UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CONTROL DE ACTIVOS FIJOS EN LA CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL ZONAL SANTIAGO

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Alumno

LYNDA SOLEDAD CAROCCA CONTRERAS

Profesor Guía

CAROLINA BRAVO MANTEROLA

Valparaíso, Enero 2016

El que no perdona a otros, destruye el puente sobre el cual el mismo debe viajar.
El milagro del perdón, página 275

AGRADECIMIENTOS

Nadie dijo que sería fácil, sin embargo quienes ayudaron a que la meta se tornara alcanzable hicieron posible que la aventura finalmente hoy se trasformara en verdad. Sé que Dios nos guio hasta acá, sin El nada de esto sería posible.

Agradezco profunda y principalmente a mi hijo Jorge, quien a su tan corta edad de 4 años debió asumir la responsabilidad de vivir largas jornadas de clases en la Universidad, donde muchas veces vencido por el cansancio dormía plácidamente en los bancos de la sala .Ya han pasado 5 años y hoy con tus 9 años, debo agradecer tu compañía a lo largo de este tiempo de estudio y por haber sido tan paciente aun en los momentos que estabas aburrido de acompañarme y que solo deseabas jugar como cualquier niño de tu edad. Gracias infinitas hijo mío, gracias por enseñarme que uno puede sacrificar lo que más le gusta hacer por amor incondicional a la otra persona.

Agradezco infinitamente a mi esposo Daniel, quien supo contenerme en momentos que creí que este desafío me sobrepasaba. Gracias por tu paciencia, templanza, fortaleza, y por sobre todo siempre creer en mí, y porque aun en mis peores momentos me amaste y fuiste mi compañero leal. Gracias por tu ayuda incondicional hasta el último momento, y por haberte convertido en mi otra mitad.

Agradezco a mi pequeña hija Amaia, que desde su concepción también me acompaño en este camino. Sabía que sería muy complejo estar en primer año de carrera y tenerte en mi vientre, pero también tenía la certeza que juntas lo lograríamos. Gracias hija mía por aguantar muchas veces mi poca atención por cumplir mis deberes, Sencillamente gracias por haber llegado a nuestras vidas en un momento clave y lleno de desafíos y enseñarnos a que nada es imposible.

Sin duda mi madre fue una de las personas fundamentales en este camino, sin el cuidado y protección que muchas tardes les dio a mis hijos, no se habría podido llegar a este punto del camino. Gracias mama por tanto

sacrificio que realizaste, y que muchas veces olvidabas tus dolores por cuidar de mis bebes. Nunca terminare de agradecer tu tan noble labor.

Sin embargo, hubieron personas realmente importante en mi vida académica, que mirando hacia atrás ganaron un espacio en mi corazón debido a su alto compromiso para prestar siempre ayuda ante situaciones difíciles que me tocaron vivir durante la carrera. Ellos son los profesores, quienes a lo largo de estos 5 años dieron lo mejor de sí. Gracias a cada uno de ellos por entregarme las armas suficientes para confiar en mí y formarme académica y profesionalmente para enfrentar los desafíos que vienen.

Gracias también doy por que la vida me regalo en este camino a personas fieles y leales que con el paso de los días ganaron mi confianza respeto y amor. Nació algo muy valioso y tan escaso en estos días, nació una amistad verdadera que creció tímidamente en las paredes de las salas de clases y que hoy este lazo es tan importante que nos hace amigas más allá de la Universidad. Gracias Nathalie y Andrea por entregarme tantos días de apoyo incondicional y de tenerme tanta paciencia en mis peores momentos.

Finalmente y no menos importante, gracias a mis compañeros en general que me prestaron su ayuda hasta el final, independientemente de todo estuvieron ahí. Sinceramente los llevare en mi corazón

RESÚMEN

El Control de Activos Fijos en la Corporación Administrativa del Poder Judicial, Zonal Santiago, comprende la administración, control y distribución de bienes muebles y computacionales a diferentes puntos de su jurisdicción.

En este trabajo de titulación se realizará un análisis del funcionamiento del servicio encargado de los Activos Fijos en la Corporación Administrativa del Poder Judicial, Zonal Santiago, sus procedimientos tanto administrativo como de ejecución. Así mismo poder reunir los antecedentes necesarios para la obtención de un diagnóstico a la situación interna del servicio en cuanto a su efectividad y certeza que ponen en práctica para la eficaz distribución de los activos fijos de la Zonal Santiago.

Abstract

The control of fixed assets in the Corporation of the Administrative Judiciary, Santiago Zone, includes the administration, control and distribution of movable property and computational to different points of its jurisdiction.

This titling work will perform an analysis of the operation of the service responsible for the fixed assets in the Corporation of the Administrative Judiciary, Santiago Zone. Its procedures, both administrative and implementation.

Likewise be able to gather the necessary background for obtaining a diagnosis to the internal situation of the service in terms of their effectiveness and certainty that put into practice for the effective distribution of the fixed assets of Santiago Zone.

ÍNDICE Nº Pág.

Resumen 4

Glosario 8

Introducción 12

CAPÍTULO I: EL COMPORTAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES Y SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN 14

1.1 El Comportamiento de las Organizaciones. 14

1.2 Disciplinas que intervienen en el campo del CO. 15

1.3 Definición de motivación. 15

1.4 Teoría de la Jerarquización de las necesidades. 16

1.5 La Productividad lo que es y lo que no es. 17

1.6 Factores que restringen el incremento de la productividad. 17

1.6.1. Factor restrictivo número cinco. 17

1.6.2. Motivación por el cumplimiento. 17

1.6.3. Necesidades de seguridad. 17

1.6.4. La Necesidad de Recursos. 18

CAPITULO II: CARACTERISTICAS GENERALES DE LA CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL. 19

2.1. Marco Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial. 19

2.2. Corporación Administrativa del Poder Judicial Zonal Santiago. 20

2.3. Estadísticas del ingreso de Causas en la Jurisdicción Zonal Santiago. 22

2.4. Organigrama. 23

2.5. Misión. 24

2.6. Visión. 24

2.7 Objetivos Estratégicos. 24

2.8. Marco Regulatorio. 24

CAPITULO III: CONCEPTO DE ACTIVOS FIJOS 26

3.1. Concepto de activo fijo en general dentro de una organización o Institución (generalidad). 26

3.1.1. Clasificación de Activos Fijos 26

3.1.2. Vida Útil del Activo Fijo 26

3.2. Control del Activo Fijo (como concepto) 27

3.3. La gestión de los Activos Fijos en la Corporación Administrativa del Poder Judicial 27

CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO. 29
4.1 Planteamiento del problema. 29
4.2. Objetivos 29
4.2.1. Objetivo General. 29
4.2.2. Objetivos Específicos. 29
4.3. Descripción de la Muestra de Encuestados 30
4.4. Métodos de recolección de Datos 31
4.5. Tabulación y procesamiento de Datos 35

CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS. 37
5.1. Localización del Zonal Santiago y Bodega de Distribución 37
5.2. Tiempo de entrega y de espera 38
5.3. Gestión de calidad. 40
5.4 Interpretación de resultados en general 42

CAPITULO VI: PROPUESTA TECNICA 44

CONCLUSIONES. 46
BIBLIOGRAFÍA. 48

Índice de Figuras y Tablas

Figura	Nº Pág.
Figura Nº 1: Pirámide Teoría de la Jerarquización de las necesidades	16
Figura Nº 2: Organigrama de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.	20
Figura Nº 3: Funcionarios de la Jurisdicción de la Zonal Santiago	21
Figura Nº 4: Ingreso de causas exhortos.	24
Figura Nº 5: Descripcion de la muestra de encuestados	30

Índice de Gráficas

Gráfico	Nº Pág.
Gráfico 1 Llegada de Activos Fijos.	37
Gráfico 2 Ubicación de Bodega.	38
Gráfico 3 Tiempo de entrega óptimo.	38
Gráfico 4 Motivos.	39
Gráfico 5 Contacto Activo Fijos	39
Gráfico 6 Solicitud de Activo Fijo.	40
Gráfico 7 Evaluación de calidad.	41
Gráfico 8 Preferencia de tramitar gestión	41

GLOSARIO

Rol

Corresponde al Rol Único de Causa, entendiéndose por "Rol" al número de identificación que se asigna a cada causa y que tiene un formato único utilizado por la Corte Suprema, lo que facilita su tramitación.

Tramitar

Corresponde a la acción de gestionar el expediente al interior de la Corte Suprema. Los expedientes son físicos y se le asignan escritos y resoluciones físicas.

Tramitador

Abogado que realiza la función de tramitar y proveer los expedientes.

Marbete

Rotulo que se pega en los expedientes para su identificación y mejor manejo de movimientos

Tribunales

Son aquellos a quienes corresponde el conocimiento de todos los asuntos judiciales que se promuevan en el orden temporal dentro del territorio de la República, cualquiera que sea su naturaleza o la calidad de las personas que en ellos intervengan, salvo las excepciones legales y constitucionales.

Instancia

Cada uno de los grados jurisdiccionales de un proceso en el cual el tribunal conoce los hechos y el derecho.

Competencia

La competencia es la facultad que tiene cada juez o tribunal para conocer de los negocios que la ley ha colocado dentro de la esfera de sus atribuciones.

Los abogados

Los abogados son personas revestidas por la autoridad competente de la facultad de defender ante los Tribunales de Justicia los derechos de las partes litigantes.

Abogado Defensor

Es aquel profesional letrado que asume la representación de una persona quien tiene la calidad de imputado en el procedimiento.

Proceso judicial

Un conjunto sucesivo de actos de las partes de un conflicto de relevancia jurídica, de ciertos terceros y del tribunal, desarrollados en forma progresiva ante este último, de acuerdo con las normas de procedimiento que la ley en cada caso señala, a través del cual el Juez desempeña la función jurisdiccional que le ha encomendado el Estado, cuyo ejercicio normalmente concluye con la dictación de la sentencia definitiva, en la cual éste consigna la solución del asunto controvertido.

Las partes

Son los sujetos entre los cuales se produce la contienda o conflicto de relevancia jurídica y son conocidas con el nombre de demandante y demandado en el juicio civil y como querellante o querellado o procesado en las causas criminales.

Actuaciones judiciales

Son actos jurídicos procesales realizados por el tribunal o ante él por las partes o ciertos terceros, de los cuales debe dejarse testimonio en el expediente.

Los exhortos

Son comunicaciones escritas por las cuales un tribunal que está conociendo de un asunto encarga a otro la realización de determinadas actuaciones judiciales que deben practicarse dentro del territorio de este último, como por ejemplo tomar declaraciones a testigos que resida en el territorio del tribunal exhortado.

Las notificaciones

Son aquellos actos jurídicos procesales que tienen por objeto poner en conocimiento de las partes de un proceso o de terceros una determinada resolución judicial u otra actuación procesal precisa.

Resoluciones judiciales

Son aquellos actos jurídicos procesales emanados del tribunal, por medio de los cuales éste da curso progresivo a los autos y resuelve tanto el asunto controvertido

en el proceso como las cuestiones accesorias que se promuevan durante la tramitación.

Demanda

La demanda es el acto procesal de actor, en virtud del cual éste ejercita la acción, sometiendo al conocimiento del tribunal la pretensión de que se le reconozca algún derecho que le ha sido desconocido o menoscabado.

