 004-94-INAP/DNP, aprueba el Manual Normativo de Personal N° 005-94-DNP "Legajo de Personal".
- 4.12 Resolución Administrativa N° 537-2002-GG-PJ, aprueba Directiva N°008-2002-GG-PJ "Requisitos de Documentación necesarios para el Ingreso de Personal al Poder Judicial" y su modificatoria mediante Resolución Administrativa N° 325-2006-GG-PJ.
- 4.13 Resolución Administrativa N° 010-2004-CE-PJ, aprueba el "Reglamento Interno de Trabajo del Poder Judicial" y su modificatoria.
- 4.14 Resolución Administrativa N° 087-2008-CE-PJ, aprueba la Directiva N° 006-2008-CE-PJ "Normas y Procedimientos para el Control de Nepotismo y/o Incompatibilidad en el Poder Judicial".
- 4.15 Resolución Administrativa N° 214-2012-CE-PJ, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras.
- 4.16 Resolución Administrativa N° 609-2013-GG-PJ, aprueba la actualización del "Procedimiento de Ingreso de Personal y Encargaturas a la Gerencia General - Régimen Laboral de la Actividad Privada (728)".

## 5. VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación.

## 6. DEFINICIONES

- 6.1 **Copia autenticada:** es el valor legal que se atribuye a la fotocopia de un documento original, efectuado por el Fedatario Institucional de conformidad a la Ley de procedimiento Administrativo General N.° 27444.
- 6.2 **Copia legalizada** es el valor legal que se atribuye a la fotocopia de un documento original, efectuado por un Notario Público.
- 6.3 **Legajo Personal:** es un documento oficial de carácter estrictamente confidencial donde se archivan los documentos personales y administrativos del trabajador debidamente clasificados y ordenados de acuerdo a su estructura aprobada.

El legajo de personal constituye el sustento físico de la documentación registrada en la base de datos de los sistemas de personal, proporcionada por el trabajador y generada por el empleador, desde el ingreso, durante la trayectoria laboral hasta el término de la relación laboral del trabajador.

- 6.4 **Verificación:** Proceso mediante el cual se determina la autenticidad de los documentos presentados por el servidor.



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal."

## 7. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1 La presente Directiva establece los lineamientos para organizar, implementar, mantener, actualizar, depurar y archivar los legajos de personal del Poder Judicial, así como la verificación de la autenticidad de los documentos presentados para el Legajo Personal.
- 7.2 Los Jueces, Auxiliares Jurisdiccionales y Administrativos del Poder Judicial, están en la obligación de actualizar permanentemente su Legajo Personal.
- 7.3 Constituyen documentos obligatorios para el legajo personal, cuya presentación será tal como se indica a continuación:

### Documentos a presentar por el Trabajador:

- Partida de Nacimiento, copia autenticada.
- Documento Nacional de Identidad (DNI), copia autenticada.
- Certificado de Antecedentes Policiales, original.
- Certificado de Antecedentes Penales, original.
- Certificado de Salud, original.
- Certificados, diplomas o títulos que acrediten la formación técnica o profesional de pre y postgrado, copias certificadas o autenticadas.

### Documentos generados y derivados por el empleador:

- Resoluciones, contratos de trabajo, Adendas de contratos, relacionadas a la carrera laboral o modalidad contractual.
- Requerimiento de la unidad orgánica que solicita el servicio y los Términos de Referencia (sólo para los colaboradores contratados bajo el régimen CAS), copia autenticada.

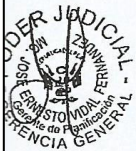
- 7.4 Los Legajos Personales de los trabajadores del Poder Judicial que se retiren por cese, renuncia, destitución o fallecimiento, pasarán al archivo pasivo de la Subgerencia de Escalafón y Registro.
- 7.5 El titular del Legajo Personal es responsable de la autenticidad de los documentos que proporciona.
- 7.6 La Subgerencia de Escalafón y Registro es responsable de la conservación del Legajo Personal y de los documentos que contiene.
- 7.7 Los documentos que se presenten para adjuntar en el Legajo Personal no deben estar deteriorados, tener enmendaduras, ni manchas que distorsionen el contenido que generen dudas sobre su autenticidad o que dificulten su visión y/o lectura.

