

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Análisis de los procedimientos administrativos académicos de
La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.**

Tesis que presentan los bachilleres

SILVIA FAVIOLA MONTALVÁN ARROYO

ROSARIA ELIZABETH VILLEGAS CARRASCO

Para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Lambayeque – Perú

Agosto – 2018

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
ACADÉMICOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO.**

Decreto de sustentación N° _____ De fecha _____

Silvia Faviola Montalván Arroyo

Bachiller

Rosaria Elizabeth Villegas Carrasco

Bachiller

Mauro Adriel Ríos Villacorta

Asesor

Presentada para obtener el título profesional Licenciado en Administración

Aprobado por el jurado:

Rosa Catalina Saavedra Obando

Presidente

Hugo Mendoza Rosado

Secretario

Hilda Angélica del Carpio Ramos

Vocal

Agradecimientos

Primero agradecemos a Dios, quien nos ha dado la fuerza y motivación en todo momento.

A nuestro asesor el Lic. Mauro Adriel Ríos Villacorta, por darnos la orientación adecuada para desarrollar la presente investigación.

Al Lic. José Echevarría por compartir sus conocimientos, experiencias y sobre todo por la paciencia brindada para culminar con éxito esta investigación.

A la Lic. Angelita Requena Fuentes, por sus recomendaciones, observaciones y sugerencias para el desarrollo de la presente investigación.

Al Lic. José Becerra Santa Cruz director de la Unidad de Investigación por compartir los conocimientos, guiarnos y orientarnos correctamente en el desarrollo de la investigación.

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi padre, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor; a mi madre por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y poder realizar esta investigación, pero más que nada, por su gran amor.

Silvia Faviola Montalván Arroyo

Dedico esta tesis primero a Dios por ser mi fortaleza para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida, por darme la sabiduría; a mis padres quienes han depositado su entera confianza en mí, por sus enseñanzas, por su sacrificio en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños; a mi abuelo y hermanos por su amor y apoyo incondicional para seguir adelante y culminar esta investigación.

Rosaria Elizabeth Villegas Carrasco

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL OBJETO DE ESTUDIO.....	5
1.1. Contextualización del objeto de estudio.....	5
1.1.1. Los procedimientos administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC).	5
1.1.2. Los procesos administrativos en el Perú.	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.	14
2.1. Bases teóricas.	14
2.1.1. Simplificación administrativa.....	14
2.1.2. Procedimiento administrativo.....	15
2.1.2.1. <i>Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)</i>	16
2.1.3. Manual de procedimientos – MAPRO	17
2.1.4. Sistema de gestión documentaria (SIGGEDO).....	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DESARROLLADA	20
3.1. Metodología.	20
3.1.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Población y muestra	20
3.2.1. Población.....	20
3.2.2. Muestra.....	20
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.4. Técnicas de análisis de datos.....	21
3.5. Etapas para la recolección, análisis y propuesta.....	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
4.1. Análisis e interpretación de los datos.	23
4.1.1. Diagnóstico de los procedimientos administrativos académicos	23
4.1.2.1. <i>Procedimiento de matrícula.</i>	33
4.1.2.2. <i>Procedimiento matrícula extemporánea</i>	36
4.1.2.3. <i>Procedimiento reserva de matrícula.</i>	37

4.1.2.4. Procedimiento de reactualización de matrícula.	39
4.1.2.5. Procedimiento de carnet de biblioteca especializada.	41
4.1.2.6. Procedimiento de constancias académicas.	42
4.1.2.7. Procedimiento de certificado de estudios.	44
4.1.2.8. Procedimiento de convalidación y equivalencia de asignatura.	46
4.1.2.9. Procedimiento de curso dirigido.	48
4.1.2.10. Procedimiento de examen extraordinario.	51
4.1.2.11. Procedimiento de traslado interno.	54
4.1.2.12. Procedimiento de presentación de prácticas pre- profesionales.	56
4.1.2.13. Procedimiento de grado académico.	59
4.1.2.14. Procedimiento de nombramiento de jurado de tesis y fecha de sustentación.	64
4.1.2.15. Procedimiento de título profesional.	68
4.1.2. Entrevista para detectar otros factores relacionados a los procedimientos administrativos académicos (Realizado a estudiantes y egresados).	80
4.2. Discusión de resultados.	84
CAPÍTULO V. PROPUESTA	86
5.1. Propuesta simplificada del procedimiento de obtención de grado académico	87
5.2. Propuesta simplificada del procedimiento de obtención del título profesional	90
5.3. Propuesta simplificada del procedimiento de asignación de jurado y aprobación de Proyecto de tesis	93
5.4. Procedimiento de presentación de informe y sustentación de tesis	96
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS	100
ANEXOS	102

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Procedimiento de matrícula ingresantes.</i>	33
<i>Tabla 2. Procedimiento de matrícula regular.</i>	34
<i>Tabla 3 Procedimiento de matrícula regular comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC</i>	35
<i>Tabla 4. Procedimiento matrícula extemporánea.</i>	36
<i>Tabla 5 Procedimiento de matrícula extemporánea comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC</i>	37
<i>Tabla 6. Procedimiento de reserva de matrícula.</i>	37
<i>Tabla 7. Procedimiento reactualización de matrícula.</i>	39
<i>Tabla 8. Procedimiento de carnet de biblioteca.</i>	41
<i>Tabla 9. Procedimiento de carnet de biblioteca comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC</i>	42
<i>Tabla 10. Procedimiento de constancias académicas</i>	42
<i>Tabla 11. Procedimiento de constancias académicas comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC</i>	44
<i>Tabla 12. Procedimiento de certificado de estudios.</i>	44
<i>Tabla 13. Procedimiento de certificados de estudios comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC</i>	46
<i>Tabla 14. Procedimiento de convalidación y equivalencia de asignatura</i>	46
<i>Tabla 15. Procedimiento de convalidación y equivalencia de asignatura comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC</i>	48
<i>Tabla 16. Procedimiento de curso dirigido.</i>	49
<i>Tabla 17. Procedimiento de curso dirigido comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC</i>	51
<i>Tabla 18. Procedimiento de examen extraordinario</i>	52
<i>Tabla 19. Procedimiento de examen extraordinario comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC</i>	53
<i>Tabla 20. Procedimiento de traslado interno.</i>	54
<i>Tabla 21. Procedimiento de traslado interno comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC</i>	56
<i>Tabla 22. Procedimiento de presentación de prácticas pre profesionales.</i>	56
<i>Tabla 23. Procedimiento de grado académico.</i>	59
<i>Tabla 24. Procedimiento de grado académico comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC</i>	64
<i>Tabla 25. Procedimiento de nombramiento de jurado de tesis y fecha de sustentación</i>	64

<i>Tabla 26. Procedimiento de nombramiento y jurado de tesis comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 27. Procedimiento obtención del título profesional mediante tesis.</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 28. Procedimiento de título profesional mediante tesis comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 29. Procedimiento obtención del título profesional mediante examen de suficiencia profesional.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 30. Procedimiento de título profesional mediante examen de suficiencia profesional comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 31. Propuesta simplificada del procedimiento de obtención de grado académico</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 32. Comparación de procedimiento de grado académico actual vs simplificado</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 33. Propuesta simplificada del procedimiento de obtención de título profesional.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 34. Comparación de procedimiento de título profesional actual vs simplificado</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 35. Procedimiento simplificado de asignación de jurado y aprobación de proyecto de tesis</i>	<i>94</i>
<i>Tabla 36. Procedimiento simplificado de presentación de informe y sustentación de tesis</i>	<i>96</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Simplificación administrativa.</i>	<i>14</i>
<i>Figura 2. Procedimiento.</i>	<i>16</i>

ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1. Requisitos y costos de los procedimientos actualizados de la FACEAC que se encuentran en el TUPA de la UNPRG.....</i>	<i>27</i>
<i>Cuadro 2. Valoración general de los procedimientos administrativos académicos.....</i>	<i>79</i>
<i>Cuadro 3. Trámite de expedientes de grado de bachiller desde el ingreso del expediente hasta la expedición del diploma.....</i>	<i>83</i>
<i>Cuadro 4. Factores que intervienen en los procedimientos.....</i>	<i>84</i>

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista realizada a estudiantes y egresados de la FACEAC.....	102
Anexo 2. Matriz de consistencia	104

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el fin de actualizar y simplificar los procedimientos administrativos- académicos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; entendiendo que dicha facultad tiene trámites engorrosos que hacen que se torne lento y por consiguiente se incurra en pérdida de tiempo. La variable en objeto de estudio lo constituyen los procedimientos administrativos académicos.

El estudio se llevó a cabo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables (FACEAC) de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, del departamento de Lambayeque. Las poblaciones estudiadas fueron dos y se definieron como los procedimientos administrativos de la FACEAC que asciende a la cantidad de 60 y los usuarios de dicha facultad que asciende a la cantidad de 630 estudiantes aproximadamente y egresados de los códigos 2012 I y 2012 II cuya cantidad asciende a 300 aproximadamente. El tamaño de la muestra escogida fue: 16 procedimientos bajo el criterio de “procedimientos académicos” y 60 usuarios quienes acuden a solicitar un procedimiento administrativo dentro de un periodo determinado (Muestreo por conveniencia). Como resultado se determinó que son varios los factores que intervienen en el desarrollo de procedimientos, tales como deficiente desarrollo del procedimiento administrativo- académico, exigencia de requisitos excesivos, tiempos de tramitación no se cumplen con lo establecido, procedimientos con largas rutas; Dichos procedimientos se actualizarán y simplificarán, esto permitirá reducir el número de actividades a realizar para resolver un trámite, el tiempo que demora, el número de áreas que intervienen para lograr darle celeridad al trámite y brindar un buen servicio al usuario.

Palabras clave: Procedimiento, administrativos, académicos, simplificación.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to update and simplify the administrative-academic procedures of the Faculty of Economic and Administrative Sciences of the National University Pedro Ruiz Gallo; understanding that this faculty has cumbersome procedures that cause it to become slow and consequently incur loss of time.

The variable in object of study constitutes the academic administrative procedures.

The study was carried out in the Faculty of Economic and Administrative Sciences (FACEAC) of the National University Pedro Ruiz Gallo, department of Lambayeque.

The populations studied were two and were defined as administrative procedures of the FACEAC amounting to 60 and users of this faculty amounting to approximately 630 students and graduates of the 2012 I and 2012 II codes whose amount amounts to 300 approximately. The size of the selected sample was: 16 procedures under the criterion of "academic procedures" and 60 users who come to request an administrative procedure within a certain period (Sampling for convenience). As a result, it was determined that there are several factors involved in the development of procedures, such as poor development of the administrative-academic procedure, requirement of excessive requirements, processing times are not complied with, procedures with long routes; These procedures will be updated and simplified, this will reduce the number of activities to be performed to resolve a procedure, the time it takes, the number of areas involved to achieve speed in the process and provide a good service to the user.

Keywords: Procedure, administrative, academic, simplification.

INTRODUCCIÓN

Situación problemática

En las instituciones públicas se ve una gran deficiencia en la atención del servicio brindado al usuario, a quien aún no se le logra ver como un cliente de la institución y cabe mencionar también que aún no se ha llegado a desarrollar completamente la modernización del estado, la cual implica la simplificación de los procedimientos administrativos cuyo resultado será el desarrollo de una mejor gestión y la reducción de costos.

Así también en estudios realizados se reconoce la existencia de barreras administrativas generales de la administración pública que generan servicios lentos, burocráticos y engorrosos.

Algunos identificados en el Perú son:

- Se solicita información que la misma entidad produce.
- Se solicitan autorizaciones que la ley no exige.
- Se solicitan originales de documentos que, por presunción de veracidad, podrían ser presentados en copia.
- Se solicitan documentos que identifiquen a la persona natural, que acrediten la existencia de la persona jurídica, la representación, información que puede obtenerse de otras entidades públicas (SUNARP, SUNAT y RENIEC).
- Se encuentran casos de cobro por la declaración jurada.
- Los formatos son difíciles de comprender y requieren asesoría.
- Se solicita “otros documentos adicionales”.