Recurso procesal

Medio que la ley concede a la parte que se cree perjudicada por una resolución judicial para obtener que ella sea modificada o dejada sin efecto.

Escritos

El escrito es el acto solemne que contiene las solicitudes que presentan las partes al tribunal y que debe reunir los requisitos exigidos por la ley.

Trámite

Son aquellos actos jurídicos procesales emanados del tribunal, por medio de los cuales éste da curso progresivo a los autos y resuelve tanto el asunto controvertido en el proceso como las cuestiones accesorias que se promuevan durante la tramitación.

Jueces

Es la autoridad pública que sirve en un tribunal de justicia y que se encuentra investido de la potestad jurisdiccional para aplicar la ley y las normas jurídicas.

Acta

Documento oficial en el que consta lo sucedido, tratado y acordado por las Cámaras o alguna de sus comisiones en una sesión, en la que se incluye además una síntesis de las opiniones y declaraciones formuladas.

Acto jurídico

Es una manifestación de la voluntad ejecutada con arreglo a la ley, destinada a producir efectos jurídicos que pueden ser la creación, modificación, extinción o transmisión de un derecho. Los realizan tanto las personas naturales como las personas jurídicas y dentro de éstas, las personas jurídicas de derecho privado como las personas jurídicas de derecho público.

Poder Judicial

Es uno de los tres poderes en que se dividen las funciones del Estado: El Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo y el **Poder Judicial**, encargado de "conocer, juzgar y hacer cumplir lo resuelto", en los conflictos que se llevan ante los tribunales establecidos por la ley. Interpreta en forma obligatoria las leyes que dicta el sistema colegislador del país, pero sólo a un caso concreto. Vale decir la jurisprudencia de nuestros tribunales, no hacen derecho, sino sólo una orientación sobre la correcta interpretación de la norma legal

Quórum

Cantidad mínima de parlamentarios que se requiere para celebrar una sesión (de Cámara o Comisión), para votar un proyecto de ley o para adoptar determinados acuerdos.

Resolución

Norma dictada por cualquier autoridad inferior de la administración central sobre asuntos o negocios de su competencia, en virtud una delegación de atribuciones del Presidente de la República.

Expedientes, Causas, Recursos, Autos

Corresponde a los libros físicos que contienen las demandas, certificados, escritos y/o resoluciones

CAPJ
Corporación Administrativa del Poder Judicial de Chile

MINJU
Ministerio de Justicia de Chile

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de título, se aborda el tema de control de Activos Fijos en la Corporación Administrativa del Poder Judicial Zonal Santiago y como afecta este proceso en la calidad de gestión de cada Tribunal Reformado y No Reformado, y la percepción que de ello existe por parte del cliente interno como externo, considerando que entre las operaciones más relevantes de la sección, se encuentran entre otras el ingreso, reubicación y traslado de bienes, las licitaciones públicas, la administración y el control de las bodegas.

Por otra parte es de considerar, que el compromiso de la sección ya señalada con la Zonal Santiago la constituye lograr mejores resultados a nivel de Administración y Control de Activos, en el contexto de lo exigido por la Contraloría General de la República.

Así entonces, la pregunta de investigación que se aborda en este trabajo, es: ¿En qué medida las diferentes prácticas de Control y administración de Activos Fijos alrededor del proceso de gestión impactan en el rendimiento de los Tribunales Reformados y No Reformados? La pregunta de investigación planteada busca la relación entre las siguientes dos variables, las prácticas de Control y administración de Activos Fijos alrededor del proceso de gestión y, su impacto en el rendimiento de los Tribunales Reformados y Tribunales No Reformados.

De acuerdo a lo anterior, el objetivo general del presente trabajo es:

Analizar las actuales prácticas del control y administración de activos fijos en la Corporación Administrativa del Poder Judicial, con relación al rendimiento laboral de los funcionarios del servicio.

Y los Objetivos Específicos:

- Describir el concepto de gestión en el contexto de la administración.
- Describir el concepto de rendimiento en las organizaciones
- Describir el concepto de activo fijo y procedimientos asociados.
- Sistematizar el actual proceso de administración y control de activos fijos de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
- Identificar fortalezas y debilidades del actual proceso de activos fijos, desarrollado por la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

- Determinar las mejoras de administración y gestión, aplicables al proceso de activos fijos desarrollada por la Corporación administrativa del poder judicial.

Así entonces, en el trabajo se desarrolla una primera parte de antecedentes conceptuales relacionados con el concepto de rendimiento en las organizaciones, la descripción de la Corporación Administrativa del Poder Judicial y el concepto de Activos Fijos, con sus correspondientes procedimientos.
Posteriormente se desarrollan los capítulos de metodología y propuesta técnica para finalizar con las conclusiones.

La importancia del estudio, se relaciona con la mejora de los sistemas de control en la sección de activos fijos, en función de obtener mejores resultados, aumentando la eficiencia en el departamento y a través de ello optimizar los resultados y metas esperadas, así como generar algunas orientaciones a la Zonal Santiago sobre prácticas eficaces en relación sistema de control en el proceso de los Activos Fijos.

CAPITULO I

EL COMPORTAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES Y SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN

Debido a que en el mundo actual, no se puede concebir a las personas como simples individuos separados de una sociedad y de los grupos que la conforman, es por lo que en este capítulo se abordará el comportamiento de las organizaciones; siguiendo así el posterior análisis de la productividad dentro de las organizaciones y las variables que afectan positiva o negativamente en ella.

1.1. El Comportamiento de las Organizaciones

El universo estelar no es tan difícil de comprender como las acciones de los seres humanos. (Robbins, Sthepen P. y Judge, Thimothy A., 2013)

El comportamiento organizacional (que con asiduidad se abrevia CO), es un campo de estudio que se interesa en la investigación del efecto que tiene los individuos, grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de estas organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio, el que trata un área de especialidad concreta, con un conjunto de similares características en relación a los conocimientos. Estudia las tres determinantes en el comportamiento en las organizaciones:

- Individuos
- Grupos
- Estructuras

Asimismo, el comportamiento organizacional aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, los grupos y el efecto de la estructura en el comportamiento, con la finalidad de que las organizaciones trabajen con más eficacia.

El comportamiento organizacional, se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño. Estudia en específico las situaciones relacionadas con el ámbito laboral; no es de sorprender que se haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con cuestiones como los puestos de trabajo, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad, el desempeño humano y la administración. (Robbins, Sthepen P. y Judge, Thimothy A., 2013)

1.2. Disciplinas que intervienen en el campo del Comportamiento Organizacional.

El comportamiento organizacional es una ciencia aplicada del comportamiento que se nutre de las contribuciones de varias disciplinas, sobre todo la psicología, la psicología social, la sociología y la antropología. (Robbins, Sthepen P. y Judge, Thimothy A., 2013)

1.3. Definición de motivación

Se define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Si bien la motivación en general se relaciona con el esfuerzo para lograr cualquier meta, en la presente tesis se limitará a las metas organizacionales, con la finalidad de reflejar el interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo.

Los tres elementos fundamentales en la definición son intensidad, dirección y persistencia. La intensidad se refiere a la cantidad de esfuerzo que hace alguien. Es el elemento en que la mayoría se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño laboral, a menos que el esfuerzo se oriente en una dirección que beneficie a la organización. Por lo tanto, se tiene que considerar tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo interesante en esta oportunidad es el que está dirigido hacia las metas de la organización y que es consistente con estas. Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, es decir, por cuanto

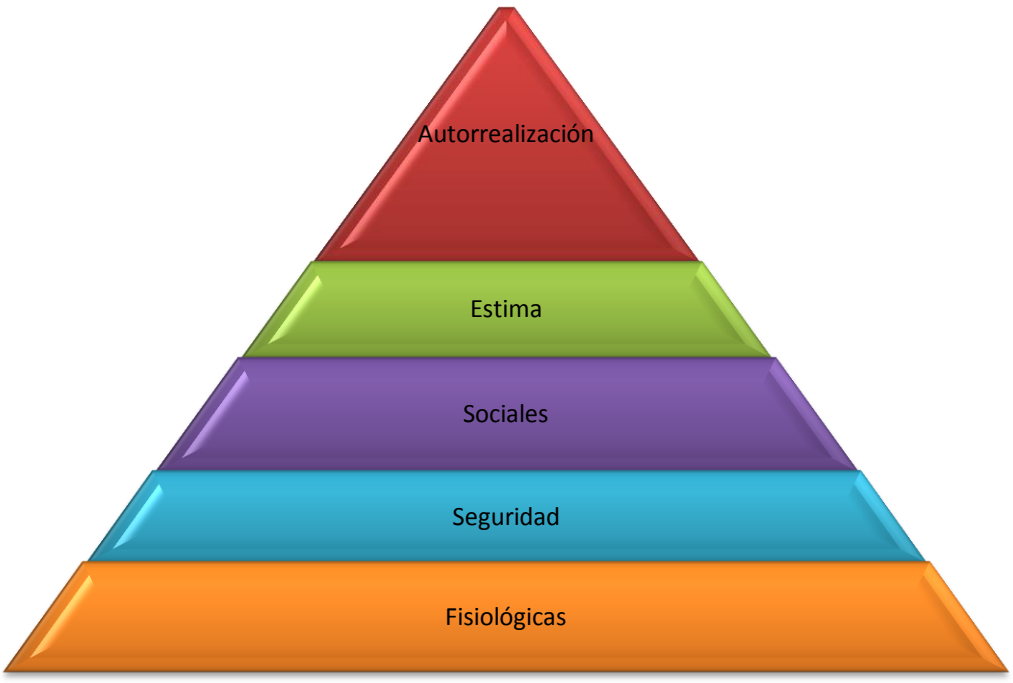
tiempo la persona será capaz de mantener su esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo. (Robbins, Sthepen P. y Judge, Thimothy A., 2013)

1.4. Teoría de la Jerarquización de las necesidades.

La teoría de la motivación mejor conocida como **Jerarquización de las necesidades,** enunciada por Abraham Maslow, quien planteo la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

1. Fisiológicas: Incluyen hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades corporales.
2. Seguridad: Abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
3. Sociales: Incluye el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad.
4. Estima: Factores internos como el respecto a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, reconocimiento y la atención.
5. Autorrealización: Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial. (Robbins, Sthepen P. y Judge, Thimothy A., 2013)

Figura Nº 1: Pirámide Teoría de la Jerarquización de las necesidades



Fuente: A. H. Maslow, Motivation and Personality. (Stephen P. Robbins, 2013, p. 203)

1.5. La Productividad

El concepto productividad implica la interacción entre los distintos factores del lugar de trabajo. Mientras que la producción o resultados logrados pueden estar relacionados con muchos insumos o recursos diferentes, en forma de distintas relaciones de productividad. (Bain, David , 1987)

La función de la productividad es = resultados logrados / recursos empleados

1.6. Factores que restringen el incremento de la productividad

1.6.1. Factor restrictivo número cinco:

Los recursos físicos, los métodos mediante los cuales se presenta y se lleva a cabo el trabajo, así como los factores tecnológicos actúan en forma individual y combinada para restringir la productividad.