## 8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 8.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL LEGAJO DE PERSONAL

#### 8.1.1 Especificaciones Técnicas de la Cubierta

- a. El material debe ser resistente al uso permanente (plastificado).



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal."



b. En la parte media superior del anverso de la cubierta debe ir el logotipo del Poder Judicial y las impresiones siguientes:

- 1) Poder Judicial
- 2) Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar
- 3) Subgerencia de Escalafón y Registro
- 4) Legajo Personal
- 5) Apellidos y Nombres
- 6) Código de Identificación

Los numerales 2) y 3) podrán ser remplazados por las denominaciones que correspondan en cada Unidad Ejecutora o Corte Superior de Justicia.

#### 8.1.2 Especificaciones Técnicas de los Separadores

El Legajo de Personal tiene separadores con pestañas que identifican cada apartado conforme al anexo N° 01, indicado en el anverso de la cubierta.

### 8.2 CARACTERÍSTICAS DEL LEGAJO PERSONAL

8.2.1 **Confidencial:** la información que contiene es de carácter reservado y su acceso sólo está permitido al personal autorizado.

8.2.2 **Identificable:** cada legajo tiene un código numérico con el cual se identifica, siendo este código el número de escalafón que se asigna al trabajador al momento de ingresar a laborar a la entidad.

8.2.3 **Personal:** porque el registro, identificación, nivel académico y trayectoria laboral de cada trabajador, es único.

8.2.4 **Registrable:** los documentos que sustentan el legajo personal del trabajador son registrados en las bases de datos de los sistemas de Recursos Humanos.

### 8.3 TIPOS DE LEGAJOS

8.3.1 **Legajo de Personal Activo:** conformado por los legajos de los trabajadores que prestan servicios en los diferentes regímenes laborales.

8.3.2 **Legajo de Personal Retirado:** conformado por los legajos de trabajadores que prestaron servicios en los diferentes regímenes laborales.

### 8.4 PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

8.4.1 Los documentos que presentan los trabajadores cuando ingresan a laborar, así como aquellos documentos de actualización de datos personales y académicos para el legajo personal serán originales o



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal.

copias autenticadas conforme a la norma que regula la presentación de documentos para el ingreso de personal al Poder Judicial.



8.4.2 Los documentos de "Trayectoria Laboral", "Evaluaciones y Ratificaciones" pueden ser originales, copias autenticadas, copias impresas de la página web institucional o copias simples.

8.4.3 Los documentos deben ser legibles, sin enmendaduras, manchas, tachaduras ni borrones que generen dudas respecto de su contenido y/o autenticidad.

8.4.4 De no cumplirse con las características señaladas en el numeral 8.4.1. los documentos se considerarán como no presentados y serán desechados automáticamente.

8.4.5 Los documentos que sustentan el desarrollo académico y la experiencia laboral del trabajador, deben ser presentados a la Subgerencia de Escalafón y Registro, y a las que hagan sus veces en la Corte Suprema de Justicia de la República y Cortes Superiores de Justicia para su registro, a fin de garantizar que la información administrada del legajo personal esté actualizada y sea confiable.



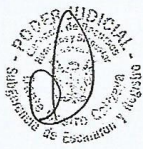
8.4.6 La Subgerencia de Escalafón y Registro, las Oficinas de Administración y Gerencias de Administración Distrital de las Cortes Superiores de Justicia, según corresponda son responsables de administrar los legajos de su personal.