Siendo la responsabilidad de estas entidades públicas servir eficazmente a la ciudadanía mediante procesos administrativos sencillos, con tasas y plazos predictibles y a su vez transparentes, eliminando exigencias, formalidades, pasos y costos innecesarios en los procedimientos.

Del mismo modo sucede en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, tanto en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), donde la gestión de los procedimientos administrativos académicos, representan uno de los aspectos de gestión que influye de gran manera en el servicio brindado, y podemos ver

que este es un tema al cual no se le da la debida importancia; es así que cuando el usuario acude a realizar un acto administrativo no se le brinda el servicio de la mejor manera y de acorde con las expectativas que este tiene, generando una insatisfacción de sus necesidades al no cumplir o cumplir parcialmente con el servicio que este solicita, esto se debe a varios factores que intervienen en la gestión de los procedimientos administrativos en las entidades públicas , entre ellos cabe mencionar: la calidad de servicio de atención, el deficiente desarrollo del procedimiento administrativo- académico, exigencia de requisitos excesivos, tiempos de tramitación no se cumplen con lo establecido , costos de procedimientos desactualizados y procedimientos con largas rutas; otro factor que influye en la gestión de los procedimientos administrativos- académicos es el personal encargado de llevar a cabo el procedimiento que pareciera no estar preparado para brindar una atención de calidad y con la rapidez que requiere el usuario al momento de solicitar el servicio.

No solo conlleva tiempos excesivos para ser atendido, sino que este tiempo de duración del trámite no está claramente establecido; es decir no se entrega un material orientador sobre costos, plazos y secuencia del procedimiento que se debe seguir, pues el usuario muchas veces desconoce sobre donde inicia y culmina el procedimiento; a ello se suma el fraccionamiento en los pagos de los derechos de trámite, los que resultan elevados, pero los que se tienen que realizar a fin de poder obtener lo que solicitan. Además el nivel de formalización, centralización y jerarquización de la universidad no permite aplicar el principio de simplicidad al trámite; de ahí la importancia de analizar un procedimiento administrativo- académico en función de la calidad, al personal que está a cargo del desarrollo del procedimiento, el diseño y estructura de los mismos; este análisis conllevara a la medición del tiempo requerido en minutos para el desarrollo de toda la secuencia del procedimiento administrativo académico , que va desde la presentación de una solicitud o formato establecido, pasando por las fases sucesivas hasta la culminación del mismo con la emisión de la resolución correspondiente y viendo aspectos como los requisitos exigidos y los costos en los que se incurre.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se formula el siguiente problema de investigación.

¿Cómo son los procedimientos académicos en la Facultad Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?

La que se justifica por las siguientes razones:

El mejor servicio al usuario se logra mediante la simplificación administrativa la cual elimina exigencias, formalidades, pasos innecesarios en los procedimientos. De igual forma la simplificación de los procedimientos beneficia a los servidores públicos optimizando su tiempo y esfuerzo.

Por lo tanto, se justifica la necesidad de contribuir al buen servicio al usuario, para ello es necesario actualizar y mejorar los procedimientos administrativos- académicos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables con la finalidad de que estos sean más eficientes, rápidos. A fin de eliminar largas esperas en los y que muchas veces son parte de la burocracia de las entidades públicas, por las que el usuario atraviesa para obtener el servicio que se solicita.

Asimismo la presenta investigación está encaminada a ofrecer información para mejorar los procedimientos administrativos de la organización, lo cual es de suma importancia dentro de la estructura organizacional y puede servir de base para llevar a cabo otras nuevas investigaciones tomando en cuenta las variables de este estudio.

Para este estudio se ha establecido los siguientes objetivos:

Objetivo general

Actualizar y simplificar los procedimientos administrativos- académicos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Objetivos específicos

- Describir y analizar los procedimientos administrativos- académicos que actualmente se realizan en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Detectar otros factores relacionados a los procedimientos administrativos- académicos que actualmente se realizan en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Proponer modificaciones para los procedimientos administrativos académicos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

En este sentido, tomando en cuenta el tipo y diseño de investigación, la variable en estudio lo constituyen los procedimientos administrativos. Y por el tipo de investigación; no se considera hipótesis.

La tesis se organizó en cinco capítulos, bajo los lineamientos que establece la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque:

CAPITULO I: Contiene el objeto de estudio.

CAPITULO II: Se presenta el marco teórico relacionado con los objetivos y las variables de la investigación.

CAPITULO III: Se describe la metodología y diseño de investigación, así como las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

CAPITULO IV: Se presentan los resultados obtenidos de la información y la discusión de los mismos.

CAPITULO V: Se presenta la propuesta de la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes

CAPÍTULO I: EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Contextualización del objeto de estudio.

1.1.1. Los procedimientos administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC).

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG) tiene catorce facultades y cuenta con 15123 estudiantes aprox. Los órganos de gobierno son: Asamblea Universitaria, Consejo Universitario, Rectorado, Vicerrectorado. El gobierno y administración de las facultades y escuelas están a cargo de los decanos y los directores de Escuela, respectivamente. Además, la unidad de postgrado de la universidad está a cargo del director de la Escuela de Postgrado. (UNPRG, 2018).

A su vez la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables está integrada por cuatro escuelas profesionales: economía, administración, contabilidad y comercio y negocios internacionales. Y sus procedimientos están establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNPRG; el cual es un documento de gestión institucional que contiene toda la información relativa a la tramitación de los procedimientos administrativos y servicios exclusivos, que se realicen ante las distintas Unidades Orgánicas. Los que están determinados de acuerdo a las funciones y atribuciones que la ley universitaria otorga a la universidad y los requerimientos realizados por los administrados que les permitan satisfacer sus intereses o derechos.

El TUPA como documento de gestión está sujeto a modificaciones y actualizaciones; por lo tanto, la Oficina Central de Planificación y Presupuesto a través de la Oficina Técnica de Racionalización, está siempre atenta a las sugerencias que las diferentes unidades académicas, administrativas y productivas hagan llegar, con la finalidad de perfeccionar este documento de gestión. Este consta de sesenta (60) procedimientos administrativos y treinta y siete (37) servicios exclusivos, en las diferentes Unidades Orgánicas existentes. (UNPRG, 2014)

Así mismo dichos procedimientos se encuentran documentados en el manual de procedimientos (MAPRO) de la FACEAC este documento es elaborado por la Oficina de Administración de la facultad siguiendo los lineamientos establecidos en la Directiva N.º 002-77-INAP/DNR Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos, aprobada mediante la R.J. 059-77-INAP/DNR, y la Directiva Interna N° 002-2003-OR-

OCPL-UNPRG, Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos Administrativos en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Los procedimientos que corresponden al área académica son:

- Proceso de matrícula
- Matrícula extemporánea
- Carnet de biblioteca
- Constancias académicas
- Expedición de certificados de estudios
- Convalidación y equivalencia de asignaturas
- Curso dirigido
- Examen extraordinario
- Traslado interno
- Grado académico
- Nombramiento de jurado de tesis y fecha de sustentación
- Título profesional

1.1.2. Los procesos administrativos en el Perú.

La ineficiencia de la burocracia gubernamental encabeza la lista de dolores de cabeza para los ciudadanos peruanos, según el ranking del World Economic Forum 2015-2016. A diferencia de Chile, que ocupa el puesto 45, nuestro país quedó 133 por la “ineficiente gestión pública” (Diario Gestión., 2017)

De los 140 países que participaron en el último Reporte de Competitividad Global del World Economic Forum (WEF), el Perú ocupa el puesto 133 en carga burocrática. La precisión, hecha por la Sociedad Nacional de Industrias (SNI), coloca al país como el que mayor regulación gubernamental tiene de todo el bloque de la Alianza del Pacífico.

Es así que el Perú solo se encuentra en mejores condiciones que Venezuela, Brasil e Italia, que ocupan los puestos 140, 139 y 138 del ranking. También supera por poco a Croacia (137), Serbia (136), Argentina (135) y Ecuador (134). Sin embargo, se halla lejos de Chile (45) y algunos puestos por detrás de México (123) y Colombia (126).

Para la SNI, los problemas de exceso de carga burocrática responden a la existencia de normas que no cuentan con un análisis económico y legal serio que las sustente, así como a “la ineficiente gestión pública en la atención de trámites que resalta por su discrecionalidad e incumplimientos de plazos legales en los procedimientos que evalúa, en especial en los gobiernos locales, por su baja calidad institucional”.

Ante ello, el gremio empresarial mencionó que este problema necesita de cinco reformas para mejorar la regulación. La primera de ellas involucra al Indecopi. “Primero, aplicar una guillotina que elimine las regulaciones detectadas por el Indecopi como barreras burocráticas ilegales y/o irracionales”.

Otra de las medidas, aclara, es establecer que todos los trámites que sean más demandados en todos los niveles de gobierno, como los certificados de seguridad de edificaciones y las licencias de funcionamiento, cuenten con un TUPA único nacional.

También recomienda hacer una revisión de la justificación técnica de los silencios administrativos negativos vigentes. Esto iría de la mano con medidas orientadas a la micro, pequeña y mediana empresa (Mipyme), entre ellas la implementación de silencios positivos o licencias automáticas.

Además, precisa que una cuarta reforma sería “aplicar sanciones efectivas y rápidas a los funcionarios que exceden los plazos legales para responder solicitudes”, mientras que la quinta sería “exigir que toda norma relevante del Poder Legislativo y de todos los niveles de gobierno cuente con un estudio de análisis de impacto regulatorio que se publique antes de su emisión”.

Simplificación Administrativa: tarea encaminada hacia la modernización del estado.

A través de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), aprobada por D. S. N° 004-2013-PCM, se identificó una baja satisfacción ciudadana frente a la labor del Estado, explicada por la existencia de serias deficiencias en la prestación de servicios públicos. Ante ello, la PNMGP propone un cambio de enfoque en la visión del estado, orientándolo al ciudadano y la ciudadana, para responder a sus necesidades y expectativas como usuarios y usuarias de los servicios públicos. La PNMGP propone como uno de sus objetivos específicos la implementación de una gestión por procesos y la promoción de la simplificación administrativa a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a la

ciudadanía y las empresas. Reforzando esta orientación, establece como uno de sus cinco pilares a la “Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional” (Martínez, 2017)

Pero ¿cómo se reflejará que realmente ante la ciudadanía se está modernizando como Estado y como sociedad?

- Promoviendo e implementando procesos que eliminen trámites engorrosos y burocráticos que acarrear gastos y procesos repetitivos e innecesarios.
- Promoviendo la incorporación progresiva de las tecnologías de información que ayuden a que la interoperabilidad sea una realidad y no una tarea para nuestras instituciones a largo plazo.
- Desarrollando un modelo de atención al ciudadano/a, promoviendo y monitoreando su implementación.

Así mismo se han dado decretos encaminados hacia la simplificación administrativa y que pone en agenda tareas pendientes que no debemos dejar pasar, si es que realmente queremos que la ciudadanía comience a sentir estas reformas:

1. En el camino del Gobierno Electrónico, el Decreto Legislativo N° 1246 ha dispuesto la interoperabilidad de la información o bases de datos actualizadas que las entidades estatales posean o administren. De esta manera, se busca el intercambio de la data de una institución a otra en beneficio de la ciudadanía.
2. El Decreto Legislativo 1310 señala que las entidades estatales deben interconectar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos. Con ello, las entidades estatales ya no pueden exigir documentación repetitiva como DNI, partidas de nacimiento, legalizaciones de firma, RUC, entre otras, a la que se pueda acceder libremente por internet e información que la entidad puedan obtener mediante la interoperabilidad.
3. La obligatoriedad de que las entidades del Poder Ejecutivo realicen un Análisis de Calidad Regulatoria de todas las disposiciones normativas de alcance general (de rango inferior a las leyes) que establezcan procedimientos administrativos. Tanto en el primer caso como en el segundo, se deben dictar los lineamientos, la metodología de Análisis de Calidad Regulatoria, establecer mecanismos de asesoría y supervisión a las entidades involucradas y poner en marcha la Comisión Multisectorial a la que hace referencia el Decreto Legislativo N° 1310.