Los recursos físicos incluyen las instalaciones o lugar de trabajo, diseño y disposición: la forma como están dispuestas las cosas, su tamaño y capacidad. El diseño de la instalación influye en el flujo de trabajo y en la continuidad con que puede llevarse a cabo. (Bain, David , 1987)

1.6.2. Motivación por el cumplimiento:

La Motivación por el cumplimiento se basa en el cumplimiento por sí mismo. Los empleados que están motivados por el cumplimiento trabajan debido a un sentido del desafío, del cumplimiento y del servicio a los demás que ellos sienten. La filosofía de la motivación por el cumplimiento se basa en un auténtico entendimiento de la naturaleza humana. (Bain, David , 1987)

Sin duda, la motivación por medio del cumplimiento de las metas es la fuerza más poderosa y duradera que puede emplear un directivo. (Bain, David , 1987)

1.6.3. Necesidades de seguridad:

En situaciones de urgencias, los empleados pueden externar un deseo básico de seguridad y de vivir, pero estas situaciones son raras, sin embargo, se puede encontrar que, en los niveles más bajos de la organización prevalece una necesidad de seguridad. Las necesidades de seguridad pueden surgir en forma de exigencias por parte de los empleados para que la empresa “juegue limpio”, por lo que así pueda asegurar la conservación de sus puestos, les otorgue protección y les entregue estabilidad. (Bain, David , 1987)

1.6.4. La Necesidad de Recursos:

Así como es muy poco probable encontrar organizaciones cuyos productos no tengan una demanda, también es muy poco probable encontrar organizaciones que no requieran recursos para satisfacer tal demanda. La Organización existe con un propósito determinado. El cumplimiento de ese propósito depende de la disponibilidad de ciertos recursos. Una organización formada con el propósito de educar a las personas necesita recursos pertinentes para ello. Estos recursos pueden limitarse a los profesores, pero también incluir libros, biblioteca, aulas y todos los demás recursos correspondientes.

Por lo tanto cuanto más grande es de una organización, más complicada se vuelve su misión y más complejas se vuelven las necesidades de recursos. (Bain, David , 1987)

CAPITULO II

CARACTERISTICAS GENERALES DE LA CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL.

2.1. Marco institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial

La Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), es una institución al servicio de los tribunales de justicia, administrando los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos del Poder Judicial.

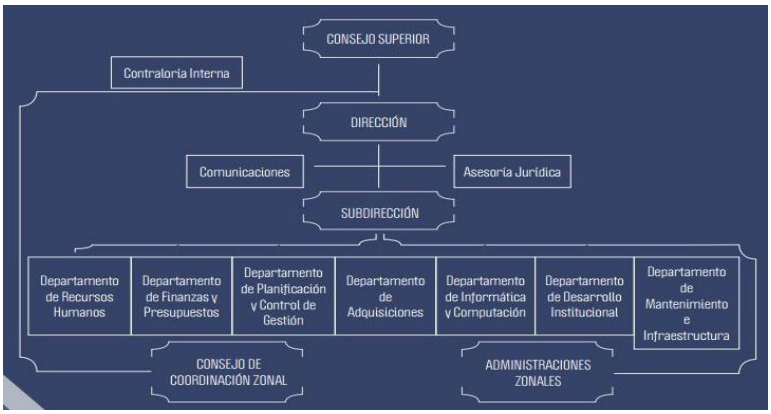
La Corporación Administrativa del Poder Judicial se compone de dieciocho Zonales, siendo las más grande de todas la Zonal Santiago y sus Activos Fijos están valorados en U$ $3.000.000, por este motivo se hace imperativo contar con un buen sistema de control de estos.

De acuerdo a la Normativa atingente del Artículo 16°, del decreto 577, de 1978, del Ex Ministerio de Tierras y Colonizaciones, Artículo 8°, del decreto 577, de 1978, del Ex Ministerio de Tierras y Colonizaciones. Oficios Circulares N°s, 60.820, de 2005 y 82.334, de 2013, ambos de la Contraloría General de la Republica. Artículo 53, letra a) del decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Artículo 3°, decreto N°577, de 197 de 1978, del Ex Ministerio de Tierras y Colonizaciones.

La dirección de la Corporación Administrativa del Poder Judicial está a cargo de un Consejo Superior, integrado por el Presidente de la Corte Suprema, quien lo encabeza, y cuatro ministros del máximo tribunal, elegidos por sus pares por un período de dos años.

A nivel central, la administración está liderada por un director y un subdirector y diferentes jefes de departamento. En regiones, cuenta con 17 administradores zonales, repartidos en todos los territorios jurisdicciones del país, siendo el siguiente su organigrama:

Figura Nº 2: Organigrama de la Corporación Administrativa del Poder Judicial



Fuente: www.pjud.cl **(CAPJ)**

2.2. CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL ZONAL SANTIAGO

De acuerdo con lo anterior, la Corporación Administrativa del Poder Judicial, se encuentra dividida en 17 zonales a lo largo del país

La Zonal Santiago es la que concentra la mayor cantidad de Tribunales Oral en Lo Penal, Juzgados Civiles, de Garantía, De letras, de Cobranzas, de Familia y Unidades de Apoyo a los Juzgados Civiles y Unidades de apoyo a los Juzgados de Familia, a su cargo y competencia.

A continuación se detalla la cantidad de Funcionarios con los que cuenta los estamentos anteriormente detallados:

Figura Nº 3: Funcionarios de la Jurisdicción de la Zonal Santiago

TRIBUNAL	DIRECCIÓN	Nº FUNCIONARIOS	Nº JUECES	TOTALES
12º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	13	1	14
29º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 13º PISO - SANTIAGO	13	1	14
2º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 1º PISO - SANTIAGO	14	1	15
5º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 2º PISO - SANTIAGO	14	1	15
9º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 3º PISO - SANTIAGO	14	1	15
14º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	14	1	15
15º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	14	1	15
16º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	14	1	15
20º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 5º PISO - SANTIAGO	14	1	15
21º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 5º PISO - SANTIAGO	14	1	15
24º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 8º PISO - SANTIAGO	14	1	15
1º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 1º PISO - SANTIAGO	15	1	16
3º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 1º PISO - SANTIAGO	15	1	16
4º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 2º PISO - SANTIAGO	15	1	16
6º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 2º PISO - SANTIAGO	15	1	16
7º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 2º PISO - SANTIAGO	15	1	16
8º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 3º PISO - SANTIAGO	15	1	16
10º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 3º PISO - SANTIAGO	15	1	16
11º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	15	1	16
13º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	15	1	16
17º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 5º PISO - SANTIAGO	15	1	16
18º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 5º PISO - SANTIAGO	15	1	16
19º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 5º PISO - SANTIAGO	15	1	16
22º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 6º PISO - SANTIAGO	15	1	16
23º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 7º PISO - SANTIAGO	15	1	16
25º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 9º PISO - SANTIAGO	15	1	16
26º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 10º PISO - SANTIAGO	15	1	16
27º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 11º PISO - SANTIAGO	15	1	16
28º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 12º PISO - SANTIAGO	15	1	16
30º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 14º PISO - SANTIAGO	15	1	16
JUZGADO DE LETRAS DE COLINA	CHACABUCO 90 - COLINA	17	2	19
JUZGADO DE GARANTIA DE COLINA	GRAL. SAN MARTIN 521 - COLINA	18	4	22
TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE COLINA	GRAL. SAN MARTIN 521 - COLINA	21	6	27
1º JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO E, 2º PISO	24	6	30
JUZGADO DE FAMILIA DE COLINA	CHACABUCO 195 - COLINA	26	4	30
3° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO F, 9º PISO	28	8	36
5° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO F, 3º PISO	28	10	38
6° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO F, 7º PISO	30	8	38
13° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO F, 6º PISO	34	12	46
8° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO A, 4º PISO	39	10	49
7° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO A, 3º PISO	41	10	51
34º JUZGADO DEL CRIMEN DE SANTIAGO	PEDRO MONTT 1853	56	2	58
14° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO E, 9º PISO	44	15	59
1º TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO D, 4º PISO	42	18	60
5° TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO D, 6º Y 7° PISO	43	18	61
2° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO B, 4º PISO	47	15	62
JUZGADO DE COBRANZA LABORAL Y PREVISIONAL DE SANTI	SAN MARTIN 950 - 6° AL 8° PISO	58	6	64
9° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO A, 9º PISO	49	18	67
4° TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO D, 8º PISO	50	18	68
1º JUZGADO DE LETRAS DEL TRABAJO DE SANTIAGO	SAN MARTIN 950 - 1° AL 5° PISOS	57	13	70
2° JUZGADO DE LETRAS DEL TRABAJO DE SANTIAGO	MERCED 360	58	13	71
4° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO B, 9º PISO	55	18	73
1º JUZGADO DE FAMILIA DE SANTIAGO	SAN ANTONIO 477 - 2° PISO	62	13	75
3° JUZGADO DE FAMILIA DE SANTIAGO	SAN ANTONIO 477 - 3ER. PISO	63	13	76
4° JUZGADO DE FAMILIA DE SANTIAGO	SAN ANTONIO 477 - 2° PISO	64	13	77
JUZGADO DE FAMILIA DE PUDAHUEL	JUAN MIRANDA 818	66	13	79
2° TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO D, 2º PISO	59	21	80
2° JUZGADO DE FAMILIA DE SANTIAGO	SAN ANTONIO 477 - 2° PISO	67	13	80
3° TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO C, 2º PISO	62	24	86
7° TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO C, 4º PISO	59	27	86
SUBTOTALES		1804	401	2205
TOTALES		2205		

Fuente: www.pjud.cl

2.3. Estadísticas del ingreso de Causas en la Jurisdicción Zonal Santiago

A continuación se detalla la cantidad de causas exhortos anuales desde el año 2006 al 2016:

Figura Nº 4: Ingreso de causas exhortos

TOTAL INGRESOS PRIMERA INSTANCIA POR COMPETENCIA Y AÑO											
AÑO	CIVIL	COBRANZA	CRIMEN	FAMILIA	LABORAL	MENORES	PROCESAL PENAL	REFORMA LABORAL	INGRESOS CAUSAS	EXHORTOS	Total general
2006	1.150.824	67.198	10.144	391.893	146.321	1.382	425.380	-	2.193.142	256.044	**2.449.186**
2007	1.426.998	103.804	5.049	381.421	147.317	146	484.976	-	2.549.711	207.437	**2.757.148**
2008	1.700.644	172.442	3.901	372.105	37.617	-	593.090	2.241	2.882.040	273.161	**3.155.201**
2009	1.896.000	199.120	2.599	395.045	20.805	-	606.150	26.461	3.146.180	285.448	**3.431.628**
2010	1.656.003	205.653	1.873	463.877	-	-	563.847	40.375	2.931.628	278.750	**3.210.378**
2011	2.063.804	263.682	2.119	528.204	-	-	602.951	41.382	3.502.142	282.168	**3.784.310**
2012	1.583.774	255.297	2.940	528.366	-	-	587.294	45.600	3.003.271	302.754	**3.306.025**
2013	1.366.467	402.151	568	545.532	-	-	581.712	48.831	2.945.261	315.415	**3.260.676**
2014	1.801.912	376.979	828	555.745	-	-	591.374	52.835	3.379.673	351.897	**3.731.570**
Total general	**14.646.426**	**2.046.326**	**30.021**	**4.162.188**	**352.060**	**1.528**	**5.036.774**	**257.725**	**26.533.048**	**2.553.074**	**29.086.122**

Fuente: www.pjud.cl

De acuerdo a las imágenes se destaca que la Zonal Santiago posee un mejor desempeño, esto debido a que los funcionarios operan de manera correcta los requerimientos cuando deben solicitar Muebles y bienes computacionales. Cabe resaltar que esta Zonal es la con mayor cantidad de bienes a nivel nacional, haciéndola para cada funcionario un desafío constante.