8.4.7 La estructura del legajo personal comprende los Apartados detallados en el Anexo N° 01.



## 8.5 VERIFICACIÓN DE LA AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS DEL LEGAJO PERSONAL

8.5.1 La Subgerencia de Escalafón y Registro, la Oficina de Administración de la Corte Suprema de Justicia de la República y las Gerencias u Oficinas de Administración Distrital de las Cortes Superiores de Justicia o quienes hagan sus veces, según corresponda, realizarán las diligencias necesarias para corroborar la autenticidad de los documentos presentados por el trabajador, así como, la validez de la información que contienen, de conformidad con el presente documento.



8.5.2 Los documentos a verificar su autenticidad son:

- 1) Grado de Maestría y Doctorado.
- 2) Título Profesional.
- 3) Grado de Bachiller.
- 4) Certificados de Estudios Técnicos y Superiores.
- 5) Constancias de Egresados de Institutos, Escuelas Técnicas y Universidades.
- 6) Certificados de experiencia laboral.



8.5.3 La verificación de la autenticidad de los documentos enumerados en el literal anterior y la veracidad del contenido de los mismos, se efectuarán trimestralmente tomando una muestra del 10% de los

Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal.

nuevos ingresos del personal al Poder Judicial, cualquiera sea el régimen laboral o contractual; registrándose lo actuado cada mes en un archivo en formato Excel.

8.5.4 Las acciones de verificación de la autenticidad de los documentos citados en el numeral 8.5.2, se efectuará:

1) Solicitando a las entidades educativas públicas y privadas, la autenticidad y veracidad de los datos consignados en los títulos, grados académicos, diplomados y cursos (Anexo N.º04: Modelo de Oficio a entidad educativa para verificar autenticidad de documentos académicos).

2) Solicitando a las entidades públicas y privadas la autenticidad y veracidad de los datos consignados en los certificados y/o constancias de trabajo (Anexo N.º 05: Modelo de Oficio a instituciones públicas y privadas para verificar autenticidad de las constancias de trabajo y/o servicios prestados).

3) Consultando vía web la página de la SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria) la autenticidad y veracidad de los Títulos y Grados Académicos en los que corresponda.

4) Consultando vía web la página del Colegio Profesional correspondiente, la autenticidad y vigencia de la Colegiatura, para aquellos cargos cuyo perfil lo exija.

8.5.5 De encontrarse documentos falsos o fraudulentos presentados por el servidor, los responsables del proceso de verificación informarán al Gerente de Recursos Humanos y Bienestar para que inicie las acciones administrativas y/o legales que correspondan.

8.5.6 La información recibida de las entidades educativas o laborales en respuesta a los requerimientos de verificación tendrán carácter confidencial y estarán destinadas sólo al proceso de comprobación documentaria.

## 8.6 CONTROL Y SEGURIDAD DEL LEGAJO

### 8.6.1 Del Titular del Legajo

a. El trabajador podrá acceder a su legajo personal virtual o físico, previa presentación de su Documento Nacional de Identidad (DNI) y/o fotocheck, para revisarlo en el ambiente de consulta y en presencia del personal que está a cargo de la custodia y resguardo de los legajos personales.

b. El retiro o desglosamiento de documentos del legajo personal prestado al trabajador será considerado como falta pasible de sanción, de conformidad con las normas administrativas y legales que rigen sobre el particular.



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal."

### 8.6.2 Préstamo de Legajo Personal (Persona distinta al Titular)

- a. Los legajos de personal son reservados y sólo pueden ser solicitados para su revisión a pedido expreso y formal del Órgano de Control Institucional, Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, Presidencia de la Corte Suprema de Justicia de la República, Procuraduría Pública, Oficina de Control de la Magistratura, Gerencia General, Oficina de Asesoría Legal y Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar.
- b. En las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras, los legajos pueden ser solicitados para su revisión a pedido expreso y formal del Presidente de la Corte Superior de Justicia, Consejo Ejecutivo Distrital, Órgano de Control Institucional, Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura, Gerencia de Administración Distrital y Unidad de Administración y Finanzas.
- c. A petición de la Contraloría General de la República para sus procesos de auditoría realizadas al Poder Judicial.
- d. La revisión de los legajos solicitados en calidad de préstamo por las dependencias descritas en el literal a, del acápite 8.6.2., se efectuarán en los ambientes de lectura de la Subgerencia de Escalafón y Registro, Oficina u Área de Legajos.
- e. La salida de los legajos personales fuera de los ambientes de la Subgerencia de Escalafón y Registro, Oficina u Área de Legajos, deberá contar con la autorización formal del Gerente de Recursos Humanos y Bienestar o Gerente de Administración Distrital, según corresponda.
- f. El Área de Archivo de legajos de personal, utilizará un sistema de Control y Registro de la salida y retorno de los legajos facilitados en calidad de préstamos.