¿Por qué los intentos de simplificación no han funcionado?

La simplificación administrativa busca aliviar los lentos trámites administrativos, en el cual, no se trate de desaparecer el estado sino que el papel del estado debe ser de supervisión y control y esta labor se tiene que desarrollar de manera inteligente. (Rojas, 2017)

En los últimos años, todos los presidentes que han llegado a gobernar, han desarrollado programas de simplificación administrativa y no ha funcionado, porque no se han aplicado los mecanismos de manera apropiada, no se ha realizado gerencia a los procedimientos.

De acorde a la historia, sólo en el último periodo de gobierno del presidente Alberto Fujimori, siendo primer ministro Alberto Bustamante Belaunde. Se conformó un equipo liderado por personal del INDECOPI, que visito cada entidad pública para revisar con los funcionarios los procedimientos, lo cual logró una simplificación significativa. Pero esta medida debió mantenerse en el tiempo y no fue así.

Ahora el funcionario público termina involucrado elaborando TUPA con todos los requisitos que se le ocurre y nadie supervisa. Así también hay mecanismos que la administración pública no utiliza, estamos en pleno siglo XXI y la modernidad no llega a todas las instituciones públicas; no se brinda información en línea de los procedimientos; no hay acceso a las bases de identificación dactilar (que esto sería necesario para corroborar la identidad del usuario y evitarse de pedir DNI para acceder a un servicio), las instituciones como la RENIEC, SUNARP no están interconectadas a las instituciones públicas.

Ante ello se dice que no puede haber simplificación administrativa sin gerencia de los procedimientos.

Así también (Nole, 2017) En su investigación titulada “*Gestión por Procesos: la experiencia del gobierno regional de Piura*” concluye que el actual modelo organizacional del gobierno regional es un modelo de gestión funcional basado en estructuras jerárquicas, con poca o nula interacción, que genera trámites burocráticos y costosos para la ciudadanía, y sin claridad en los procesos que deben realizar para entregar los bienes y servicios públicos

Dado este escenario, desde hace más de dos (2) años, a través de un trabajo coordinado entre la Alta Dirección del gobierno regional de Piura, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y Pro Gobernabilidad, se han podido identificar, definir y documentar los procesos estratégicos, misionales y de soporte que componen el mapa de procesos del gobierno regional. Se trata de un modelo de gestión por procesos, modelo que no solo lleva a un cambio de mentalidad para gestionar la institución de una manera más eficiente, sino además conduce a una mejor atención a los usuarios de la institución (ciudadanía, empresarios, otros niveles de gobierno), y a la mejora continua de los resultados de la organización. Este nuevo modelo de gestión hace posible los resultados antes señalados a través de las siguientes acciones de mejora:

- Permite diseñar una organización más flexible en sus operaciones que una basada en jerarquías.
- Permite que no se trabaje de manera aislada, buscando el beneficio común y no el beneficio de las partes.
- Se establecen responsables de cada proceso.
- Todas las personas de la organización conocen su rol en cada uno de los procesos.
- Identifica y elimina, a través de la mejora continua, las actividades que no generan valor.
- Optimiza el uso de los recursos y, en consecuencia, reduce los tiempos de atención y los costes operativos y de gestión que se ven reflejados en el TUPA.
- Favorece a la interrelación entre las personas, dado que los procesos son transversales y afectan a diferentes áreas de la organización.
- Los procesos se miden a través del establecimiento de objetivos e indicadores para cada uno de ellos.
- Adecuar la estructura orgánica del gobierno regional a la gestión de procesos supone considerar a la organización como una red de procesos interrelacionados o interconectados. Se desplaza el centro de interés desde las estructuras hacia los procesos, orientando la gestión del gobierno regional a obtener mayores niveles de eficiencia en los servicios que brinda, tomando como referente la misión y los objetivos institucionales.

Por otro lado los estudios de (Esparza, 2013) en su investigación titulada: *“La simplificación administrativa como paso previo a la implantación de la Administración*

electrónica”. Concluye; que las principales ventajas de la simplificación administrativa y de la administración electrónica son: en primer lugar, desde la perspectiva de la ciudadanía y las empresas la reducción de las cargas administrativas o burocráticas al disminuir el coste de tramitación de los procedimientos administrativos. En segundo lugar, desde la perspectiva de las administraciones públicas la reducción de los esfuerzos de la gestión administrativa y exigirá una mayor profesionalización de los recursos humanos. Además, la efectiva consecución precisará la implicación de todo el personal al servicio de las administraciones públicas. Por otro lado, en cuanto a los procesos de gestión permitirá el control de la situación de los expedientes en tiempo real, conocer dónde se producen las incidencias, dificultades o retrasos, así como individualizar la responsabilidad de cada fase del proceso, lo que redundará en una reducción de los tiempos de tramitación de los procedimientos administrativos.

Los estudios de (Prieto, 2013) en su investigación titulada: *“Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional”*. Tuvo como objetivo analizar qué condiciones deben darse para que la política de mejor atención al ciudadano se implemente a nivel nacional. En su investigación se trabajó el diseño no experimental y se llegó a las siguientes conclusiones:

La política de Mejor Atención al Ciudadano tiene una vinculación estrecha con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Está orientada al ciudadano prestando mucho interés a sus necesidades y derechos, haciendo 30 óptimo uso de las tecnologías de la información y comunicación. Esto Implica el desarrollo de capacidades en el personal que gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP. Los elementos a tomar en cuenta en la implementación de la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional son:

- Compromiso de las principales autoridades.
- Asignación de recursos.
- Tecnología adecuada.
- Gestión adecuada de recurso humano (personal).
- Respaldo de un componente legal – normativo.
- Modelo de gestión adecuado.

Por otro lado (Tisnado, 2013) en su investigación titulada: *“Mejoramiento en los procesos administrativos de la Ugel N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013”*. Concluye:

- Dentro de los procesos administrativos más comunes identificados en la UGEL N° 01 El Porvenir, se observa que existen algunas funciones asignadas a cada una de las áreas de la sede que no tienen autonomía, lo que imposibilita una rápida fluidez en el proceso administrativo.
- La evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas, disminuyendo así el grado de satisfacción del docente.
- Existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de gestión, para así generar una satisfacción total hacia el docente.
- Hay un déficit de recursos materiales en la UGEL que impide que las áreas cumplan a cabalidad sus funciones. Ello se revela en los avances parciales de sus planes de trabajo y el incumplimiento de actividades 16 programadas alcanza para atender la Así mismo el número de personal de la UGEL no magnitud de las necesidades de las instituciones educativas, particularmente en lo que se refiere a la asesoría y la supervisión pedagógica.
- Un enfoque de gestión de calidad permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del docente, que contribuye directamente al desarrollo educativo.
- El mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuye positivamente en elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el presente año.

(Lequernaque, 2013) En su investigación titulada: *“Análisis de los Procedimientos Administrativos desarrollados en la Sub. Gerencia de Planeamiento Urbano, Catastro y Asentamientos Humanos de la Municipalidad Provincial de Paita para una propuesta de Simplificación Administrativa - año 2013”*. Concluye:

Que la municipalidad provincial de Paita tiene procesos engorrosos que solo hacen que el procedimiento se torne trabajoso y por consiguiente se incurra en pérdida de tiempo y

costos elevados incumpliendo lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA. Y que se debe llevar a cabo la simplificación administrativa y que este tema que involucra la inversión, el desarrollo económico y la credibilidad del Estado y sus instituciones frente al ciudadano, para el buen funcionamiento de los procedimientos y el desarrollo económico de la entidad y que finalmente conllevara a que la atención que se brinda al ciudadano satisfaga sus necesidades en cuanto a la buena atención que este debe recibir.

(Cueva, 2007) en su investigación titulada “*Mejoramiento en los procesos administrativos académicos del ICPNA-RG*”. Concluye; que para mejorar los procesos administrativos académicos se debe reestructurar y ordenar el proceso administrativo académico con el fin de definir procesos eficaces que permitan ofrecer un mejor servicio a sus clientes, así como un mejor desarrollo de sus tareas diarias. Para su investigación se realizó el análisis de procesos mediante diagramas de flujo de las principales actividades que se llevan a cabo con el fin de definir procesos que mejoren la relación con el cliente, como mayor rapidez y orden, en el proceso administrativo. También se realizaron los pasos respectivos para la identificación de funciones y el establecimiento de perfiles de puesto que ayuden en la dirección y administración de la institución. El principal factor recurrente está referido a la delegación de funciones, con esto se recomienda la creación de la parte logística de la empresa, así como la institución de funciones de captación de personal para el área de RRHH que estaban a cargo de la dirección ejecutiva.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1. Bases teóricas.

2.1.1. Simplificación administrativa.

Según (PCM, 2011) la simplificación administrativa se define como los principios y las acciones que tienen por objetivo final la eliminación y disminución de las exigencias y formalidades innecesarias en los trámites que realizan los ciudadanos ante las distintas entidades del Estado.

Figura 1. *Simplificación administrativa.*



Fuente: (Ministerio de Educación, 2014)

La ley del procedimiento administrativo general, Ley N° 27444, que regula las actuaciones de la función administrativa del estado y el procedimiento administrativo común desarrollado en las entidades de la administración pública. Asimismo, regula los principios y demás aspectos que rigen al procedimiento administrativo.

Asimismo, se publica el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba la metodología de simplificación administrativa y el cual brinda pautas para llevar a cabo el proceso de simplificación administrativa.

Etapas de la simplificación administrativa

La simplificación administrativa se desarrolla en cuatro etapas:

- Etapa preparatoria de la simplificación administrativa: Permite la generación de condiciones necesarias para iniciar la simplificación administrativa.

- Etapa de diagnóstico de la simplificación administrativa: Corresponde al levantamiento de información, procesamiento y análisis de información correspondiente a la situación actual del procedimiento a simplificar
- Etapa de rediseño de la simplificación administrativa: Implica la formulación de la propuesta de simplificación del procedimiento a partir del diagnóstico realizado.
- Etapa de implementación, seguimiento, evaluación y sostenibilidad: Facilita la implementación de una propuesta de simplificación administrativa y proporciona pautas para realizar el seguimiento, evaluación.

2.1.2. Procedimiento administrativo.

Para dar una definición es necesario hacer una diferencia entre proceso y procedimiento administrativo.

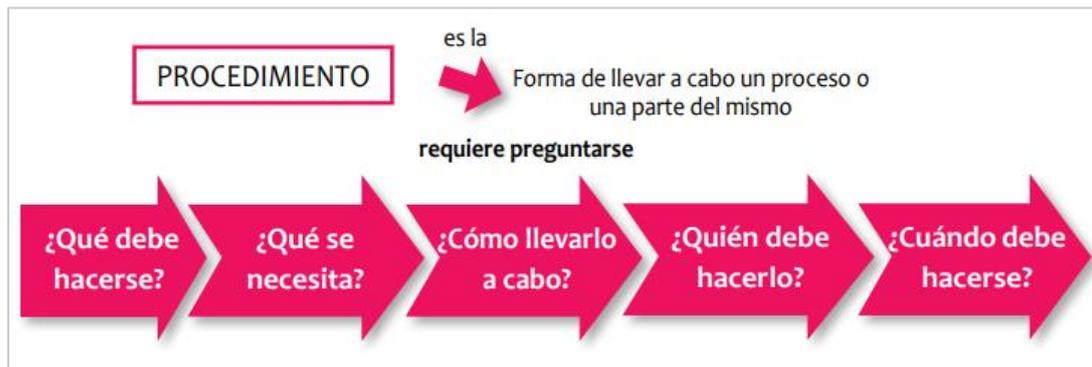
En el proceso se especifica “Qué hacemos” y en el procedimiento se especifica “cómo lo hacemos”. Los procesos son operativos y los procedimientos son descriptivos. Los procesos son sometidos a medición, los procedimientos son sometidos a auditorías. Los procesos se operan y gestionan y los procedimientos se implementan. (Gaceta Laboral, 2016)

✓ Proceso:

Es el conjunto de actos realizados conforme a determinadas normas, que tiene unidad entre sí y buscan una finalidad, que es la resolución de un conflicto, la restauración de un derecho, o resolver una controversia preestablecida, mediante una sentencia.