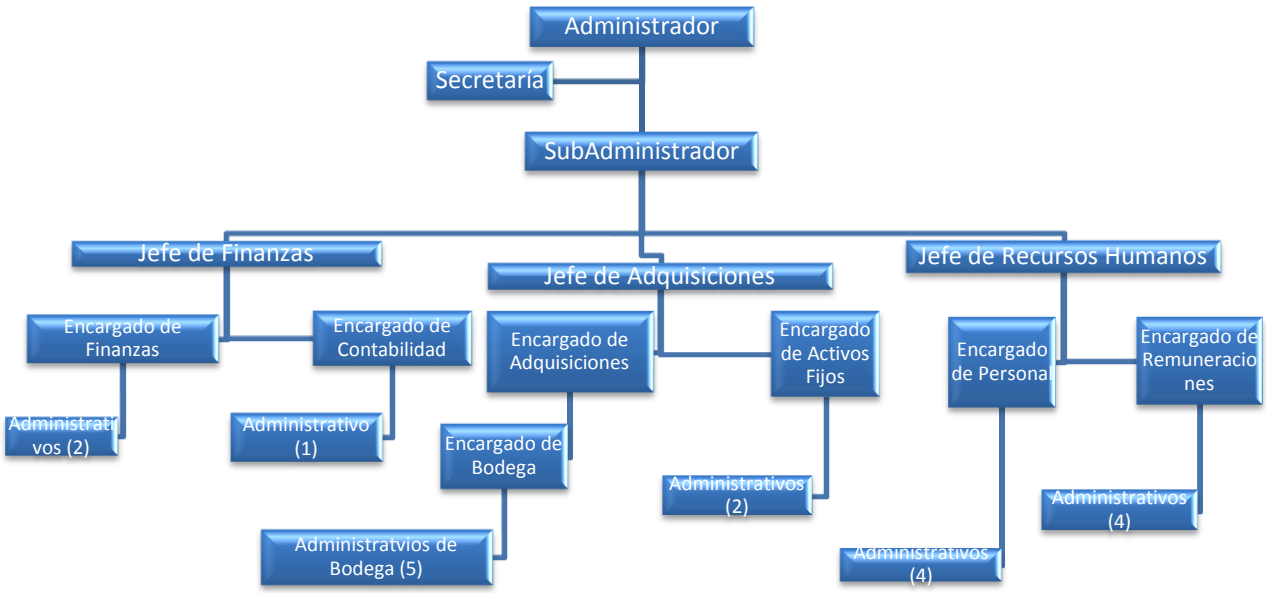
El total de bienes que tiene esta administración en el sistema Contable es de 42.170, por lo que su óptima operación es vital al momento de realizar el cierre y calce anual del inventario.

2.4. Organigrama

La organización interna de la Zonal Santiago es similar a la estructuración de las otras zonales a nivel nacional, aunque es conveniente inferir que esta Zonal es una de las más grandes ya que cuenta con mayor número de departamentos y secciones en comparación a las otras zonales del país.

Cada Zonal funcionalmente es descentralizada, pero estructuralmente dependen de los directivos de cada departamento de la Corporación administrativa del Poder Judicial.

De acuerdo con lo expuesto, esta organización se estructura de la siguiente manera:



Fuente: Desarrollo propio.

2.5. Misión

“Organización de personas dedicadas a brindar un servicio de excelencia a los tribunales de justicia, contribuyendo a mejorar la calidad de la Justicia y facilitando el acceso de la comunidad a ella, administrando en forma eficiente y transparente los recursos del Poder Judicial”.

2.6. Visión

Ser una organización técnica, conocida, validada y legitimada para el Poder Judicial y la comunidad, debido a la excelencia de los servicios que presta, que contribuyen a mejorar la calidad y el acceso a la justicia en el país.

2.7 Objetivos Estratégicos

Establecer un modelo a escala del cliente y de acuerdo a las necesidades que se requieran, destacando para ello los siguientes pilares.

- Asesorías para la definición de procesos.
- Generación de soluciones tecnológicas a través de nuevos sistemas de gestión.

En base a estos pilares centramos nuestros esfuerzos en modelar y cuantificar los beneficios de modo que puedan ser contrastados contra los costos de solución.

2.8. Marco Regulatorio

La Corporación Administrativa del Poder Judicial es un organismo con personalidad jurídica, que depende exclusivamente de la Corte Suprema, a través del cual ésta ejerce la administración de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales destinados al funcionamiento de los tribunales integrantes del Poder Judicial.

Este organismo, creado en 1990 (como sucesor de la *Junta de Servicios Judiciales* y de la *Oficina de Presupuestos para el Poder Judicial*), está compuesto de un Consejo Superior, un director, un subdirector, un jefe de finanzas y presupuestos, un jefe de adquisiciones y mantenimiento, un jefe de informática y computación, un jefe de recursos humanos.

Su dirección corresponde al Consejo Superior, que está integrado por el Presidente de la Corte Suprema (que lo preside) y por 4 ministros de la misma Corte, elegidos

por ésta por un periodo de dos años (más 2 consejeros suplentes, elegidos de entre los miembros del mismo tribunal).

Además, el director de la Corporación Administrativa se desempeña como secretario del Consejo Superior, con derecho a voz en sus reuniones.

El Poder Judicial se rige por el código orgánico de Tribunales de acuerdo a la ley Nº7421.

CAPITULO III

CONCEPTO DE ACTIVOS FIJOS

3.1. Concepto de activo fijo en general dentro de una organización o institución (generalidad)

Activo fijo es un bien de una empresa o institución, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta.

Ejemplos de activos fijos son: bienes inmuebles, maquinaria, material de oficina, etc. Se encuentran recogidos en el balance de situación. También se incluyen dentro del activo fijo las inversiones en acciones, bonos y valores emitidos por empresas afiliadas.

3.1.1. Clasificación de activos fijos

El "activo fijo" se clasifica en tres grupos:

- Tangible, elementos que pueden ser tocados, tales como los terrenos, los edificios, la maquinaria, etc.
- Intangible, que incluye cosas que no pueden ser tocadas materialmente, tales como los derechos de patente, etc.
- Las inversiones en compañías.

3.1.2. Vida útil del activo fijo

Eventualmente, los activos fijos pueden ser dados de baja o vendidos, ya sea por obsolescencia o actualidad tecnológica. La vida útil de un activo fijo es el tiempo durante el cual la empresa hace uso de él hasta que ya no sea útil para la empresa.

Factores que influyen la vida útil de un activo fijo:

- El uso y el tiempo
- Obsolescencia tecnológica

3.2. Control del activo fijo (como concepto)

En términos generales, el activo fijo es aquel activo que no está destinado para ser comercializado, sino para ser utilizado por la empresa.

Los activos físicos o tangibles de la empresa se suelen clasificar en activos fijos y movibles. Los activos movibles son aquellos que están destinados para ser vendidos, siendo que los activos fijos no.

Un bien que la empresa ha construido o adquirido con el objeto de ser conservado, ya sea para utilizarlo, explotarlo, o para ponerlo al servicio de la empresa, se considera como fijo.

Por lo general, el activo fijo es aquel que se hace parte de la propiedad, planta o equipo, como por ejemplo son los automóviles, maquinaria, edificios, muebles, terrenos, etc.

Lo que define si un activo es fijo o movible es sencillamente por su finalidad. Un mismo bien puede ser fijo o movible, dependiendo del objetivo para el cual se haya adquirido. Así, para un concesionario por ejemplo, un vehículo será un activo movible, puesto que su objeto social es vender vehículos; pero el vehículo que se destine para el transporte de personal del concesionario, por ejemplo, será un activo fijo, toda vez que no es la intención venderlo, sino utilizarlo para servicio y beneficio de la empresa. El vehículo es un mismo tipo de activo pero pueden tener finalidades diferentes y en función de ellas se debe clasificar.

Los activos movibles corresponden a los bienes que la empresa clasifica y registra como inventario, los activos fijos, como ya se expuso, corresponden a propiedad de planta y equipo.

3.3. La Gestión de los activos fijos en la Corporación Judicial

Dentro de las principales gestiones se identifican:

a) Efectuar la recepción, el almacenamiento temporal la custodia y control de los bienes muebles y equipos institucionales;
b) Llevar registros individuales actualizados de los bienes de la entidad calificados como activos fijos, con los datos de las características generales y particulares como: marca, tipo, valor, año de fabricación, color, número de serie, dimensiones, código, depreciación, etc;

c) Realizar la entrega de los bienes a los Jefes de las Direcciones, Departamentos o Unidades Administrativas, mediante actas de entrega-recepción debidamente legalizadas con las firmas de los responsables de la Unidad y del custodio.
d) Elaborar un catastro de los bienes inmuebles que posee la institución así como fichas individuales de la propiedad en la que consten: planos, áreas y avalúos.
e) Suministrar oportunamente a todas las dependencias, funcionarios y trabajadores, los muebles y equipos necesarios para sus labores, de acuerdo a la disponibilidad de los mismos;
f) Efectuar periódicamente o rotativamente constataciones físicas de los bienes por lo menos una vez al año en forma normal o cuando sea requerida por la Dirección Financiera, Dirección Administrativa o autoridad competente; y cuando cambie el custodio general o el responsable del control en cada unidad administrativa, a fin de determinar oportunamente las novedades con respecto a la utilización, ubicación y conservación de los activos fijos, especificando sus causas y presentando las recomendaciones que se estimen pertinentes;
g) Verificar la calidad y estado de los bienes que han sido sujetos de reposición.
h) Entregar al Departamento de Contabilidad el inventario anual actualizado de activos fijos, para la conciliación correspondiente.
i) Colaborar en la formulación del plan anual de adquisiciones de activos fijos.
j) Participar por designación en los trámites de baja, remates y demás indicadas en el Reglamento General de Bienes del Sector Público.
k) Intervenir en la recepción de los bienes adquiridos y verificar la conformidad con los contratos celebrados.
l) Solicitar y coordinar el mantenimiento de bienes institucionales.

CAPITULO IV:

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Planteamiento del problema

El presente proyecto pretende responder y aportar información al Servicio Público en relación a la siguiente pregunta: ¿En qué medida las diferentes prácticas de Control y administración de Activos Fijos alrededor del proceso de gestión impactan en el rendimiento de los Tribunales Reformados y No Reformados? La pregunta de investigación planteada busca la relación entre las siguientes dos variables, las prácticas de Control y administración de Activos Fijos alrededor del proceso de gestión y, su impacto en el rendimiento de los Tribunales Reformados y Tribunales No Reformados.