El Sistema de Registro deberá de contener: Número, apellidos y nombres del titular del legajo; apellidos, nombres, cargo y datos del documento del solicitante del legajo; motivo; fecha de salida y retorno del legajo; y firma del solicitante.

## 8.7 EL ARCHIVO DE LOS LEGAJOS DE PERSONAL

### 8.7.1 Ubicación

Los legajos de los Jueces Supremos, Presidentes de Cortes Superiores de Justicia, Funcionarios de la Gerencia General, Gerentes Distritales y Jefes de Oficina de Administración Distrital se conservarán en un archivo diferenciado.

Los legajos se encontrarán ubicados en los ambientes que la Gerencia General les asigne, en el caso de las Cortes Superiores de Justicia, deberán asignar el ambiente necesario que brinde las condiciones de seguridad respectivas.





Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal."

### 8.7.2 Almacenamiento

Los Legajos de personal se almacenarán considerando dos secciones, una del personal activo y otra del personal cesado, siguiendo el orden correlativo del código de identificación, de tal manera que permita una rápida ubicación e identificación por cuerpos y niveles.

### 8.7.3 Conservación

Los legajos personales se conservarán en ambientes que reúnan las condiciones adecuadas de espacio, ventilación, temperatura, iluminación y equipos modernos de seguridad, evitando su exposición a insectos y roedores.

La Subgerencia de Escalafón y Registro y los responsables de la administración de legajos en las Cortes Superiores de Justicia deben solicitar la programación periódica de fumigación y desratización de los ambientes donde se encuentran ubicados los legajos para prevenir la contaminación y el deterioro de los documentos.

### 8.7.4 Seguridad y Protección

El ambiente en el que se custodia los legajos de personal debe contar con mecanismos de seguridad suficiente que impida el ingreso de personas ajenas al área.

Sólo ingresarán al Área los trabajadores asignados a la función de archivo y aquellos que cuenten con la autorización expresa y formal del Subgerente de Escalafón y Registro o quien haga sus veces en las Cortes Superiores de Justicia y en la Corte Suprema.

Las llaves de los ambientes de archivo de legajos están bajo custodia permanente del responsable de dicha área.

### 8.7.5 Disposición, Recuperación y archivo de Legajos

Una vez recuperados los legajos personales que estuvieron en calidad de préstamo, deberán ser revisados y devueltos inmediatamente a sus respectivos lugares.

### 8.7.6 Prevención de la Salud en el Trabajo

Los trabajadores encargados del manejo de los legajos de personal, deben usar un mandil, mascarilla y guantes durante la manipulación de los legajos en prevención para conservar un buen estado de salud.

## 8.8 SEGUIMIENTO Y CONTROL

8.8.1 La Subgerencia de Escalafón y Registro de la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar de la Gerencia General del Poder Judicial realizará visitas inopinadas a las Cortes Superiores de Justicia a fin de



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal.

verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

## 8.9 ADECUACIÓN A LA NUEVA ESTRUCTURA DEL LEGAJO

- 8.9.1 Los legajos del personal que ingresó con anterioridad a la aprobación de la presente normativa, adecuarán su estructura gradualmente de acuerdo a los recursos humanos y logísticos disponibles.