✓ Procedimiento administrativo.

Proceso o una parte del mismo. Responde a las preguntas: ¿Qué debe hacerse y quién debe hacerlo?, ¿Cuándo, ¿dónde y cómo se debe llevar a cabo? ¿Qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse y cómo debe controlarse y registrarse? En otras palabras, el procedimiento establece las instrucciones concretas de cómo ejecutar el proceso. (Ministerio de Educación, 2014).

Figura 2. *Procedimiento.*

Fuente: (Ministerio de Educación, 2014)

En la ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444 en su artículo 29° al define el procedimiento administrativo:

"Sse entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados."

2.1.2.1. Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)

El TUPA es un documento normativo de gestión, creado para brindar a los administrados en general (personas naturales o jurídicas) la información de los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades (requisitos, costos, plazos) en un documento único que los ordene y sistematice. El que una entidad cuente este documento le permite cumplir con objetivos que a su vez constituyen significativas ventajas tanto para la entidad como para el ciudadano.

La utilización de este instrumento busca dar transparencia a la tramitación de procedimientos administrativos, uniformizar los criterios que utiliza la Administración Pública para la creación y eliminación de procedimientos administrativos, agilizar los trámites mediante la aplicación de principios como la aprobación automática de los mismos o el silencio administrativo, simplificar la labor de la administración pública al reducir la cantidad de trámites y requisitos que se exigen a los administrados, hacer más eficaz la labor de control de la Administración Pública y otorgar seguridad jurídica en materia administrativa.

2.1.3. Manual de procedimientos – MAPRO

(UNPRG, 2016) Es un instrumento normativo de carácter instructivo e informativo que agrupa procedimientos que describen la secuencia lógica de las acciones en los procedimientos que lo integran, señalando quién, cómo, dónde, cuándo y para qué ha de realizarse; incluye además a los órganos que intervienen y el tiempo en que se ejecutan. Debe guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento de la entidad.

- Características del MAPRO

El MAPRO debe tener las siguientes características:

1. Información completa, concisa y clara.
2. Fácil manejo e identificación de cada proceso.
3. Pequeño volumen, que integre en un solo formato la descripción y el diagrama BPM.
4. Dimensiones uniformes, formato A4 y tipo de letra Arial tamaño.

2.1.4. Sistema de gestión documentaria (SISGEDO)

SISGEDO es un sistema de gestión documentaria al servicio de los ciudadanos y ciudadanas de Lambayeque para que éstos puedan seguir sus trámites por internet y conocer en tiempo real, el estado en el que se encuentran las diferentes gestiones iniciadas ante el gobierno regional. **Fuente especificada no válida.**

Características

1. Está diseñado para atender el requerimiento de los usuarios sobre gestión documentaria, es decir la recepción, el registro, la derivación, la tramitación, la atención y el archivo de los expedientes que se generan desde y hacia el Gobierno Regional Lambayeque u otra entidad que lo haya implementado.
2. Permite conocer al usuario el estado de gestión de su expediente, durante las 24 horas del día, para ello es necesario utilizar una cabina con acceso a internet y la atención es inmediata de manera virtual.
3. Permite el seguimiento histórico del expediente, desde el momento en que ingresó al sistema hasta su atención o archivamiento, registrando en su camino, las unidades orgánicas que registran, las personas que atienden o evalúan el caso,

las medidas que se asumen, y sobre todo determinando el día y la hora de cada acontecimiento.

Beneficios

- Simplificar la administración de la gestión documentaria.
- Transparentar las acciones relacionadas con la gestión documental.
- Reducir la carga laboral de todo personal que gestiona documentos.
- Determinar la productividad laboral identificando cuellos de botella en unidades orgánicas.
- Brindar la posibilidad al ciudadano para solicitar información formato electrónico.
- Brindar la posibilidad de consultar al ciudadano de reclamo en el libro de reclamaciones electrónico.
- Constituir un medio referencial para la determinación de los procesos en la entidad

Más de un millón 600 mil usuarios han accedido a la fecha, al Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO) creado por el Gobierno Regional de Lambayeque para el registro, seguimiento y archivo de documentos que ingresa a la citada dependencia estatal. Así lo informó el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, Ing. Edward Cárdenas Del Aguila, precisando que dicho producto informático elaborado por profesionales lambayecanos, ha sido cedido en uso a 40 instituciones públicas del Perú, incluido el Archivo General de la Nación. Estimó en 1'722 mil soles el costo del SISGEDO considerando que dicho sistema hace uso de software libre y es cedido gratuitamente en virtud a convenios suscritos con las instituciones públicas que lo han solicitado. Además se viene acreditando al personal de la sede y gerencias para iniciar la tercera versión del SISGEDO que incluye firma digital y obviará el papel para trámites internos, significando un ahorro a las arcas regionales.

A través de Pro Gobernabilidad, cooperante canadiense, se viene difundiendo el uso del SISGEDO entre la población chiclayana para que ésta no tenga que desplazarse físicamente a la sede del Gobierno Regional u otras gerencias a fin de conocer el estado de su documento, cuando lo pueden hacer ingresando a la página web.

La operatividad del sistema ha sido estructurada de la siguiente manera:

- **Expedientes en proceso:** Todos aquellos expedientes que se encuentran registrados o recibidos en una dependencia u oficina y están a la espera de ser atendidos.
- **Expedientes por recepcionar:** Todos aquellos expedientes que han sido derivados de una oficina a otra y se encuentran pendientes de ser recepcionados o recibidos por esta última. Una vez recibidos estos expedientes pasan a estar en el estado de expedientes en proceso.
- **Expedientes archivados/procesados:** Todos los expedientes que ya se han atendido y por tanto han pasado a ser archivados. Esta estructura es controlada por el sistema tanto a nivel de oficina como de usuario. Es decir, controla cuales y cuantos son los expedientes que un usuario u oficina tiene en proceso, por recepcionar y archivados.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DESARROLLADA

3.1. Metodología.

3.1.1. Tipo y diseño de investigación.

El diseño de investigación es No Experimental, es aquella que se realiza sin manipular las variables.

En este caso se observó los procedimientos administrativos académicos y su respectivo desarrollo.

Investigación transversal, descriptiva, se recolectan *datos en un solo momento, en un tiempo único*. Es decir, es como tomar una fotografía de algo que sucede. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 153-156).

Se describió el número de procedimientos administrativos académicos en la facultad de la FACEAC de la UNPRG, tal como se dan en la realidad.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) define a la población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Estos pueden ser personas, documentos, registros, etc. Para esta investigación se estableció lo siguiente:

- **Primera población:** los procedimientos administrativos de la FACEAC que asciende a la cantidad de 60, los cuales están descritos en el TUPA
- **Segunda población:** los usuarios de dicha facultad que asciende a la cantidad de 630 estudiantes aproximadamente y egresados de los códigos 2012 I y 2012 II cuya cantidad asciende a 300 aproximadamente; quienes pueden solicitar un procedimiento administrativo. Esta segunda población se tomó en cuenta para poder corroborar de cómo están dichos procedimientos.

3.2.2. Muestra.

El tamaño de la muestra escogida fue: de los 60 procedimientos administrativos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos se escogió a los procedimientos bajo el criterio de “procedimientos académicos”, los mismos que se

encuentran establecidos en el MAPRO de la FACEAC y que tienen una mayor vinculación con el usuario.

Asimismo de los usuarios, se escogió a 20 estudiantes del décimo ciclo (2013- I), se escogió a estudiantes del último ciclo, debido a que ellos a ese ciclo ya han solicitado la mayor parte de procedimientos académicos; 20 egresados código 2012-I y 20 egresados 2012 II, que acuden a solicitar un procedimiento administrativo académico. (Muestreo por conveniencia). (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 389-390)

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recopilación de datos que se utilizaron son las siguientes:

- Observación directa. Según (Tamayo, 2011) es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación''. Es muy importante para el desarrollo de la investigación, ya que a través de esta se puede visualizar como es que se desarrollan los procedimientos administrativos de la FACEAC de la UNPRG, así también conocer los factores que afectan su desarrollo, su estructura.
- Análisis de documentos: Esta técnica permitió evaluar y clasificar la información recogida del Texto Único de Procedimientos Administrativos. Así como los costos del procedimiento y requisitos exigidos.
- Entrevista: Se realizó a los involucrados en los procedimientos administrativos académicos, que permitió obtener la información valiosa sobre el desarrollo de los trámites.

3.4. Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizaron las siguientes técnicas:

- Excel: Se utilizó este programa para hacer un análisis, disposición y transformación de datos de la entrevista realizada.
- Cuadros: Se utilizó para verificar los procedimientos administrativos que existen.
- Diagramas de bloque: Es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades del proceso. (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)

Estos ilustran gráficamente el procedimiento administrativo, mostrando el flujo de las actividades, señalando las áreas que participan en el procedimiento administrativo.

3.5. Etapas para la recolección, análisis y propuesta.

Etapa 1. Aplicación de técnicas e instrumento de recopilación de información.

1. Análisis de observación directa visitando cada oficina interviniente en los procedimientos.
2. Aplicación de entrevista a los usuarios.

Etapa 2. Etapa de diagnóstico de los Procedimientos Administrativos:

3. Revisión de la cantidad de procedimientos administrativos. Revisión de TUPA y clasificación de procedimientos administrativos académicos
4. Descripción de los pasos y requisitos de los procedimientos que ya no se dan en la actualidad.
5. Etapa de evaluación de la situación actual de los procedimientos administrativos. Procesamiento.
6. Elaboración de tablas y flujo gramas para cada uno de los procedimientos administrativos en la situación actual.

Etapa 3. Etapa de diseño de propuesta de los procedimientos administrativos académicos simplificados.

7. Elaboración de la propuesta simplificada para cada los procedimientos que se consideren en la propuesta.
8. Elaboración de flujo gramas simplificados
9. Elaboración de cuadros comparativos (cantidad de pasos, tiempo, número de areas intervinientes) de la Situación Actual versus la situación propuesta, de cada uno de los procedimientos administrativos académicos considerados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de los datos.

4.1.1. Diagnóstico de los procedimientos administrativos académicos

Como base normativa para describir y analizar los procedimientos se utilizó el MAPRO Y TUPA vigentes de la facultad, pero lo que dice en el MAPRO es diferente a lo que actualmente se realiza, es decir que este documento normativo tiene procesos con pasos y requisitos desfasados que a la actualidad han cambiado.

Pasos del MAPRO que actualmente no se dan:

- *Procedimiento de matrícula*

En el MAPRO vigente de la facultad se describe pasos que en la actualidad no se dan:

La ficha de matrícula llenada por el estudiante es revisada por el profesor asesor asignado por la facultad dando conformidad de los requisitos solicitados en su plan curricular

El profesor asesor entregará una copia de su ficha de matrícula al alumno en señal de haberlo atendido, y envía las originales a la Oficina de Asuntos Pedagógicos
--

La Oficina de Asuntos Pedagógicos recibe las fichas de matrícula originales (ficha óptica de matrícula y una ficha borrador), la firma el jefe de la OAP y las eleva a la Oficina Central de Asuntos Académicos para su procesamiento correspondiente.
--

La Oficina de Asuntos Pedagógicos, en un lapso de quince días, recibirá de la Oficina Central de Asuntos Pedagógicos las constancias de matrícula, las mismas que se entregarán a los alumnos, dando conformidad del procesamiento.