4.2. Objetivos

4.2.1. Objetivo General

- Analizar las actuales prácticas del control y administración de activos fijos en la Corporación Administrativa del Poder Judicial, con relación al rendimiento laboral de los funcionarios del servicio

4.2.2. Objetivos Específicos

a) Describir el concepto de gestión en el contexto de la administración.
b) Describir el concepto de rendimiento en las organizaciones
c) Describir el concepto de activo fijo y procedimientos asociados.
d) Sistematizar el actual proceso de administración y control de activos fijos de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
e) Identificar fortalezas y debilidades del actual proceso de activos fijos, desarrollado por la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
f) Determinar las mejoras de administración y gestión, aplicables al proceso de activos fijos desarrollada por la Corporación administrativa del poder judicial.

4.3. Descripcion de la muestra de encuestados

En la presente tabla se expone el detalle de la muestra trabajada, de acuerdo al tribunal de desempeño y número de funcionarios y jueces de cada uno.

Figura Nº 5: Descripcion de la muestra encuestada

DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTA POR TRIBUNAL					
NÚMERAL	TRIBUNAL	DIRECCIÓN	Nº FUNCIONARIOS	Nº JUECES	ENCUESTAS
1	12º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	13	1	3
2	29º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 13º PISO - SANTIAGO	13	1	3
3	15º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	14	1	3
4	21º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 5º PISO - SANTIAGO	14	1	3
5	20º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 5º PISO - SANTIAGO	14	1	3
6	16º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	14	1	3
7	14º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	14	1	3
8	9º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 3º PISO - SANTIAGO	14	1	3
9	2º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 1º PISO - SANTIAGO	14	1	3
10	5º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 2º PISO - SANTIAGO	14	1	3
11	24º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 8º PISO - SANTIAGO	14	1	3
12	17º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 5º PISO - SANTIAGO	15	1	6
13	10º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 3º PISO - SANTIAGO	15	1	6
14	19º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 5º PISO - SANTIAGO	15	1	6
15	6º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 2º PISO - SANTIAGO	15	1	6
16	4º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 2º PISO - SANTIAGO	15	1	6
17	28º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 12º PISO - SANTIAGO	15	1	6
18	7º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 2º PISO - SANTIAGO	15	1	6
19	11º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	15	1	6
20	23º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 7º PISO - SANTIAGO	15	1	6
21	18º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 5º PISO - SANTIAGO	15	1	6
22	26º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 10º PISO - SANTIAGO	15	1	6
23	22º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 6º PISO - SANTIAGO	15	1	6
24	25º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 9º PISO - SANTIAGO	15	1	6
25	1º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 1º PISO - SANTIAGO	15	1	6
26	13º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 4º PISO - SANTIAGO	15	1	6
27	8º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 3º PISO - SANTIAGO	15	1	6
28	3º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 1º PISO - SANTIAGO	15	1	6
29	30º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 14º PISO - SANTIAGO	15	1	6
30	27º JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	HUÉRFANOS 1409 - 11º PISO - SANTIAGO	15	1	6
31	JUZGADO DE LETRAS DE COLINA	CHACABUCO 90 - COLINA	17	2	6
32	JUZGADO DE GARANTIA DE COLINA	GRAL. SAN MARTIN 521 - COLINA	18	4	6
33	TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE COLINA	GRAL. SAN MARTIN 521 - COLINA	21	6	6
34	1º JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO E, 2º PISO	24	6	6
35	JUZGADO DE FAMILIA DE COLINA	CHACABUCO 195 - COLINA	26	4	6
36	3° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO F, 9º PISO	28	8	6
37	5° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO F, 3º PISO	28	10	6
38	6° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO F, 7º PISO	30	8	6
39	13° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO F, 6º PISO	34	12	6
40	8° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO A, 4º PISO	39	10	6
41	7° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO A, 3º PISO	41	10	6
42	34º JUZGADO DEL CRIMEN DE SANTIAGO	PEDRO MONTT 1853	56	2	6
43	14° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO E, 9º PISO	44	15	6
44	1º TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO D, 4º PISO	42	18	6
45	5° TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO D, 6º Y 7° PISO	43	18	6
46	2° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO B, 4º PISO	47	15	6
47	JUZGADO DE COBRANZA LABORAL Y PREVISIONAL DE SANTI	SAN MARTIN 950 - 6° AL 8° PISO	58	6	6
48	9° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO A, 9º PISO	49	18	6
49	4° TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO D, 8º PISO	50	18	6
50	1º JUZGADO DE LETRAS DEL TRABAJO DE SANTIAGO	SAN MARTIN 950 - 1° AL 5° PISOS	57	13	6
51	2° JUZGADO DE LETRAS DEL TRABAJO DE SANTIAGO	MERCED 360	58	13	6
52	4° JUZGADO DE GARANTIA DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO B, 9º PISO	55	18	6
53	1º JUZGADO DE FAMILIA DE SANTIAGO	SAN ANTONIO 477 - 2° PISO	62	13	6
54	3° JUZGADO DE FAMILIA DE SANTIAGO	SAN ANTONIO 477 - 3ER. PISO	63	13	6
55	4° JUZGADO DE FAMILIA DE SANTIAGO	SAN ANTONIO 477 - 2° PISO	64	13	6
56	JUZGADO DE FAMILIA DE PUDAHUEL	JUAN MIRANDA 818	66	13	6
57	2° JUZGADO DE FAMILIA DE SANTIAGO	SAN ANTONIO 477 - 2° PISO	67	13	6
58	2° TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO D, 2º PISO	59	21	6
59	7° TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO C, 4º PISO	59	27	6
60	3° TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE SANTIAGO	AVDA. PEDRO MONTT Nº 1606, EDIFICIO C, 2º PISO	62	24	6
SUBTOTALES			1804	401	327

4.4. Métodos de Recolección de Datos

El procedimiento de la recolección de datos se realizó por medio de encuestas, entregadas vía correo electrónico, la que consistió en un total de 11.preguntas cerradas, ordenadas de acuerdo a las variables de localización**,** tiempos de traslado, calidad y satisfacción al cliente, de acuerdo al siguiente detalle:

Parte I

Localización del Zonal Santiago y Bodega de Distribución

1. ¿Encuentra que la llegada de Activos Fijos (Muebles) es Oportuna?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No Sabe / No contesta ( )

2. ¿Usted cree que la Ubicación de la Bodega Central en Calle Cueto Santiago centro es central?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No Sabe / No contesta ( )

Parte II

Tiempo de Traslado

3. ¿Al momento de requerir un Activo Fijo (Muebles), usted cree que el tiempo es óptimo?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No Sabe / No contesta ( )

4. En caso afirmativo la respuesta de la pregunta tres, indique cual fue motivo:

a) Eficiencia del Encargado de Activo Fijo. ( )

b) Buena cadena de logística utilizada. ( )

c) Buen canal de comunicación. ( )

d) Buena gestión por parte del Administrativo Contable. ( )

e) Otra _____ ( )

5. ¿Cuándo requiere un Activo Fijo (Mueble), usted sabe a quién solicitarlos?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No Sabe / No contesta ( )

Parte III

Gestión de calidad

6. ¿Cuándo envió el Oficio y/o requerimiento vía correo electrónico, le llamo el Encargado de Activos Fijos de la Zonal Santiago?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No Sabe / No contesta ( )

Parte IV

Calidad del Sistema

7. A su parecer, ¿Cree que se debe contar con un sistema centralizado donde se gestionen los requerimientos?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No Sabe No contesta ( )

Parte V

Satisfacción del cliente Interno

8. ¿Cómo evalúa usted la calidad de atención al cliente interno por parte del Encargado de Activos Fijos, de la Administración Zonal Santiago?

a) Excelente calidad ( )
b) Muy buena calidad ( )
c) Buena calidad ( )
d) Regular calidad ( )
e) Mala calidad ( )
f) Pésima calidad ( )

9. ¿Cuánto espera usted para que sea atendido su requerimiento?

a) Entre 3 a 5 días. ( )
b) Entre 6 a 9 días. ( )
c) Entre 10 a 13 días. ( )
d) Entre 14 a 17 días. ( )
e) Entre 18 a 21 días. ( )
f) Entre 22 a 25 días. ( )
g) Otro _____ ( )

Parte VI

Preferencia de Gestión

10. ¿Con quién prefiere usted realizar la gestión?

a) Administrador Zonal ( )
b) Sub- Administrador Zonal ( )
c) Jefe de Adquisiciones ( )
d) Encargado de Adquisiciones ( )
e) Encargado de Activos Fijos ( )
f) Encargado de Bodega ( )
g) Oficina de Partes ( )

11. Ordene según su preferencia los siguientes gestores del 1 al 7:

a) Administrador Zonal ( )

b) Sub- Administrador Zonal ( )

c) Jefe de Adquisiciones ( )

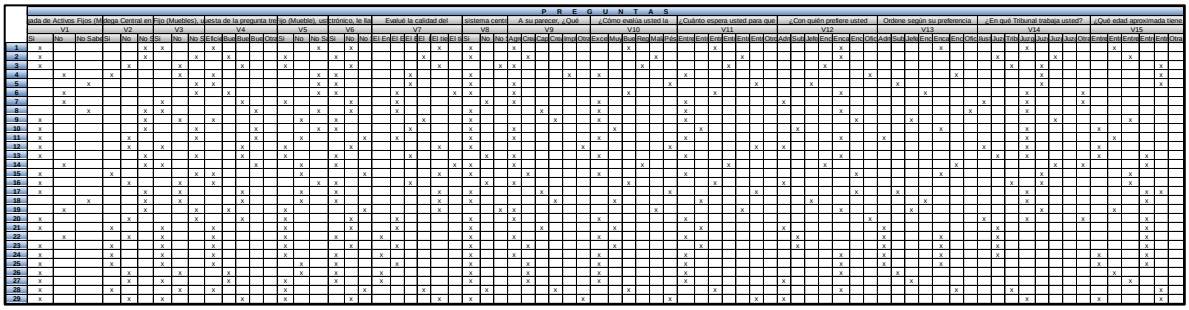
d) Encargado de Adquisiciones ( )

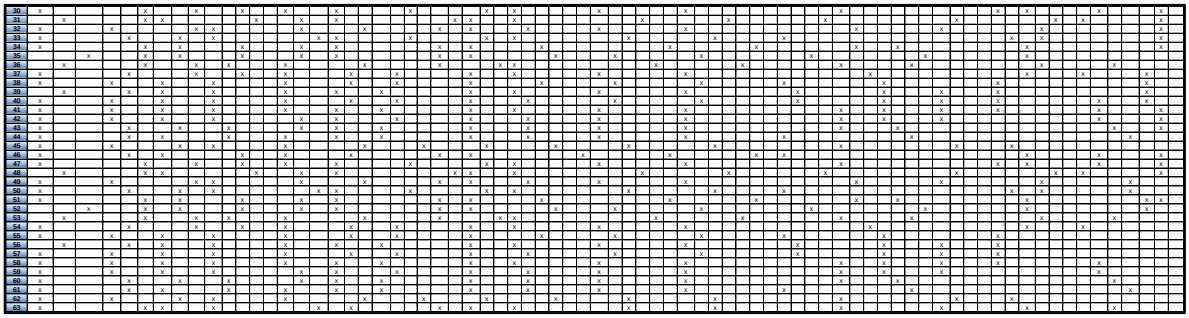
e) Encargado de Activos Fijos ( )