## 8.10 OBLIGACIÓN DE LOS TRABAJADORES

- 8.10.1 Presentar en su oportunidad los documentos establecidos en el "Procedimiento de Ingreso de Personal y Encargaturas a la Gerencia General – Régimen Laboral de la Actividad Privada (728)", aprobado por Resolución Administrativa N.º609-2013-GG-PJ y en la Directiva N.º008-2002-GG-PJ de Requisitos de Documentación Necesaria para el Ingreso del Personal al Poder Judicial aprobado por Resolución Administrativa N.º 537-2002-GG-PJ y su modificatoria con Resolución Administrativa N.º 325-2006-GG-PJ, y en las normas posteriores que se emitan por necesidad.

- 8.10.2 Presentar y actualizar en su oportunidad los documentos relacionados con sus datos personales cuando hayan sufrido algún cambio (estado civil, dirección domiciliaria, número telefónico, datos familiares) o cuando el empleador requiera la presentación de sus documentos a fin de actualizarlos.

- 8.10.3 Presentar y actualizar en su oportunidad los documentos relacionados a sus niveles de estudios, capacitaciones y publicaciones.

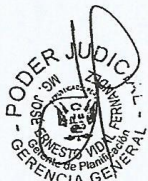
## 8.11 DEL ENVÍO DE LA DOCUMENTACION:

- 8.11.1 Las Oficinas o Áreas de las Cortes Superiores de Justicia que procesan los movimientos de personal, incluyendo los nuevos ingresos, remitirán los documentos de sustento que cumplan lo estipulado en el numeral 8.4.1, al Área de Legajos de la sede Judicial para el registro en el SIGA. Estos documentos se enviarán a la Subgerencia de Escalafón y Registro en un plazo que no excederá los cinco días (05) hábiles de concluido el registro en el SIGA, para la validación y su incorporación en el legajo personal.

- 8.11.2 El remito de la documentación a que se refiere el párrafo anterior se efectuará en forma detallada y cumpliendo lo estipulado en el numeral 8.4.1, con la finalidad de facilitar su verificación, utilizando el Anexo N.º 02 "Relación de Documentos para el Legajo Personal", y las modificatorias que correspondan por actualización.

- 8.11.3 La Subgerencia de Capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar, remitirá a la Subgerencia de Escalafón y Registro, para su validación y posterior incorporación al legajo personal, los siguientes documentos:

- 1) Ficha de Inducción Específica al Puesto de los nuevos trabajadores que ingresan a laborar al Poder Judicial, previo



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal.

registro en el SIGA-Gestión RRHH, Ingreso de Personal, Documentos presentados.

- 2) Documentos de capacitación interna o externa que genere el Poder Judicial, registrados en el SIGA Gestión RRHH-Escalafón-Legajo Personal-Carpeta de Legajo-Capacitaciones.

## 8.12 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DEL LEGAJO PERSONAL



8.12.1 La Subgerencia de Escalafón y Registro revisará periódicamente los legajos a fin de verificar la existencia de los documentos establecidos en el "Procedimiento de Ingreso de Personal y Encargaturas a la Gerencia General – Régimen Laboral de la Actividad Privada (728), aprobado por Resolución Administrativa N.º609-2013-GG-PJ y en la Directiva N.º008-2002-GG-PJ sobre "Requisitos de Documentación Necesaria para el Ingreso del Personal al Poder Judicial" aprobado por Resolución Administrativa N.º 537-2002-GG-PJ y su modificatoria con Resolución Administrativa N.º 325-2006-GG-PJ. El Formato a emplear se encuentra previsto en el Anexo N.º02.



8.12.2 Identificada la documentación faltante en el legajo personal, la Subgerencia de Escalafón y Registro solicitará su regularización y/o actualización en lo que corresponda, empleando para tal efecto el Modelo de la Carta del Anexo N° 03.

8.12.3 El Subgerente de Escalafón y Registro informará al Gerente de Recursos Humanos y Bienestar, la relación de trabajadores que no cumplieron con presentar los documentos solicitados, a fin de que se adopten las acciones administrativas disciplinarias correspondientes.



