

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“DIGITALIZACIÓN DEL LEGAJO DEL PERSONAL PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, CONTROL INTERNO Y AUDITORÍAS EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS, AÑO 2024”

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autor:

Claudia Sofía Auqui Leon

Asesor:

Mg. Lic. Lupe Yovani Gallardo Pastor

<https://orcid.org/0000-0001-7094-6211>

Lima - Perú

2024

INFORME DE SIMILITUD

Claudia Sofía Auqui León

DIGITALIZACIÓN DEL LEGAJO DEL PERSONAL PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, CONTROL I...

- Quick Submit
- Quick Submit
- Asesores

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3186145489

Fecha de entrega

17 mar 2025, 12:58 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

17 mar 2025, 1:04 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

INFORME_de_SP_Claudia_v_final_17_03.docx

Tamaño de archivo

2.4 MB

62 Páginas

8182 Palabras

49.743 Caracteres



Página 2 of 66 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3186145489

6% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 10 words)

Exclusions

- 9 Excluded Matches

Top Sources

- 6% Internet sources
- 1% Publications
- 2% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

TABLA DE CONTENIDOS

INFORME DE SIMILITUD.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	39
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS	55
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de digitalización de legajo	35
Tabla 2. Cronograma de funciones	35
Tabla 3. Cuadro comparativo de tiempo de respuesta	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa de servicios eléctricos	15
Figura 2. Organigrama del Dpto. de Recursos Humanos	17
Figura 3. Diagrama de Ishikawa.....	33
Figura 4. Hoja Excel del registro de legajo de personal digitalizado.....	37
Figura 5. Carpeta compartida en One Drive.....	37
Figura 6. Avance de digitalización de legajo de personal	38
Figura 7. Flujograma de Digitalización de Legajo de Personal	39
Figura 8. Lista de Chequeo – Ingreso de Personal	40
Figura 9. Ficha Personal del Trabajador.....	41
Figura 10. Hoja Excel del registro de legajo de personal digitalizado – enero 2025	50
Figura 11. Carpeta compartida con legajo de personal digitalizado.....	50
Figura 12. Correo de solicitud de información 25/09/2024.....	51
Figura 13. Correo de respuesta 04/10/2024.....	51
Figura 14. Correo de solicitud de información 26/02/2025.....	52
Figura 15. Correo de respuesta de información 26/02/2025	52

RESUMEN EJECUTIVO

Esta experiencia profesional me permitió demostrar la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad como parte de mi formación académica, siendo el objetivo principal implementar una propuesta de mejora en mi entorno laboral, consistente en la digitalización del legajo del personal, lo cual derivó en optimizar los procesos administrativos, el control interno y las auditorías en una empresa dedicada a brindar servicios eléctricos. La propuesta de mejora comenzó con el diagnóstico del problema, identificando que la Subgerencia de Recursos Humanos tenía solicitudes de envío de información de clientes externos, así como las auditorías de manera trimestral y los controles internos dentro del área, teniendo así retrasos en las respuestas de las solicitudes; debido a que lo requerido se encontraba en el legajo de personal de manera física, y en muchos casos, documentaciones incompletas, frente a ello se procedió a la digitalización de documentos, utilizando diferentes herramientas como el One Drive, el correo Outlook y carpetas compartidas. Los resultados fueron altamente favorables, ya que, al digitalizar el legajo del personal antiguo y nuevo sin costo adicional y con la participación de los colaboradores del área se logró reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes de los clientes externos, así como brindar respuesta rápida a las auditorías y teniendo un mejor control interno del legajo de personal, llegando a regularizar documentación pendiente, es por ello, que actualmente cada colaborador de la Sub Gerencia de Recursos Humanos, puede brindar respuestas oportunas a las solicitudes.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Alvarado, J., & Cedeño, R. (2023). Internal control and its impact on the management of the inventory process of the Minimarket Vimasan Company, Jipijapa, Ecuador. Cofin Habana. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612023000100001
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. Revista Universidad y Sociedad. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Burbano, J., Campi, C., & Garces, C. (2022). Implicaciones de la gerencia de los recursos humanos en la gestión administrativa. Revista RECIAMUC. doi:[http://dx.doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(3\).julio.2022.166-175](http://dx.doi.org/10.26820/reciamuc/6.(3).julio.2022.166-175)
- Calderón, E., Braga, R., & Arana, S. (2022). Control interno y la modernización del Estado en un gobierno regional e institución educativa peruana. EduSol. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912022000300128
- Calle, G., & Narváez, C. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. Dom. Cien. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Catagua, M., Pinargote, M., & Mendoza, M. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. Podium. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>

COFAE. (2020). Las fases de auditoría y las principales actividades realizadas en cada una de ellas. Campus Cofae.