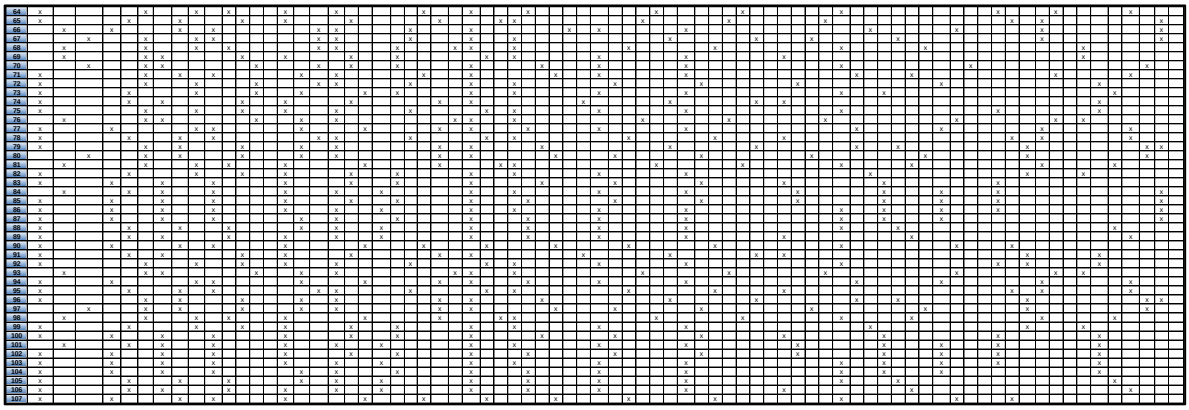
f) Encargado de Bodega ( )

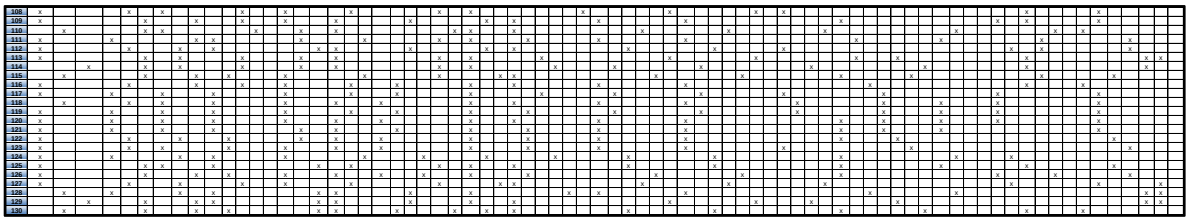
g) Oficina de Partes ( )

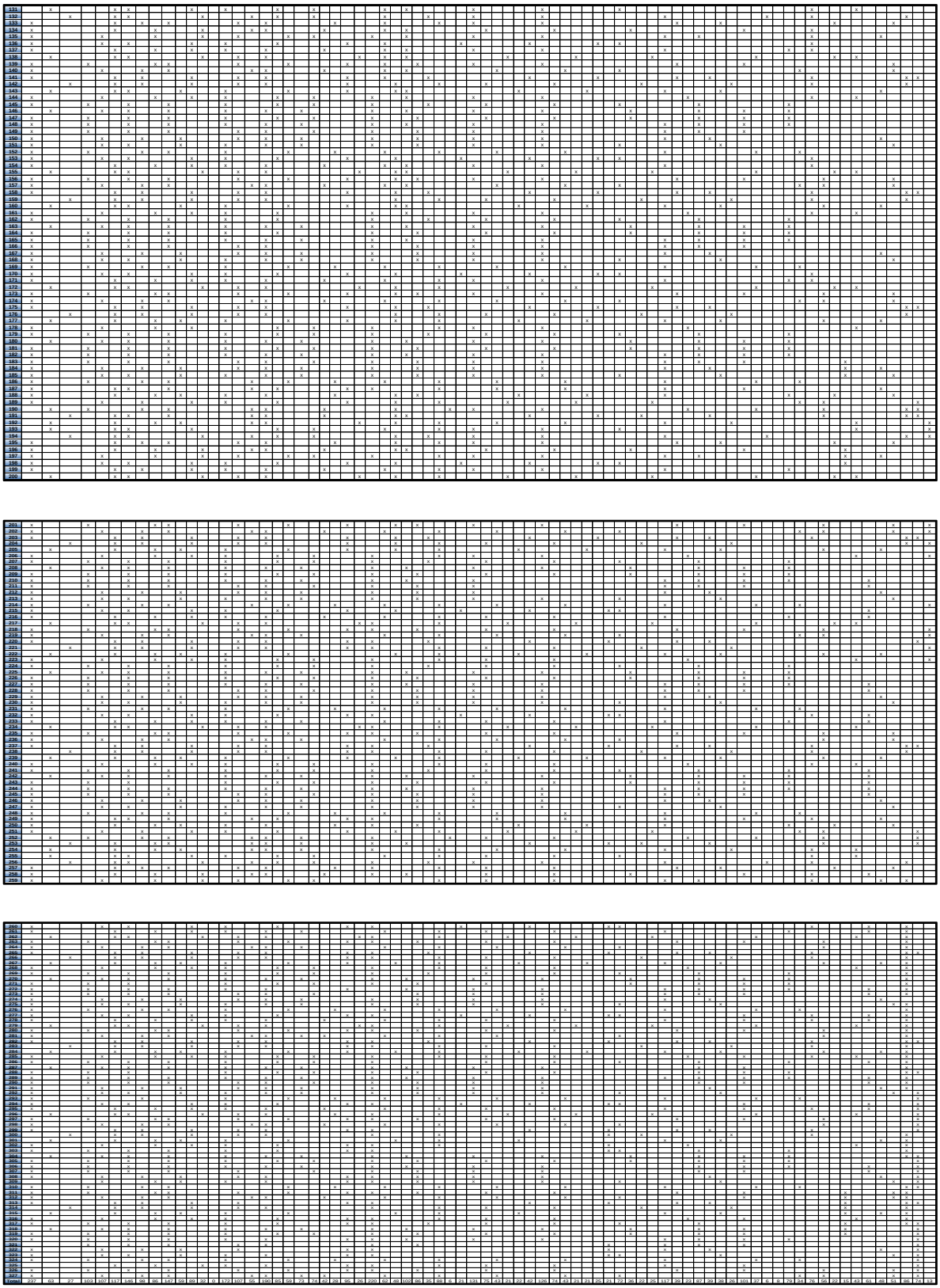
4.5. Tabulación y procesamiento de datos











Fuente: Elaboración propia

CAPITULO V

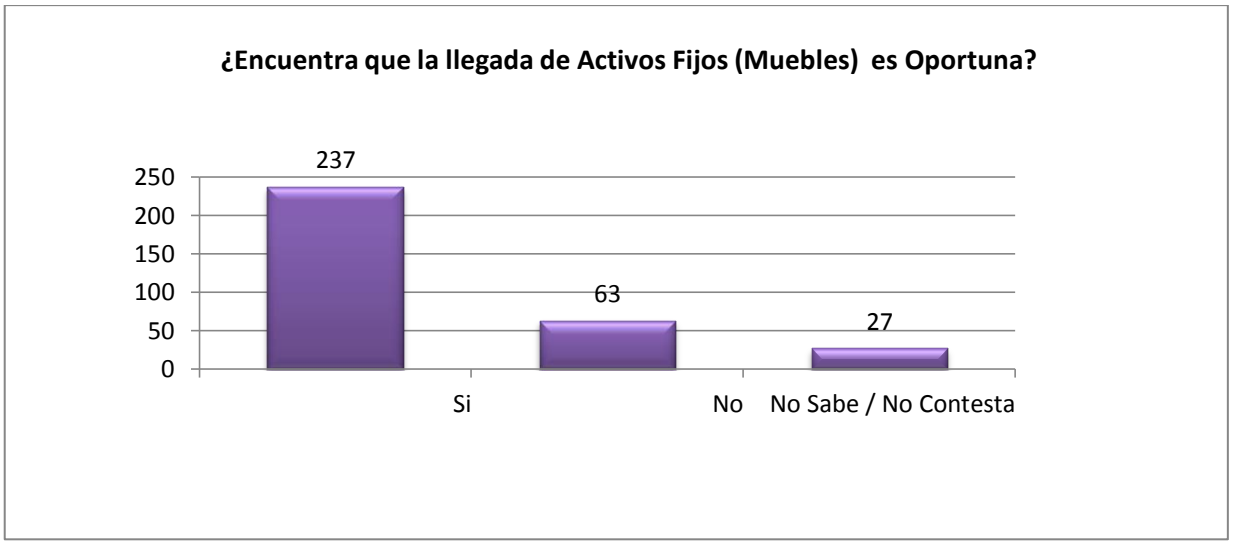
ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

El análisis e interpretación de los datos que a continuación se desarrolla, corresponde a la secuencia de variables de la encuesta, de acuerdo a lo cual se estructura el presente capítulo

5.1. Localización del Zonal Santiago y Bodega de Distribución

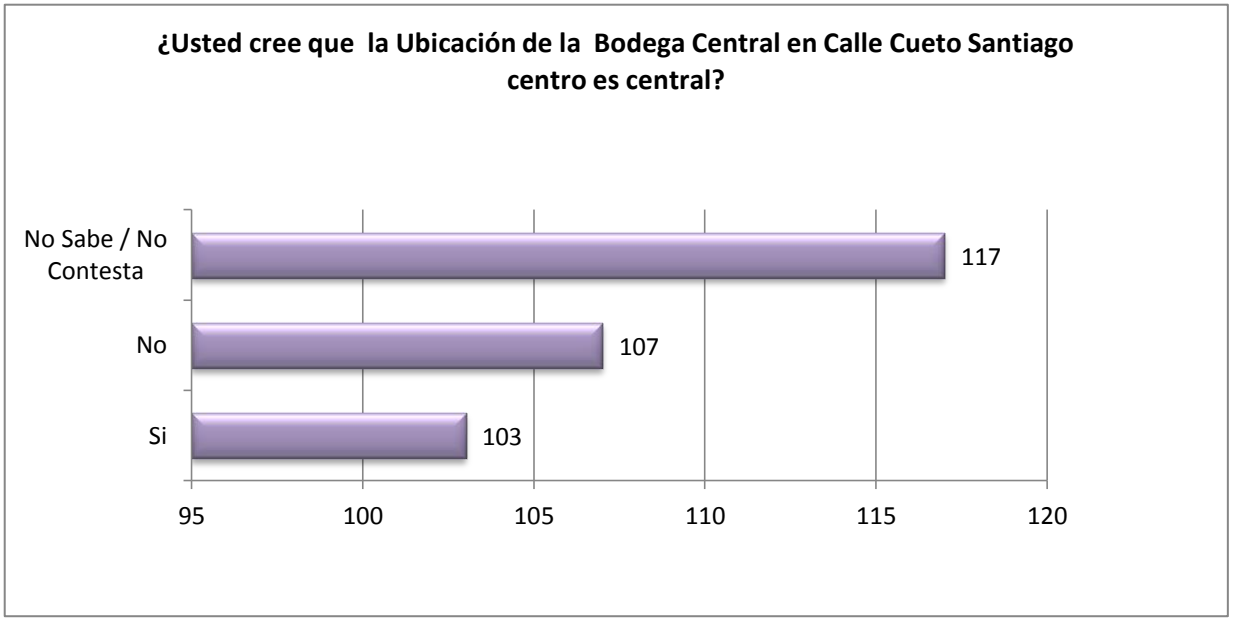
Se observa que de un total de 327 personas encuestadas, 237 indicaron que la llegada de los muebles a sus oficinas es oportuna por lo que esto equivale al 74%, de conformidad