- *Procedimiento matrícula extemporánea*

En el MAPRO vigente de la facultad el tiempo de duración del trámite es de 15 días, además se describe pasos que en la actualidad no se dan:

El profesor asesor entregará una copia de su ficha de matrícula al alumno en señal de haberlo atendido, y envía las originales a la Oficina de Asuntos Pedagógicos.
La Oficina de Asuntos Pedagógicos recibe las fichas de matrícula originales (ficha óptica de matrícula y una ficha borrador), la firma el jefe de la OAP y las eleva a la Oficina Central de Asuntos Académicos para su procesamiento correspondiente.
La Oficina de Asuntos Pedagógicos, en un lapso de quince días, recibirá de la Oficina Central de Asuntos Pedagógicos las constancias de matrícula, las mismas que se entregarán a los alumnos, dando conformidad del procesamiento.

- ***Procedimiento reserva de matrícula.***

En el MAPRO vigente este procedimiento no se encuentra descrito.

- ***Procedimiento de reactualización de matrícula.***

En el MAPRO vigente este procedimiento no se encuentra descrito.

- ***Procedimiento de carnet de biblioteca especializada.***

En el MAPRO vigente este procedimiento se menciona un paso que actualmente no se da.

El estudiante paga en la Oficina de Administración de la Facultad su recibo por carnet de biblioteca especializada.

- ***Procedimiento de constancias académicas.***

Presentar una fotografía tamaño carnet (ahora la fotografía se envía de manera virtual al correo de la oficina de Asuntos Pedagógicos)
--

- ***Procedimiento de certificado de estudios.***

En el MAPRO vigente de la facultad dicho se menciona un requisito que no se da:

Presentar dos fotos tamaño carnet en fondo blanco o a colores (hoy en día las fotografías se envían de manera virtual al correo de la oficina de Asuntos Pedagógicos)

- ***Procedimiento de convalidación y equivalencia de asignatura.***

En el MAPRO vigente de la facultad se menciona que la duración del procedimiento es de 30 días hábiles.

- ***Procedimiento de curso dirigido.***

En el MAPRO vigente de la facultad duración del trámite es de 15 días.

- ***Procedimiento de examen extraordinario.***

En el MAPRO vigente de la facultad dicho trámite tiene duración de 20 días y termina cuando el alumno rinde el examen, no se describe hasta la expedición del acta del examen lo cual se da actualmente.

- ***Procedimiento de traslado interno.***

En el MAPRO vigente de la facultad dicho proceso se menciona pasos que en la actualidad no se dan. Tales como:

El decano recibe el expediente con el informe correspondiente y la somete a sesión de Consejo de Facultad quien determinará el traslado interno.

El Consejo de Facultad, revisa el Informe de la Comisión de Traslados Internos, para su aprobación.

- ***Procedimiento de presentación de prácticas pre- profesionales***

En el MAPRO vigente de la facultad dicho no se encuentra descrito.

- ***Procedimiento de grado académico***

En el MAPRO vigente de la facultad está descrito que la duración del trámite es 30 días, lo que en la actualidad supera este tiempo; así también se menciona pasos que ya no se dan:

Si el informe es negativo se devuelve el expediente al egresado y culmina el procedimiento.

Si el proveído es favorable el expediente el decano somete el expediente para aprobación del Consejo de Facultad y emite la resolución respectiva. (Actualmente la Facultad De Ciencias Económicas Administrativas y Contables no tiene consejo de facultad)

El decano entrega el grado académico al alumno en ceremonia especial de colación.

- ***Procedimiento de nombramiento de jurado de tesis y fecha de sustentación.***

En el MAPRO vigente de la facultad dicho en procedimiento se describe:

Requisitos que no se dan:

Solicitud dirigida al decano de la facultad, solicitando nombramiento de jurado. (Dado que en la actualidad existe la unidad de investigación, la solicitud va dirigida al director de dicha unidad).

Original y cuatro copias del proyecto de tesis si es uno; original y seis copias si son dos. (Hoy se pide cuatro ejemplares originales para todos los tesis, ya se la tesis individual o de dos).

Pasos que no se dan:

Trámite documentario entrega el expediente a decanato y este a su vez lo deriva a la Comisión de Grados y Títulos, para que designe al jurado, posteriormente el interesado(s) entrega a cada jurado el decreto y proyecto de tesis

Si el proyecto de tesis está conforme el alumno presenta solicitud al Decano pidiendo aprobación del proyecto de tesis, acompañando todos los ejemplares debidamente firmados por el (los) interesado(s) y el asesor. (Ahora una vez que el expediente se presenta en mesa de partes luego pasa a la Unidad de investigación la cual está encargada dar solución a dicho trámite).

- ***Procedimiento de título profesional.***

En el MAPRO actual se mencionan pasos que no se dan:

Si el proveído es negativo se devuelve el expediente al bachiller y culmina el procedimiento.

Si el proveído es favorable, el decano somete el expediente para aprobación del Consejo de Facultad y emite la resolución respectiva

La Oficina de Grados y Títulos envía a Secretaría General el título profesional para ser entregado al interesado en ceremonia de colación.

PROCEDIMIENTOS ACTUALIZADOS.

A fin de contar con una visión integral del procedimiento se visitó cada oficina que interviene en el desarrollo de los mismos para luego realizar el mapeo de los pasos, sus requisitos, etc. En esta etapa se fijaron los siguientes indicadores:

- Número de pasos del procedimiento administrativo
- Número de requisitos solicitados
- Costo del procedimiento administrativo.
- Tiempo del procedimiento administrativo.

En siguiente cuadro se detalla los requisitos actuales y el costo de cada procedimiento; siendo estos necesarios que cada usuario tenga conocimiento para dar inicio a su trámite y cumplir con lo que se exige.

Cuadro 1 *Requisitos y costos de los procedimientos actualizados de la FACEAC que se encuentran en el TUPA de la UNPRG*

PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	DERECHO DE TRAMITACIÓN NUEVOS SOLES S/.	PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	DERECHO DE TRAMITACIÓN NUEVOS SOLES S/.
MATRÍCULA DE INGRESANTES	1.- Publicación del calendario académico aprobado según consejo universitario. 2.- Pago por derecho de matrícula en el banco de la nación.	50.00	MATRÍCULA REGULAR	1.- Publicación del calendario académico aprobado según consejo universitario. 2.- Pago por derecho de matrícula en el banco de la nación.	20.00
MATRÍCULA EXTEMPORÁNEA	1.- Pago de derecho de matrícula extemporánea en recaudación de la facultad. 2.- Llenado de ficha de matrícula.	50.00	RESERVA DE MATRÍCULA	1.- Recibo de pago por derecho de reserva de matrícula. 2.- Solicitud dirigida al decano solicitando reserva de matrícula.	50.00

	3.-Registro de matrícula en oficina de procesos académicos de la facultad.				
REACTUALIZACIÓN DE MATRÍCULA	1.- Recibo de pago por reactuación de matrícula por el ciclo académico que dejo de matricularse. 2.-Solicitud dirigida al decano solicitando reactuación de matrícula.	60.00 x CICLO	CARNET DE BIBLIOTECA	1.- 01 fotografía tamaño carnet	0.00
CONSTANCIAS ACADÉMICAS	1.-Enviar foto al correo de la oficina de asuntos académicos 2.- Pago en recaudación de la facultad por derecho establecido según TUPA. 3.- Verificación de la foto en OAP, que sea correcta para ser presentado en mesa de partes. 4.- Presentar en Mesa de Partes solicitud dirigida al decano de la facultad, adjuntando recibo de pago.	10.00	CERTIFICADO DE ESTUDIOS	1.-Enviar foto al correo de la oficina de asuntos académicos 2.- Pago en recaudación de la facultad por derecho establecido según TUPA. 3.- Verificación de la foto en OAP, que sea correcta para ser presentado en mesa de partes. 4.- Presentar en mesa de partes solicitud dirigida al decano de la facultad, adjuntando recibo de pago.	8.00 x Ciclo
CONVALIDACIÓN Y EQUIVALENCIA DE ASIGNATURA	1.-Pago por curso a convalidar en oficina de recaudación de la facultad. 2.- Solicitud dirigida al decano, adjuntando syllabus visados 3.-certificado original visados por departamento académico de su institución.	20.00 X curso	CURSO DIRIGIDO	1.- Pago por derecho de curso establecido según TUPA. 2.- Solicitud dirigida al decano de la facultad, adjuntando recibo de pago. 3.- Que el curso solicitado como dirigido se dicte, no presente cruce de horario con alguno de los demás cursos en los que se matriculo.	70.00

				4.- Que el curso que solicita dirigido sea el único que le queda para culminar la carrera profesional.	
EXAMEN EXTRAORDINARIO	<p>1.- Pago por derecho establecido según el TUPA en la oficina de recaudación de la facultad.</p> <p>2.- Solicitud dirigida al decano para ser presentada en mesa de partes adjuntando recibo de pago.</p> <p>2.- Haber obtenido calificativo igual o mayor a ocho.</p> <p>3.- Haber estado matriculado en esa asignatura en el último ciclo académico.</p>	50.00	TRASLADO INTERNO.	<p>1.-Presentar solicitud dirigida al vicerrector académico, en las fechas señaladas en el calendario académico.</p> <p>2.- Solicitud dirigida al decano.</p> <p>3.-Haber aprobado mínimo 40 créditos y como máximo 80.</p> <p>4.-Haber sido alumno regular en los dos últimos ciclos académicos estudiados.</p> <p>5.- Presentar constancia de no tener deuda con la facultad de origen.</p> <p>6.-No haberse trasladado anteriormente. Pertenecer a una escuela profesional afin.</p> <p>8.- Recibo de pago por derecho de traslado interno.</p> <p>9.- Tener un promedio ponderado acumulativo igual o mayor a 11, el mismo que se acredita con el historial académico.</p> <p>10.-El cambio interno se solicita por única vez y a una sola escuela profesional.</p>	100.00
CARTA DE PRESENTACIÓN DE PRÁCTICAS	1.-Recibo de pago por derecho de carta de presentación.	5.00	GRADO ACADÉMICO	1.- Cuatro fotografías tamaño pasaporte material brillante en blanco y negro; con saco y corbata para caballeros y saco para damas.	