Directiva N°001-2023-SERVIR-GDSRH. (2023). Normas para la Gestión del Proceso de Administración de Legajos. Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5231731/DIRECTIVA%20N%C2%BA%20001-2023%20GDSRH%20-%20%20Normas%20para%20la%20Gesti%C3%B3n%20del%20Proceso%20de%20Administraci%C3%B3n%20de%20Legajos.pdf?v=1696516474>

Esquén, D. (2020). Administración de legajos del personal. SERVIR. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1229388/Res052-2020-SERVIR-GG_Anexo5.pdf

Eyzaguirre, D. (2022). Oportunidad de los procedimientos del revisor de calidad e incidencia en auditoría. Contabilidad y Negocios. doi:<https://doi.org/10.18800/contabilidad.202202.003>

Flores, J., Hernández, R., & Garay, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. Revista Venezolana de Gerencia. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/html/>

Franklin, E. (2007). Auditoría Administrativa, Gestión estratégica del cambio. Pearson Prentice Hall. https://www.researchgate.net/profile/Enrique-Franklin/publication/325551815_Libro_de_Auditoria_Administrativa_2_edicion_-Enrique_Benjamin_Franklin/links/5b15600eaca272d43b7d47a9/Libro-de-Auditoria-Administrativa-2-edicion-Enrique-Benjamin-Franklin.pdf

García, J. C., BarraganaNn, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios*.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/19402216.html>

Kodak, A. (2023). Kodak Alaris estima que al cierre del 2023 al menos más del 40% de las empresas en América Latina ya tenga implementada alguna solución de digitalización de documentos. *Revista Economía*.
<https://www.revistaeconomia.com/kodak-alaris-estima-que-al-cierre-del-2023-al-menos-mas-del-40-de-las-empresas-en-america-latina-ya-tenga-implementada-alguna-solucion-de-digitalizacion-de-documentos/>

Llorens, J., & Battaglio, R. (2010). Human Resources Management in a Changing World: Reassessing Public Human Resources Management Education. *Review of Public Personnel Administration*.
https://www.researchgate.net/publication/258183211_Human_Resources_Management_in_a_Changing_World_Reassessing_Public_Human_Resources_Management_Education

Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Chávez, G. (2021). Importance of management auditing as a tool for continuous improvement in companies. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*.
doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>

Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*.
doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. CienciaUAT. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>

Mas, K. (2020). Sistema de legajos de recursos humanos y gestión por procesos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa - 2020. [Tesis de posgrado], Universidad César Vallejo.

Mayor, A., Souto, L., & Sánchez, S. (2021). Una mirada a la gestión de los recursos humanos en pequeños emprendimientos privados. Universidad de La Habana. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762021000200013

Medina, A., Medina, Y., Medina, Y., & Nogueira, D. (2020). Theoretical and Conceptual Background of Process Audit. Retos de la Dirección. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000100001

Méndez, X., Valiente, Y., Mantilla, J., & Gonzales, Y. (2023). Transformación digital y su impacto en la gestión empresarial de empresas consultoras de talento humano. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2837>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2021). Resolución Directoral N°015-2021-MINCETUR. Normas para la Gestión del Proceso de Administración de Legajos. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1634617/RD_2021_015_COPES CO.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1634617/RD_2021_015_COPES_CO.pdf.pdf)

Ministerio de Desarrollo e inclusión Social. (2023). Normas para la administración de los Legajos personales de los servidores del programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS. Ministerio de Desarrollo e inclusión Social.

Mogrovejo, M. (2021). La implementación de las recomendaciones de la auditoría del Sistema Nacional de Control y la gestión de los gobiernos locales de Lima Metropolitana, periodo 2015-2020. Contabilidad y Negocios . doi:<https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.009>

Pantoja, R. (2016). La Contraloría General de la República y los sistemas computacionales de información. Revista De Derecho Público, 279-301. doi:<https://doi.org/10.5354/rdpu.v0i27.43887>

Patiño, H. (2024). EVALUACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL: Gestión de Indicadores e Índices. National Autonomous University of Mexico. https://www.researchgate.net/publication/380725106_EVALUACION_DE_LA_PRODUCTIVIDAD_ORGANIZACIONAL_Gestion_de_Indicadores_e_Indices

Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

Resolución de Secretaría Administrativa N°005-2022-PCM-SA. (2022). Resolución de Secretaría Administrativa N°005-2022-PCM-SA. Directiva de Legajos. Secretaría Administrativa.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3037426/RSA%20005-2022-PCM-SA%20Directiva%20de%20LEGAJOS.pdf.pdf>

Rodríguez, A., & Castro, M. (2023). Gestión operativa en el proceso administrativo: empresa pública de agua potable y alcantarillado, cantón Jipijapa. Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. Fonte: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9238603.pdf>

Romero, M. (2024). Strategic improvement plan for the administrative and operational processes of public companies. Ingenium et Potentia. Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura. doi:<https://doi.org/10.35381/i.p.v6i10.3856>

Valderrama, Y., Rivera, J., & Valecillos, Z. (2019). Procedimientos de Control de Calidad Aplicados en la Auditoría de Estados Financieros. Sapienza Organizacional. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553057245011/html/>

Vásque, J. (2019). La digitalización de documentos y su impacto en la gestión administrativa. Revista del Archivo General de la Nación. <https://revista.agn.gob.pe/ojs/index.php/ragn/article/download/68/62/>