Gráfico 1: Llegada de Activos Fijos



En materia de ubicación de bodegaje, se observa que de un total de 327 personas encuestadas, 117, no saben y/o no contestan, se encuentran indiferentes al tema, puede deberse a desconocimiento, equivale al 35% de la muestra, de acuerdo a lo que se representa en el siguiente gráfico:

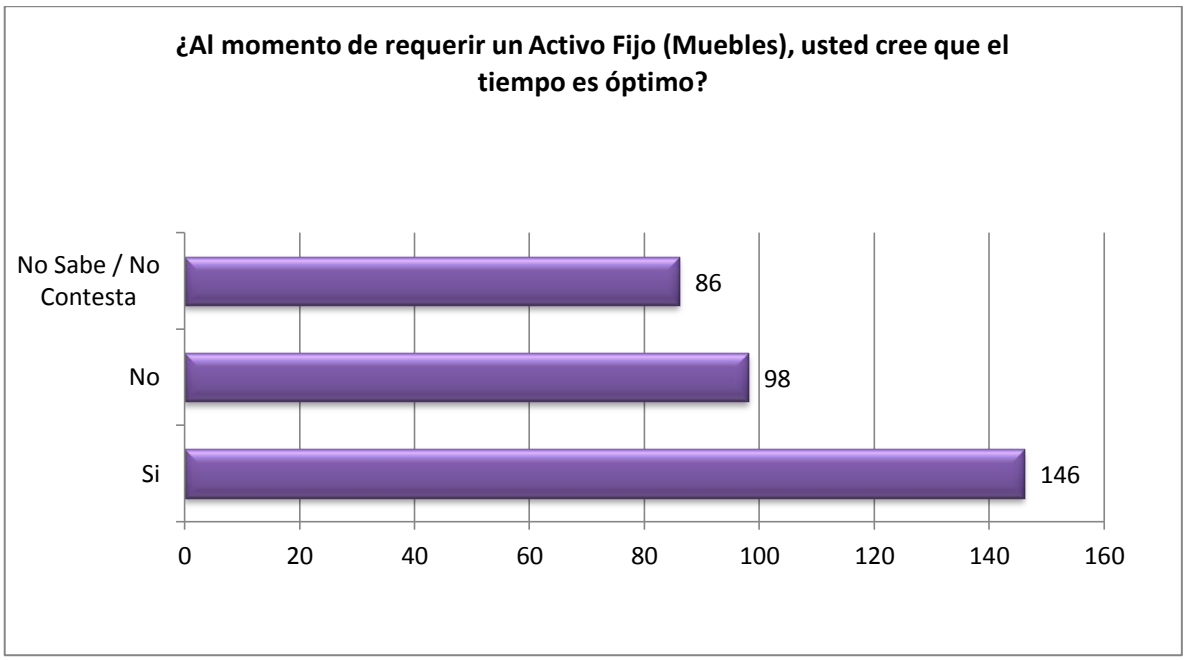
Gráfico Nº 2: Ubicación de bodega



5.2. Tiempo de entrega y de espera

En cuanto a la variable tiempo de entrega, en el gráfico número 3, se observa que de un total de 327 personas encuestadas, 146 consideran óptimo el tiempo al requerir un mueble, esto equivale a un 45%, que muestran un grado de satisfacción y correlaciona con la pregunta 1 de la encuesta.

Gráfico Nº 3: Tiempo de entrega óptimo

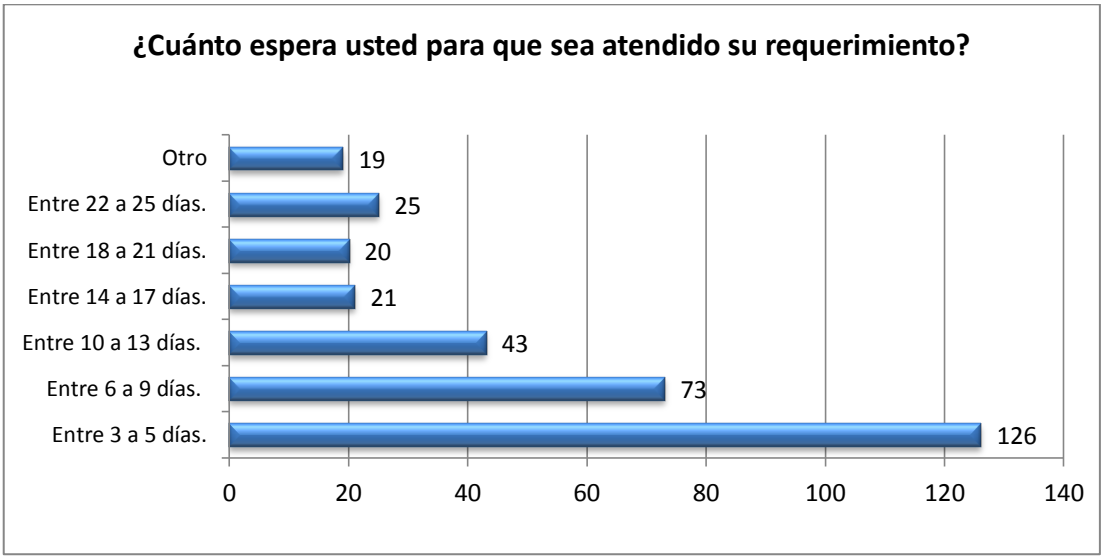


En cuanto a las razones que el personal atribuye a su percepción respecto del tiempo de entrega corresponde a la valoración que se hace de la eficiencia del personal de activos fijos, de acuerdo a lo que se representa en el siguiente gráfico.

Gráfico Nº 4: Motivos

En otro aspecto, en cuanto a los tiempos de espera para el requerimiento, se observa que de un total de 327 personas encuestadas, 126 manifiestan que su requerimiento es atendido entre 3 a 5 días, lo que se puede deber a que se atrasan los procesos producto de la formalidad o burocracia de los procesos.

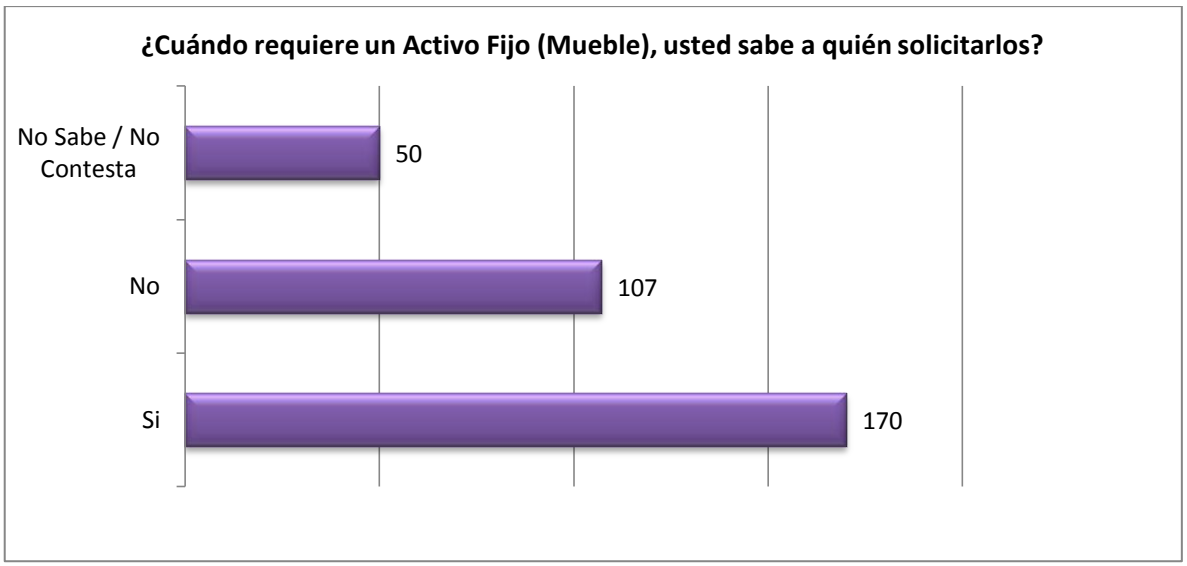
Gráfico 5: Contacto de Encargado Activo Fijos



5.3. Gestión de calidad

En materia de Solicitudes de Activos Fijos se observa que de un total de 327 personas encuestadas, 170 conocen el canal de comunicación o a quien recurrir, esto equivale a 52%, del total de la muestra

Gráfico Nº 6: Solicitud de un Activo Fijo

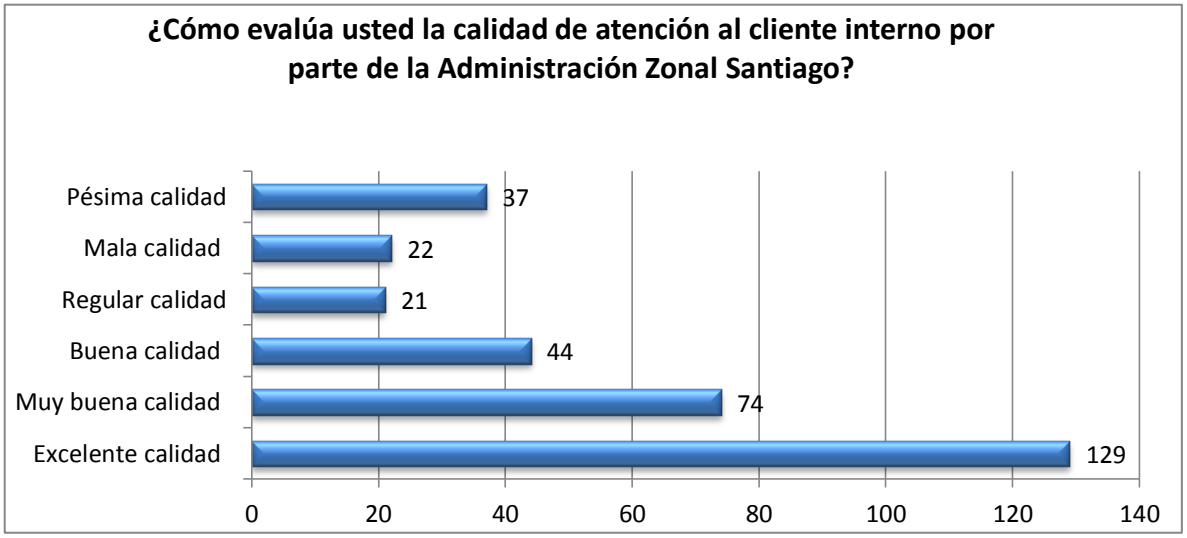


Lo que se complementa con lo obtenido como resultado, cuando de un total de 327 personas encuestadas, 188 indican que el Encargado de Activo Fijos, se puso en contacto con ellos, lo que equivale al 57%, de la muestra.