<p>PRE PROFESIONA- LES</p>	<p>2.- Solicitud dirigida al decano solicitando carta de presentación. 3.- Constancia de 140 créditos.</p>		<p>2.- Recibo de pago por derecho de grado académico expedido por la Oficina de Recaudación de la facultad 3.- Recibo certificación (30.00) expedido por oficina de Tesorería General de la UNPRG. 4.- Constancia de adeudos, emitida por la facultad 5.- Constancia de haber efectuado practicas pre profesionales 6.-Constancia de haber cumplido con el plan de estudios y el currículo de estudios. 7.-Un juego de certificados de estudios originales, expedido por la oficina de asuntos pedagógicos. 8.- Copia simple de la partida de nacimiento. 9.- Copia simple DNI 10.-Constancia de conocimiento de un idioma extranjero o lengua nativa. 11.- Formulario único TUPA SG-002 el cual llenara el interesado, colocando los datos exactos sin errores. 12.- Si tiene convalidaciones o acreditaciones adjuntar. 13.- Carpeta de bachiller</p>	<p>325.00</p>
---	--	--	---	---------------

<p>NOMBRAMIENTO JURADO DE TESIS Y FECHA DE SUSTENTACIÓN</p>	<p>1.-Solicitud dirigida al director de la unidad de investigación para nombramiento de jurado. 2.- 3 ejemplares en físico del proyecto de investigación firmado por los tesistas y el asesor. 3.- Un CD, conteniendo el proyecto en Word. 4.- Constancia de 180 créditos expedido por la oficina de OAP 5.- Recibo de presentación de proyecto de tesis. 6.- Recibo de pago por derecho de sustentación de tesis(250.00) expedido por oficina de recaudación de la facultad 7.- Recibo de pago por ambiente de sustentación de tesis</p>	<p>20.00 X tesista</p>	<p>ANULACIÓN DE PROYECTO DE TESIS</p>	<p>1.- Recibo de pago por anulación de proyecto de tesis. 2.- Solicitud dirigida al director de la unidad de investigación pidiendo anulación de proyecto de tesis.</p>	<p>50.00</p>
<p>TITULO PROFESIONAL MODALIDAD TESIS</p>	<p>1.-Cuatro fotografías tamaño pasaporte material brillante en blanco y negro; con saco y corbata para caballeros y saco para damas. 2. Recibo certificación (30.00) expedido por oficina de Tesorería General de la UNPRG. 3.-Carnet lector (biblioteca) otorgado por biblioteca central de la universidad. 5.- Fotocopia simple de DNI 6.- Copia de partida de nacimiento 7.- Copia simple del grado de bachiller</p>	<p>580.00</p>	<p>TITULO PROFESIONAL MODALIDAD EXAMEN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL</p>	<p>1.- Cuatro fotografías tamaño pasaporte material brillante en blanco y negro; con saco y corbata para caballeros y saco para damas. 2. Recibo certificación (30.00) expedido por oficina de Tesorería General de la UNPRG. 3.- Recibo de pago por derecho de examen (350.00) expedido por oficina de recaudación de la facultad 4.- Carnet lector (biblioteca) otorgado por biblioteca central de la universidad. 5.- Fotocopia simple de DNI</p>	<p>580.00</p>

	8.- Formulario único TUPA SG-03 el cual llenara el interesado, colocando los datos exactos y sin errores. 9. Carpeta de titulación.		6.- Copia de partida de nacimiento 7.- Copia simple del grado de bachiller 8.- Formulario único TUPA SG-03 el cual llenara el interesado, colocando los datos exactos y sin errores. 9. Carpeta de titulación.	
--	--	--	---	--

Fuente: TUPA de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas Y Contables.

A raíz de que estos trámites están desactualizados; las oficinas que intervienen en el desarrollo de los mismos han establecido los flujos para los procedimientos producto del quehacer diario; aun cuando algunos de éstos no están documentados.

A continuación, se describe la situación actual de los procedimientos académicos de: matrícula regular, matrícula extemporánea, carnet de biblioteca, constancias académicas, expedición de certificados de estudios, convalidación y equivalencia de asignatura, curso dirigido, examen extraordinario, traslado interno, grado académico, nombramiento de jurado de tesis y fecha de sustentación, título profesional; los cuales son trámites que tienen una mayor incidencia por los usuarios de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables.

Además se ha tomado de referencia a los procedimientos administrativos académicos de la facultad de Enfermería establecidas en el MAPRO de dicha facultad siendo esta la única dentro de la UNPRG acreditada.¹ Con el fin de realizar una comparación en cuanto a:

- Número de pasos.
- Tiempo de duración del trámite.

¹ Acuerdo N° 076-2017-CDAH de sesión de fecha 29 de marzo 2017 del Consejo Directivo Ad Hoc mediante el cual otorgó la acreditación a la carrera profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo por 3 años.

- Número de áreas que intervienen en el procedimiento

4.1.2.1. Procedimiento de matrícula.

Es el procedimiento mediante el cual los estudiantes de la facultad, registran su matrícula para continuar sus estudios regulares en el semestre académico correspondiente, para ello deben cumplir con los requisitos establecidos en el reglamento académico.

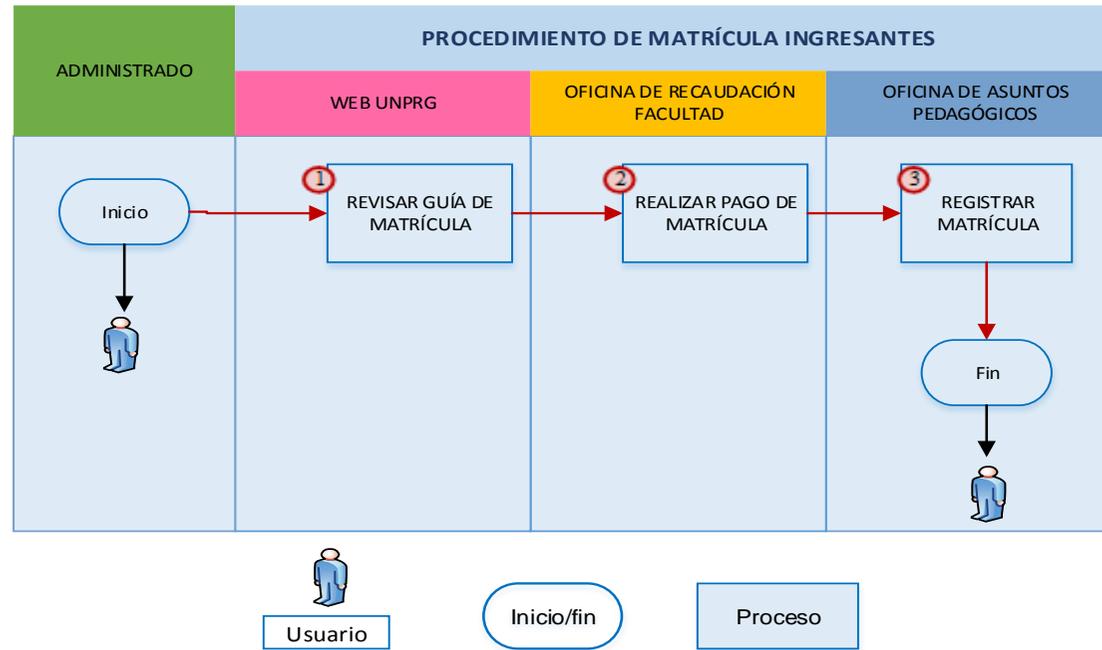
Además en la actualidad este proceso es distinto para ingresantes y para la matrícula de ciclo regular.

A. Matrícula ingresantes.

Se ejecuta actualmente en 3 etapas, intervienen 3 areas y tiene una duración de 20 minutos.

Tabla 1. *Procedimiento de matrícula ingresantes.*

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El alumno revisa su guía de matrícula y fechas de pago según su ciclo mediante la web.	WEB UNPRG	5 min
2	El alumno realizará el pago de derecho de matrícula.	Oficina de Recaudación de la facultad.	5 min
3	Llenará su ficha de matrícula en la facultad, donde se hará el registro de matrícula.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la facultad.	10 min

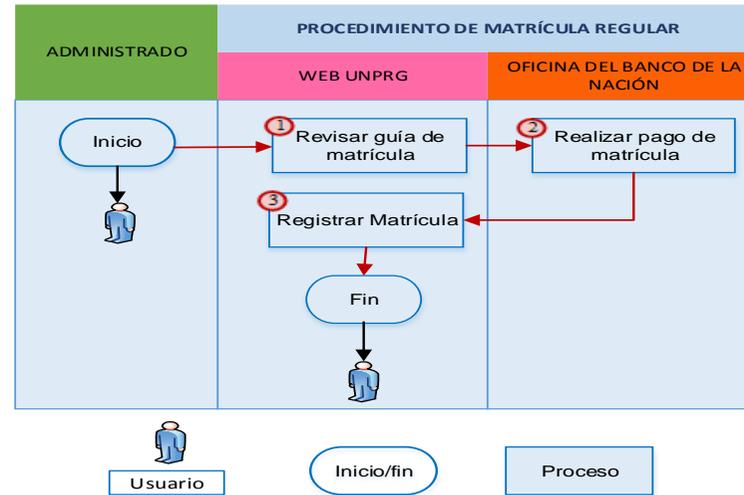


A. Matrícula regular.

Se ejecuta actualmente en 3 etapas, intervienen 3 áreas y tiene una duración de 20 minutos.

Tabla 2. *Procedimiento de matrícula regular.*

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El alumno revisa su guía de matrícula y fechas de pago según su ciclo mediante la web.	WEB UNPRG	5 min
4	El alumno, cancelará derecho de pago por matrícula, de acuerdo a la fecha de matrícula establecida.	Oficinas del Banco de la Nación	10 min
3	Realizar su matrícula mediante la web(OCCA)	WEB UNPRG	5 min



Y comparando este procedimiento con lo que se da en la Facultad de Enfermería estos son iguales en cuanto al número de pasos, tiempo de duración y número de áreas.

Tabla 3 Procedimiento de matrícula regular comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Matrícula	3	3	-	20 min	20 min	-	3	3	-

De acuerdo a ello se puede afirmar que este trámite es adecuado para el usuario, ya que desde cualquier lugar mediante un dispositivo electrónico puede registrar su matrícula sin necesidad de acudir a la facultad, además debemos recalcar que el pago por derecho de matrícula se realiza desde cualquier oficina del Banco de la Nación lo que facilita a los estudiantes en este trámite.

4.1.2.2. Procedimiento matrícula extemporánea

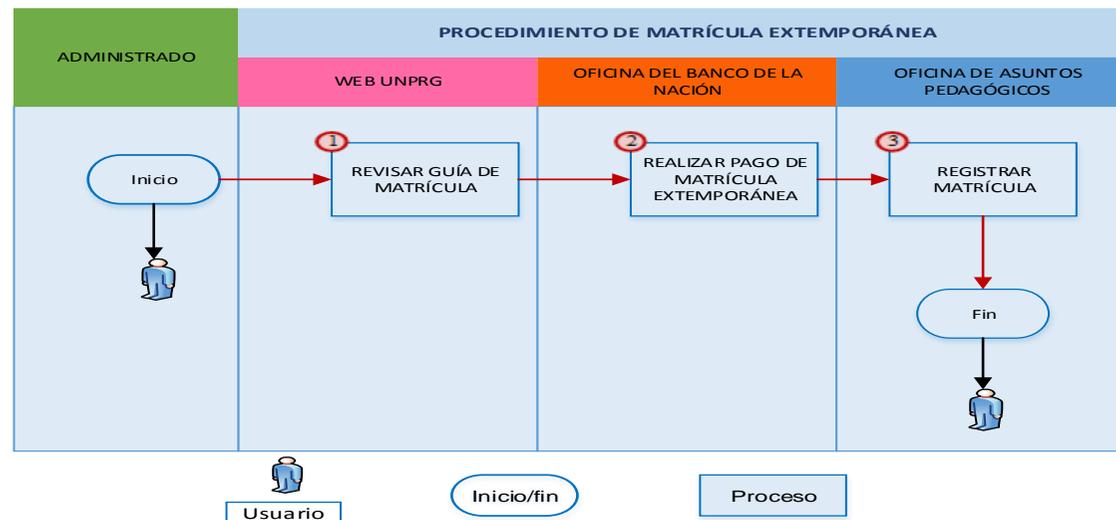
Matrícula extemporánea, según el Art. 252°. Reglamento General de la UNPRG; es el procedimiento, mediante el cual los estudiantes de la facultad, registran su matrícula para continuar sus estudios en el semestre académico correspondiente. Debe cumplir con los requisitos que establece el Art.19 del Reglamento Académico de la UNPRG.

Actualmente se ejecuta en 3 etapas, intervienen 3 areas y tiene duración de 20 minutos.

Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de matrícula extemporánea, se detalla lo siguiente:

Tabla 4. *Procedimiento matrícula extemporánea.*

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El alumno revisa su guía de matrícula y fechas de pago de matrícula extemporánea.	WEB UNPRG	5 min
2	El alumno cancelará derecho de pago de matrícula extemporánea en la facultad.	Oficina de Recaudación de la Facultad.	5 min
3	Luego, el alumno procederá al llenado de ficha de matrícula, donde se hará el registro de matrícula.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad.	10 min



Y comparando este procedimiento con lo que se da en la Facultad de Enfermería estos son iguales en cuanto al número de pasos, tiempo de duración y número de áreas.