## 9. REGISTRO

- 9.1 Anexo N.º 01: Estructura del Legajo Personal.
- 9.2 Anexo N.º 02: Relación de documentos para el Legajo Personal.
- 9.3 Anexo N.º 03: Modelo de Carta de Notificación de documentos faltantes en el Legajo Personal.
- 9.4 Anexo N.º 04: Modelo de Oficio a entidad educativa para verificar autenticidad de documentos académicos.
- 9.5 Anexo N.º 05: Modelo de Oficio a instituciones públicas y privadas para verificar autenticidad de las constancias de trabajo y/o servicios prestados.



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal."

ANEXO N.º 01

ESTRUCTURA DEL LEGAJO PERSONAL



Apartado I	Documentos de Ingreso
Apartado II	Documentos de Identificación Personal
Apartado III	Desarrollo Académico
Apartado IV	Publicaciones
Apartado V	Experiencia Laboral
Apartado VI	Trayectoria Laboral
Apartado VII	Licencias y Vacaciones
Apartado VIII	Medidas Disciplinarias y Rehabilitaciones
Apartado IX	Bonificaciones, Beneficios y Pensiones
Apartado X	Evaluaciones y Ratificaciones
Apartado XI	Reconocimientos y Comisiones
Apartado XII	Sentencias Judiciales, Seguros y otros

**Apartado I: Documentos de Ingreso**

- 1) Ficha de Ingreso de Personal.
- 2) Declaración Jurada.
- 3) Currículo Vitae.
- 4) Declaración Jurada de Acuerdo de Confidencialidad.
- 5) Reporte de consulta del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido -RNSDD.
- 6) Reporte de consulta de Nepotismo y/o Incompatibilidad.
- 7) Declaración Jurada de Ingresos y de Bienes y Rentas (cuando corresponda a los obligados).
- 8) Declaración Jurada del ejercicio de la docencia Universitaria.
- 9) Certificado de Inducción laboral.

**Apartado II: Documentos de Identificación Personal**

- 1) Partida de nacimiento.
- 2) Documento nacional de identidad/carnet de extranjería.
- 3) Certificado médico de salud expedido por Centro Médico del Ministerio de Salud.
- 4) Certificado de Antecedentes Penales.
- 5) Certificado de Antecedentes Policiales.
- 6) Partida de matrimonio o reconocimiento de unión de hecho Ley N.º 29560.
- 7) Licencia de Conducir (Choferes).
- 8) Partida de Nacimiento y DNI de hijo(s).
- 9) Resolución de Discapacidad emitida por CONADIS.

**Apartado III: Desarrollo Académico**

- 1) Certificado de Educación Secundaria.
- 2) Certificado o Constancia de Educación Superior Universitaria o no Universitaria.



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal."



- 3) Grado de bachiller, magister y doctorado.
- 4) Título profesional universitario o no universitario.
- 5) Colegiatura profesional.
- 6) Constancia o certificado de estudios de maestría y/o doctorado.
- 7) Otros estudios complementarios: Especializaciones, diplomados, seminarios, talleres, cursos, otros.
- 8) Diplomas, certificados y/o constancias de Estudios de idiomas e informática.

**Apartado IV: Publicaciones**

- 1) Publicaciones.

**Apartado V: Experiencia Laboral**

- 1) En otras entidades públicas.
- 2) En entidades privadas o mixtas.



**Apartado VI: Trayectoria Laboral**

- 1) Contratos.
- 2) Nombramientos.
- 3) Asignaciones y Designaciones.
- 4) Desplazamientos: Destaques, traslados, permutas, otros.
- 5) Ascensos.
- 6) Resolución de contratos, renunciaciones y ceses.



**Apartado VII: Licencias y Vacaciones**

- 1) Licencias sin goce de haber.
- 2) Vacaciones.