Así entonces, cuando se consultó acerca de centralizar el sistema de solicitudes y tramitación de activos fijos se observa que de un total de 327 personas encuestadas, 219 indican que se debe contar con un sistema centralizado, esto equivale al 67% de la muestra, cabe mencionar que el sistema de control que hoy se utiliza es sólo para ingresos, traslados y reubicaciones, ya que no se considera en ello, el ingreso de requerimientos.

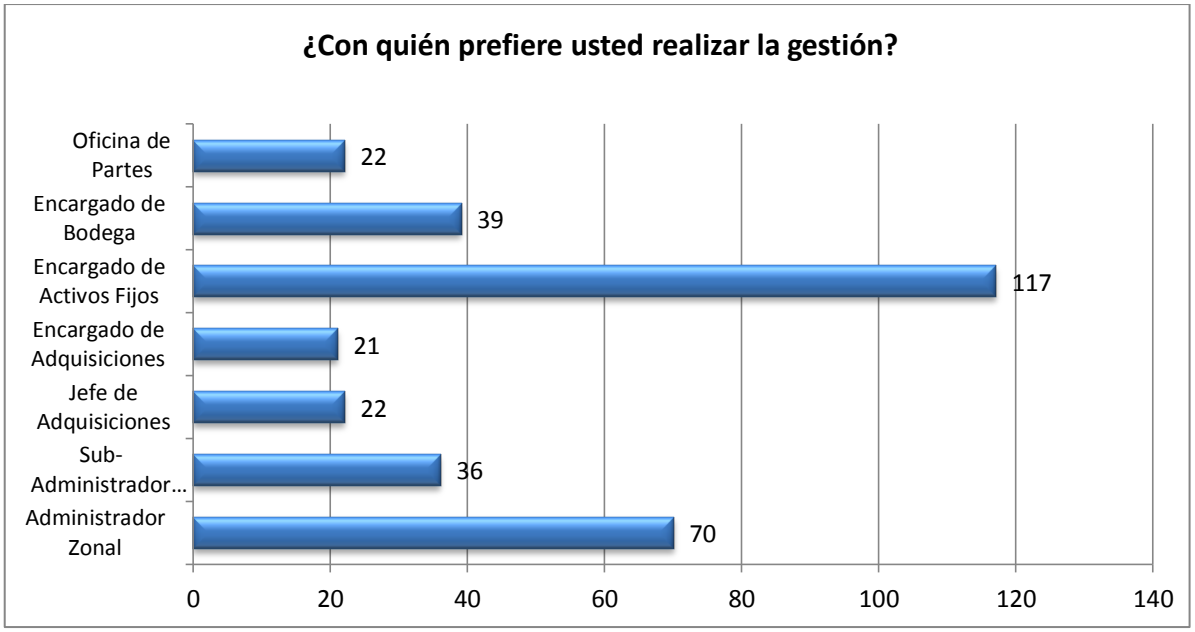
En materia de calidad de la atención de un total de 327 personas encuestadas, 129 manifestaron que la atención de la Administración Zonal Santiago cumple con sus expectativas, de acuerdo al detalle que a continuación se representa en el gráfico siguiente:

Gráfico Nº 7: Evaluación de calidad



En materia de preferencias para la realización del trámite, los funcionarios en general manifiestan preferencia por entenderse con la jefatura, lo que se evidencia en el detalle de posibilidades que se adjunta en el gráfico siguiente

Gráfico Nº 8: Preferencia de Tramitar gestión



5.4. Interpretación de resultados en general

La primera parte de los resultados de la investigación se relaciona con el análisis de localización y su relación con la distribución de activos fijos, sin embargo se puede destacar que del total encuestado 327, un número de 237 indicaron que la llegada de los muebles es oportuna, esto equivale a 72% de la muestra, por lo tanto dicho resultado indica que el proceso de Activos fijos no impacta en el rendimiento de los tribunales, esto es en primera parte. Sin embargo en la medida que aumente la demanda de causas, tramitaciones y escritos, también impacta en la ejecución de procesos por lo que se debe analizar las técnicas efectuadas de localización en que tan eficientes son.

En segundo lugar, en lo referido a tiempos de traslado, se enfocó a obtener una apreciación cualitativa con respecto a tiempos óptimos, además de determinar el motivo de este tiempo y saber a quién se solicita.

Si realizamos una sumatoria del total de respuesta para la pregunta 3 que eran 981, lo mismo para la pregunta 5 y la pregunta 4 un total 1635 probables respuestas e indicaron que saben a quién recurrir y manifestaron que reconocen eficiencia en la gestión del proceso, adicionalmente creen que el tiempo desde que se requieren un bien hasta que llega al Tribunal es adecuado.

En otro aspecto la relación entre las variables Sistema Apoyo administrativo y gestión, da como resultado que un 67% aprueba un sistema de información que ayude a la gestión de los requerimientos, por otra parte un 30%, indica que se debe añadir un administrativo de apoyo a las gestiones de activo fijo, por otra parte dentro de esta misma parte en la pregunta 9, un 27% indica que también es necesario crear un sistema de requerimientos centralizado.

Cuando se midió la satisfacción del cliente, un 39% de las respuestas indicaron que la calidad del servicio afecta directamente en la satisfacción del cliente, quienes la consideran adecuada

Cabe mencionar que de 327 encuestados, 126 indicaron que su requerimiento es atendido entre 3 a 5 días, caso contrario 73 indicaron que su requerimiento es atendido entre 6 a 9 días, esto indica que los requerimientos tienen sus grados de urgencia, por ejemplo si es de la ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, el rango de atención será, sin embargo para atenciones de tribunales estos pueden esperar o se da prioridad necesaria para el caso, sin que afecte el desarrollo de las funciones.

CAPITULO VI

PROPUESTA TECNICA

Para la elaboración de solución propuesta se basara en las etapas del proceso administrativo las son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

PLANEACIÒN	ORGANIZACIÓN	DIRECCION	CONTROL
¿Qué es lo que se quiere hacer? **¿Qué se va a hacer?**	¿Cómo se va a hacer?	Verificar que se haga	¿Cómo se ha hecho?

Con lo anteriormente expuesto, se puede inferir que la responsabilidad de la administración y actualización de los Activos Fijos es de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, subdividida en el Departamento de Adquisiciones y Mantenimiento, las Administraciones Zonales y las Administraciones de Tribunales reformados, quiénes deberán a su vez, entregar todas las herramientas necesarias a los Centros de Costos que pertenecen a su jurisdicción, para que ellos mantengan un registro actualizado del número de bienes de su pertenencia, individualizados con su respectiva placa de inventario.

En esta etapa de planificación es preciso relacionar el análisis realizado, esto es en como el desarrollo de un nuevo modelo administrativo que mejore sustancialmente las actuales prácticas en el control y administración de Activos Fijos.

Se estima que el desarrollo de un sistema de administración y control de los activos fijos que están destinados a la Zonal Santiago, sumado a mantener un registro oportuno y actualizado de éstos, permitirá a cada usuario interno tener la información oportuna e inmediata del bien requerido; optimizando los actuales tiempos de espera y por ende obtener un mayor control de todos los bienes a cargo de dicha Zonal.

A través del Departamento de Adquisiciones y Mantenimiento de la CAPJ, que es el encargado de coordinar el Activo Fijo a nivel nacional, formular los procedimientos relativos a la gestión de Activos Fijos, modificar procedimiento vigentes, entregar y comunicar información relacionada con Activos Fijos, por lo que como el Departamento de Adquisiciones y Mantenimiento será el encargado de administrar y actualizar los Activos Fijos, en coordinación directa con los diferentes departamentos, administraciones de los edificios, cuando proceda y Mayordomía del Palacio de Tribunales de Justicia. Quienes a su vez deben asegurar que la información de inventario sea efectiva y oportunamente entregada a los Centros de Costos para su actualización y ejecución.

Cabe señalar que las Administraciones Zonales son las encargadas de administrar y actualizar todos los Activos Fijos de su jurisdicción, asegurando que la información de inventario sea efectiva y oportunamente entregada a los Centros de Costos para su actualización y ejecución, y que las Administraciones de los Tribunales Reformados son las encargadas de administrar y actualizar todos sus Activos Fijos, asegurando que la información de inventario sea efectiva y oportunamente actualizada y ejecutada.

Dentro de los procedimientos establecidos, se identifican actividades que deben ser ejecutadas centralizadamente por el coordinador nacional, actividades que deben ser ejecutadas por las administraciones zonales y de tribunales de la reforma. Lo anterior, quedará claramente establecido en los puntos siguientes.

El sistema que administra la información de los Activos Fijos del Poder Judicial para mantener la integridad y confiabilidad de la información requiere del cumplimiento de los procedimientos administrativos para actualizar y complementar la información registrada en su base de datos. Estos procesos administrativos deben cumplir obligatoriamente con las políticas establecidas a nivel nacional.

CONCLUSIONES

1. Podemos concluir que el desarrollo de manera eficiente de las labores del Encargado de activos fijos, afecta directamente la ejecución de labores que tienen connotación de suma importancia para los organismos que dependen de dicha sección.

2. De acuerdo a la complejidad del existente y la rapidez de los procesos organizacionales, se hace exigente un manejo de situaciones, tanto a nivel individual, como en grupos y equipos de trabajo. El trabajo eficaz en bloques de trabajo se considera fundamental dentro de empresas e instituciones que producen buenos resultados.

3. Además se evidenció que el control y administración de los bienes muebles, debe ser el nexo entre el usuario final y el Jefe de adquisiciones, para poder determinar o estimar los bienes a comprar para el próximo período y así no resultar con quiebre de stock, producto de una mala estimación de demanda por aumento de dotación o por deterioro de bienes muebles.

4. Guiarse por los estándares de calidad, tener una estructura definida en el organigrama y principalmente una estrategia de calidad, permitirá obtener un rendimiento más eficiente y mejores resultados a nivel jurisdiccional en calidad de servicio, además el hecho de utilizar un sistema que apoye a la gestión permitirá cumplir con los objetivos de la Zonal.

5. Podemos determinar que desarrollar un modelo que considere la Administración y Control de Activos Fijos, aplicada a los funcionarios públicos es lo más necesario, incluyendo la estimación de la demanda de Bienes muebles, es por ello que se puede concluir que se debe enfocar en mejoras al realizar dicho calculo.

6. Finalizando el análisis de la presente, es posible inferir que solo con el hecho de tener un sistema de control óptimo para realizar los diferentes y cuantiosos requerimientos que a diario se producen, es posible rebajar las imprecisiones que actualmente se encuentran con cada activo fijo y que

conlleva perdidas irreversible de dineros al interior de la organizaciones y que finalmente repercute en el cumplimiento de metas y estándares de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

Bain, David . (1987). *Productividad: la solucion a los problemas de la empresa.* Mexico: Mc Graw-Hill.

Robbins, Sthepen P. y Judge, Thimothy A. (2013). *Comportamiento Organizacional.* Mexico: Pearson.

www.contraloría.cl

www.pjud.cl

www.bcn.cl

www.ecas.cl