**Apartado VIII: Medidas Disciplinarias y Rehabilitaciones**

- 1) Amonestaciones.
- 2) Multas.
- 3) Suspensiones.
- 4) Destituciones.
- 5) Despidos.
- 6) Rehabilitaciones.



**Apartado IX: Bonificaciones, Beneficios y Pensiones**

- 1) **Bonificaciones**
  - a) Bonificación Personal.
  - b) Asignación/Bonificación Familiar.
  - c) Bonificación por tiempo de servicio o retardo en el ascenso.
- 2) **Beneficios**
  - a) Reconocimiento de tiempo de servicio.
  - b) Asignación por 25 o 30 años de servicio.
  - c) Compensación por tiempo de servicio.
  - d) Compensación vacacional.



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal.



e) Subsidio por gasto de sepelio y fallecimiento.

**3) Pensiones**

- a) Incorporación al Régimen Laboral N°20530.
- b) Pensión de Cesantía.
- c) Pensión de Sobrevivientes.

**Apartado X: Evaluación y Ratificación**

- 1) Evaluaciones.
- 2) Ratificaciones.

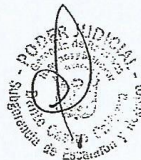
**Apartado XI: Reconocimientos y Comisiones**

- 1) Reconocimientos.
- 2) Méritos.
- 3) Incentivos y Comisiones.

**Apartado XII: Sentencias Judiciales, Seguros y otros**

- 1) Mandatos Judiciales.
- 2) Seguro Vida Ley.
- 3) Otros.

ooo000ooo



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal."

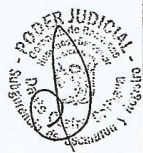


ANEXO N° 02

RELACION DE DOCUMENTOS PARA EL LEGAJO PERSONAL

APELLIDOS Y NOMBRES: \_\_\_\_\_  
 DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

N.º	DOCUMENTOS	Registrar		Cantidad de hojas
		√=Si	X=No	
1	Ficha de Ingreso			
2	Registro de Etapas del Ingreso de Personal (Pasaporte de ingreso de Personal) (*)			
3	Declaración Jurada de Requisitos Generales Personales/Declaración Jurada aprobada por R.A.N.º 325-2006-GG-PJ, según corresponda.			
4	Declaración Jurada de no percibir otro ingreso del estado.			
5	Declaración Jurada de acuerdo de confidencialidad			
6	Formato de Elección del Sistema Pensionario – para personal sin experiencia laboral previa (*)			
7	Curriculum vitae descriptivo y documentado			
8	Copia autenticada del DNI / Carnet de Extranjería según corresponda			
9	Partida de Nacimiento Original o Copia debidamente autenticada			
10	Certificado original de Antecedentes Penales (**)			
11	Certificado original de Antecedentes Policiales (**)			
12	Certificado original de Salud (emitido sólo por ESSALUD, Ministerio de Salud, Posta Médica, Hospital Nacional o Regional)			
13	Partida de matrimonio original o copia debidamente autenticada (si fuere el caso), o Reconocimiento de Unión de hecho acorde a la Ley N.º 29560			
14	Copia autenticada del DNI de hijos (si fuere el caso)			
15	Copia autenticada del Grado de Magister y/o Doctor			
16	Copia autenticada del Título Profesional			
17	Copia autenticada del Diploma del Grado de Bachiller			
18	Copia autenticada de constancia de habilitación del Colegio Profesional correspondiente acorde al perfil del cargo			
19	Copias autenticadas de capacitaciones relacionadas al perfil del cargo			
20	Constancia de trabajo de otras entidades			
21	Formato que acredita el cumplimiento de Perfil Encargaturas/Suplencia			
22	Ficha de Inducción Específica al Puesto			
23	Contrato de Trabajo / Resolución de Designación y/o Contratación			



Apellidos y nombres (Remitente)

Firma y Sello (Remitente)

(\*) Resolución N.º 609-2013-GG-GG-PJ "Procedimiento de Ingreso y encargaturas de la Gerencia General – Régimen Laboral de la Actividad Privada (728)  
 (\*\*) La documentación debe estar vigente a la fecha de presentación

Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal.

ANEXO N° 03

MODELO DE CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS FALTANTES EN EL LEGAJO PERSONAL.



PODER JUDICIAL DEL PERÚ

Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar

Lima,

CARTA N.º -20XX-GRHB-GG/PJ

Señor  
XXXXX XXXXX XXXXX  
Av. ....  
Lima.-

Asunto: Regularización de Legajo Personal.

Me dirijo a usted, con la finalidad de manifestarle que de la revisión de su Legajo Personal se ha detectado que no obran algunos de los documentos obligatorios contenidos en la Directiva N.º 008-2002-GG-PJ y su modificatoria dada por Resolución Administrativa N.º 325-2006-GG-PJ sobre documentos obligatorios que debe presentar el trabajador que ingresa a laborar a este Poder del Estado.

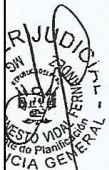
En ese sentido, se le solicita cumpla, en el plazo de cinco (05) días útiles contados a partir del día siguiente de la notificación, con presentar a esta Subgerencia los documentos detallados en la relación adjunta, o en su defecto señalar lo pertinente en los casos que no corresponda.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Firma  
Sello  
XXX/xxx

Av. Nicolás de Piérola N.º 745- Lima 1 – Teléfono 410-0000 anexo 10036





Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal.



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ

**ANEXO N° 04**

**MODELO DE OFICIO A ENTIDAD EDUCATIVA PARA VERIFICAR AUTENTICIDAD DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS.**

**Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar**

Lima,

**OFICIO N° - 20XX-GRHB-GG/PJ**

Señor  
XXXXX XXXXX XXXXX  
Rector de la Universidad \_\_\_\_\_  
Av. San Felipe N.° 1109  
Jesús María.-

Asunto: Autenticidad de Grados y Títulos.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de manifestarle que conforme lo establece la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N.° 27444 en su artículo 32° referente a la Fiscalización posterior; agradeceré tenga a bien disponer a quien corresponda cumpla con la verificación de la información proporcionada por el señor \_\_\_\_\_, colaborador de este Poder del Estado, respecto a la obtención de Grados, Títulos u otra información académica que se encuentre registrada en los archivos de su representada e informe al más breve término a este Poder del Estado sobre su autenticidad.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma  
Sello  
XXX/xxx

Se adjunta:  
Anexo I  
Copia de Grado y/o Título

Av. Nicolás de Piérola N.° 745- Lima 1 – Teléfono 410-0000 anexo 10036



Directiva: "Normas para la Organización, Mantenimiento y Actualización del Legajo de Personal.

ANEXO N° 05

MODELO DE OFICIO A INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS PARA VERIFICAR AUTENTICIDAD DE LAS CONSTANCIAS DE TRABAJO Y/O SERVICIOS PRESTADOS.



Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar

Lima,

OFICIO N° - 20XX-SER-GRHB-GG/PJ



Señor  
XXXXX XXXXX XXXXX  
Jefe de .....  
Av.....  
Lima.-

Asunto: Corroboración de prestación de servicios.



Tengo el agrado de dirigirme a usted por especial encargo del Gerente de Recursos Humanos y Bienestar, con la finalidad de manifestarle que conforme lo establece la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N.° 27444, artículo 32° referente a la Fiscalización posterior, solicito a usted tenga a bien disponer a quien corresponda cumpla en el más breve plazo con informar a este Poder del Estado si el colaborador \_\_\_\_\_, ha prestado servicios profesionales como \_\_\_\_\_ de la División de \_\_\_\_\_ de la Gerencia \_\_\_\_\_, tal como lo sustenta en el documento que se anexa.



Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,



\_\_\_\_\_  
Firma  
Sello



XXX/xxx

Av. Nicolás de Piérola N.° 745- Lima 1 – Teléfono 410-0000 anexo 10036