Tabla 5 Procedimiento de matrícula extemporánea comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Matrícula extemporánea	3	3	-	20 min	20 min	-	3	3	-

De acuerdo a ello se puede afirmar que este trámite es rápido, adecuado para el usuario, ya que en tiempo reducido puede efectuar su matrícula extemporánea en el ciclo correspondiente.

4.1.2.3. Procedimiento reserva de matrícula.

Es el procedimiento que permite que el estudiante pueda retirarse del semestre, por razones justificadas, a fin de facilitarle que realice otras actividades que son de su prioridad, reservando su matrícula para poder continuar con sus estudios posteriormente.² Se ejecuta en 7 etapas, son 4 áreas que intervienen y tiene duración de 10 días hábiles.

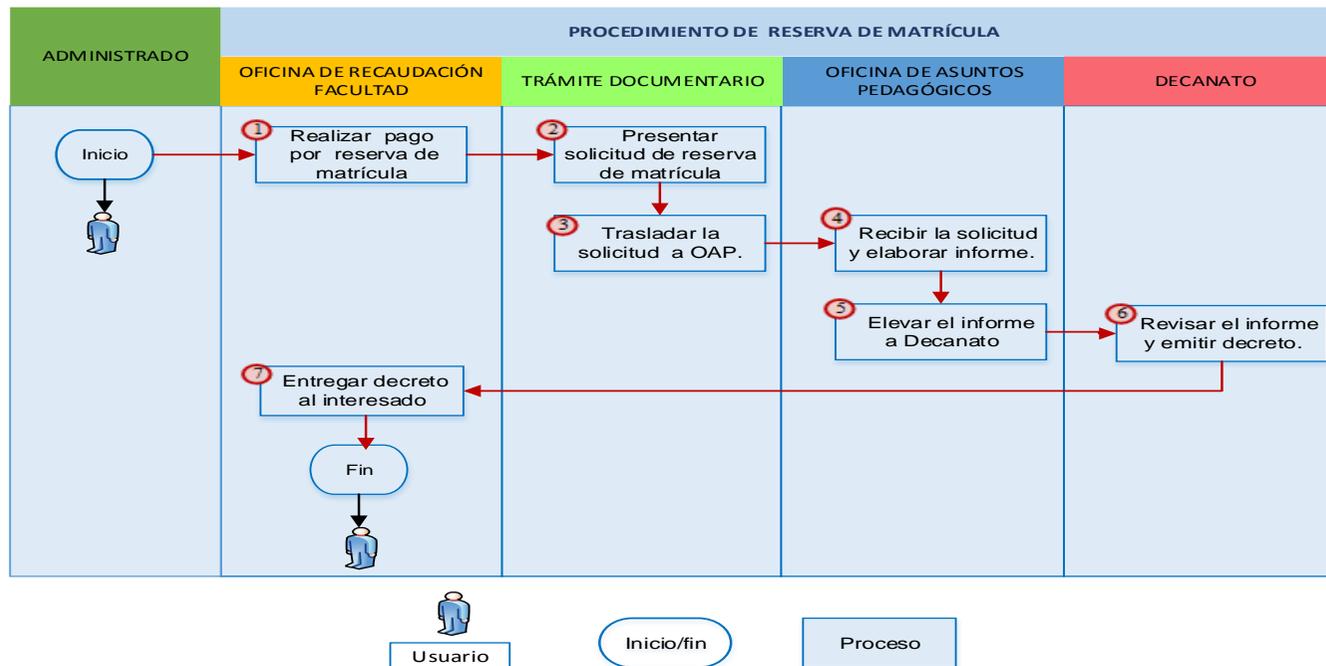
Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de reserva de matrícula, se detalla lo siguiente:

Tabla 6. Procedimiento de reserva de matrícula.

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El alumno realizará el pago por derecho de reserva de matrícula en la facultad.	Oficina de Recaudación de la Facultad.	5 min
2	El alumno presenta una solicitud de reserva de matrícula.	Oficina de Trámite Documentario de la Facultad	3 min

² **Art. 24. Reglamento Académico de la UNPRG.** Si el estudiante no puede continuar sus estudios durante uno o varios ciclos académicos por razones de fuerza mayor, podrá solicitar reserva de matrícula a su Facultad.

3	Trasladar la solicitud a OAP	Oficina de Trámite Documentario de la Facultad	1 día
4	Recibe solicitud y elabora un informe indicando si está matriculado el alumno.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	3 días
5	Luego OAP eleva el informe a decanato.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	1 día
6	El decano toma conocimiento del expediente y emite decreto autorizando reserva de matrícula.	Decanato	5 días
7	El decreto es entregado al alumno.	Oficina de Trámite Documentario de la Facultad.	3 min



Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento no se encuentra establecido en el MAPRO de dicha facultad. De acuerdo a lo mencionado se puede afirmar que este trámite requiere documentarse en el MAPRO de la facultad para facilitar la información necesaria al usuario.

4.1.2.4. Procedimiento de reactualización de matrícula.

Es el trámite mediante el cual el alumno que por cualquier motivo hayan solicitado reservar su matrícula, desean continuar sus estudios incorporándose a su ciclo académico.³ Actualmente se ejecuta en 7 etapas y tiene duración de 10 días hábiles.

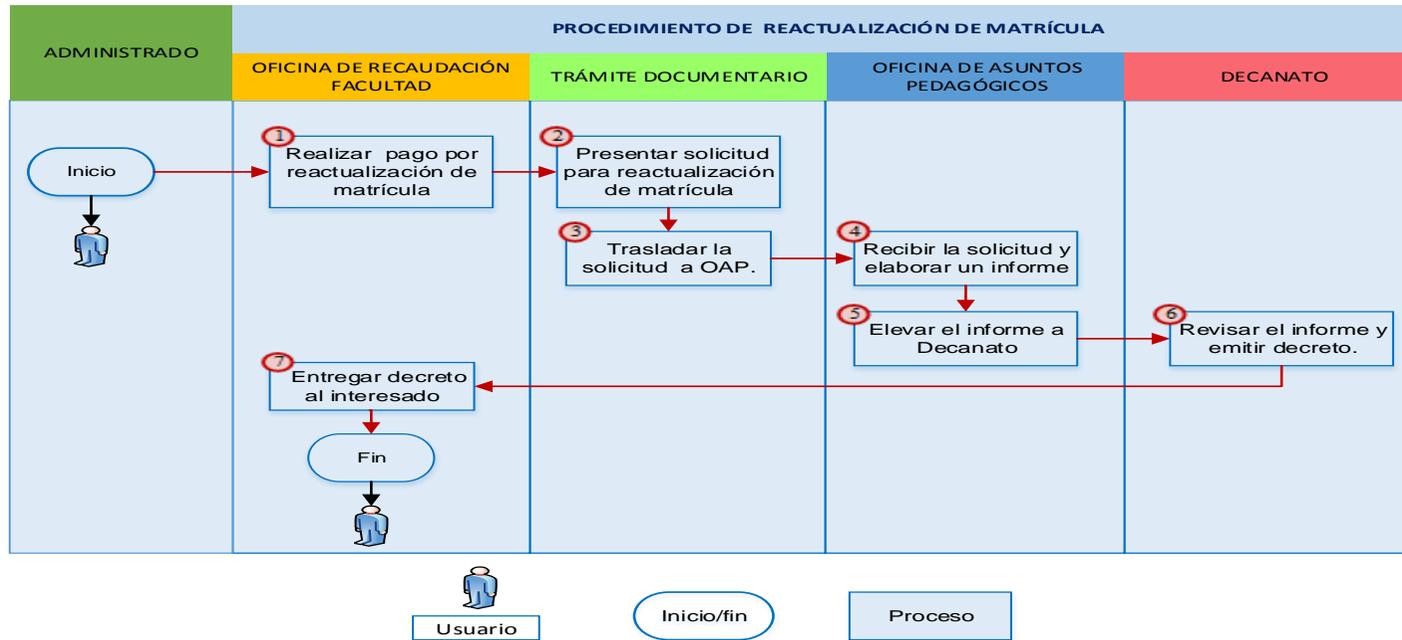
Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de reactualización de matrícula, se detalla lo siguiente:

Tabla 7. *Procedimiento reactualización de matrícula.*

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El alumno realizará el pago por derecho de reactualización de matrícula.	Oficina de Recaudación de la Facultad.	5 min
2	El alumno presenta una solicitud de reactualización de matrícula.	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes) de la Facultad	3 min
3	Traslada la solicitud a la oficina de Asuntos Pedagógicos.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	1 día
4	La OAP recibe la solicitud y elabora un informe indicando reactualización de matrícula.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	3 días
5	Luego OAP eleva el expediente a Decanato.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	1 día
6	El decano emite decreto autorizando reactualización de matrícula.	Decanato	5 días
7	El decreto es entregado al alumno.	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes) de la Facultad.	3 min

³ **Art. 23. Reglamento Académico de la UNPRG. Del reinicio de los estudios.** El alumno tendrá derecho a reiniciar sus estudios profesionales, para lo cual presentará una solicitud dirigida al decano de su Facultad, cancelando la tasa correspondiente señalada en el T.U.P.A. de nuestra universidad, por cada ciclo académico dejado de estudiar.

Art.25. Reglamento Académico de la UNPRG. El alumno que reingrese a la Universidad deberá adecuarse al plan de estudios y a las normas vigentes en el momento de la reactualización de su matrícula.



Y comparando con lo que se da en la facultad de Enfermería este procedimiento no se encuentra establecido en el MAPRO de dicha facultad.

De acuerdo a lo descrito se puede afirmar que este trámite requiere documentarse en el MAPRO de la facultad para facilitar la información necesaria al usuario, ya que muchas veces tiene inconvenientes al momento de pedir que se le reactualice su matrícula y han ocurrido casos donde el usuario ha realizado doble pago por desconocimiento del flujo del procedimiento y desconocer a qué oficina se debe acudir a pedir información correspondiente a requisitos y costos.

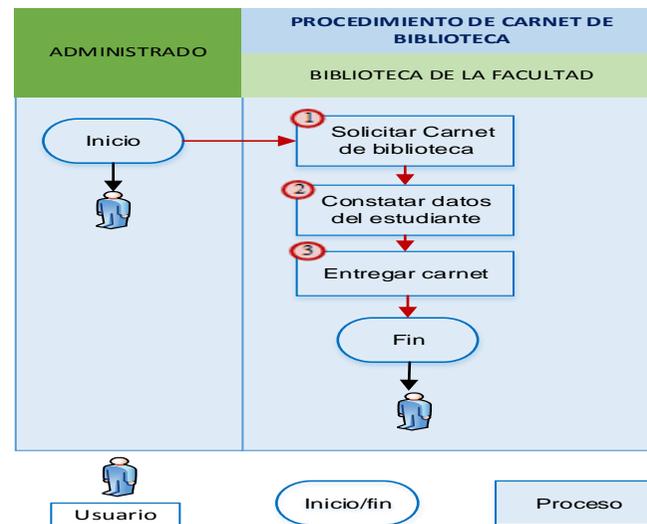
4.1.2.5. Procedimiento de carnet de biblioteca especializada.

Carnet de biblioteca es un documento de identificación de un estudiante de la facultad que le permitirá el acceso a la biblioteca especializada y recabar la bibliografía que en ella existe. Hoy en día el pago no se realiza, el carnet de biblioteca se entrega a los estudiantes de manera gratuita. Actualmente se ejecuta en 3 etapas y tiene una duración de 2 días hábiles.

Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de carnet biblioteca, se detalla lo siguiente:

Tabla 8. *Procedimiento de carnet de biblioteca.*

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El estudiante solicita en forma verbal su carnet de biblioteca de la facultad.	Oficina de Biblioteca de la Facultad.	5 min
2	El responsable de la atención de la biblioteca, constata los datos del estudiante	Oficina de Biblioteca de la Facultad.	3 min
3	Entregar carnet en un lapso de 24 h.	Oficina de Biblioteca de la Facultad.	24h



Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento difiere en cuanto al número de pasos, número de áreas que intervienen.

Tabla 9. Procedimiento de carnet de biblioteca comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Carnet de biblioteca	4	3	1	1 día	2 días	1 día	3	1	2

De acuerdo a lo mencionado podemos afirmar que éste trámite es rápido y adecuado el servicio que se le brinda al usuario.

4.1.2.6. Procedimiento de constancias académicas.

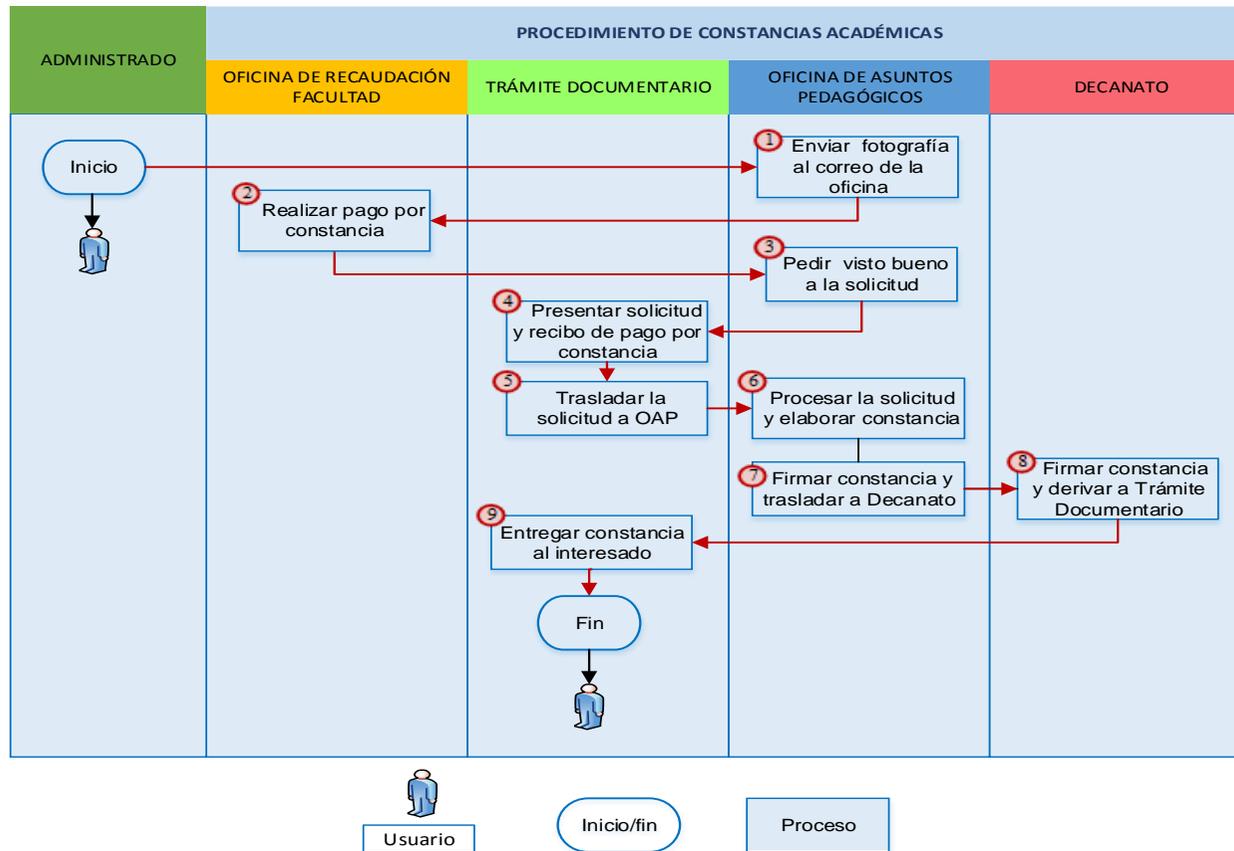
Es el procedimiento que acredita que el alumno pertenece a la facultad, cursa un determinado ciclo académico, ha culminado el plan curricular, etc. Se ejecuta en 9 etapas y el trámite tiene una duración de 3 días hábiles

Después de realizar el diagnóstico a los procedimientos de constancias, se detalla lo siguiente:

Tabla 10. Procedimiento de constancias académicas.

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El alumno envía su fotografía tamaño carnet al correo proporcionado en la OAP.	Correo de la Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad.	5 min
2	Cancelar por derecho de constancia.	Oficina de Recaudación de la Facultad.	5 min
3	El alumno acude a la OAP con la solicitud de constancia, donde le darán el visto bueno.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad.	3 min
4	Presenta la solicitud, adjuntando el recibo de pago; luego este envía a OAP.	Oficina de Oficina de Trámite Documentario	3 min
5	Traslada a OAP las solicitudes.	Oficina de Oficina de Trámite Documentario	15 min
6	Registra, procesa la solicitud, para luego elaborar la constancia.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad.	1 día
7	El jefe de la OAP firma la constancia y lo deriva a Decanato.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	1 día

8	El decano firma la constancia correspondiente y pasa a trámite documentario de la facultad.	Decanato	1 día
9	La constancia es entregada al alumno.	Oficina de Trámite Documentario de la facultad.	2 min



Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento difiere en cuanto al número de pasos, número de áreas que intervienen.

Tabla 11. Procedimiento de constancias académicas comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Constancias académicas	8	9	1	3 días	3 días	-	3	4	1

De acuerdo a lo descrito podemos afirmar éste trámite es adecuado para el usuario ya que la atención se da en pocos días.

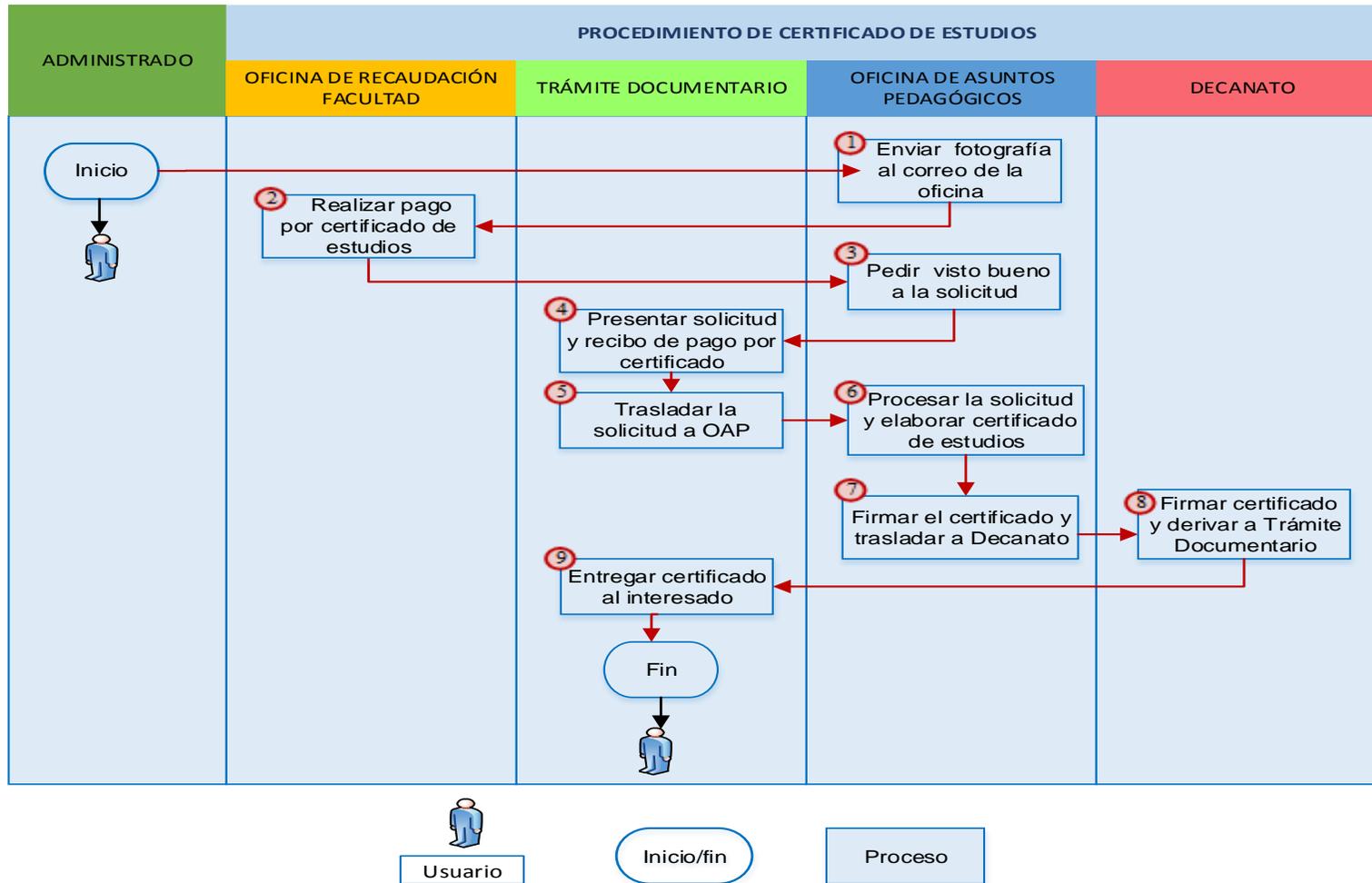
4.1.2.7. Procedimiento de certificado de estudios.

Procedimiento que permite que el alumno obtenga su certificado de estudios de acuerdo al récord académico que ha avanzado en su plan curricular, para el trámite que crea conveniente. Se ejecuta actualmente en 9 etapas y el trámite tiene una duración de 4 días hábiles

Después de realizar el diagnóstico a los procedimientos de expedición de certificados de estudios, se detalla lo siguiente:

Tabla 12. Procedimiento de certificado de estudios.

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El alumno envía su fotografía tamaño carnet al correo proporcionado en la OAP.	Correo de la Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad.	5 min
2	Cancelar por derecho de certificado.	Oficina de Recaudación de la Facultad	3 min
3	El alumno acude con la solicitud de certificado, donde le darán el visto bueno.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad.	3 min
4	Presenta la solicitud, adjuntando el recibo de pago; luego este envía a OAP.	Oficina de Oficina de Trámite Documentario	15 min
5	Deriva a OAP las solicitudes.	Oficina de Oficina de Trámite Documentario	1 día
6	Registra, procesa la solicitud, para luego emitir el certificado.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	1 día
7	El jefe de la OAP firma el certificado y lo deriva a decanato.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	2 día
8	El decano firma el certificado correspondiente y pasa a trámite documentario de la facultad.	Decanato	2 min
9	El certificado es entregado al alumno y finaliza el procedimiento.	Oficina de Trámite Documentario de la Facultad	5 min



Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento difiere en cuanto al número de pasos, número de áreas que intervienen.

Tabla 13. Procedimiento de certificados de estudios comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Expedición de certificados de estudios	8	9	1	3 días	4 días	1 día	3	4	1

De acuerdo a lo descrito podemos afirmar éste trámite se ha mejorado en cuanto a los requisitos; siendo adecuado para el usuario ya que la atención se da en pocos días.

4.1.2.8. Procedimiento de convalidación y equivalencia de asignatura.

Procedimiento que facilita al estudiante convalidar u obtener equivalencias de cursos que han sido aprobados y que serán de beneficio por efecto del traslado externo o interno en la universidad.⁴ Se ejecuta en 9 etapas teniendo en cuenta ciertos requisitos establecidos en el Art. 35 del reglamento académico y el trámite tiene una duración de 10 días hábiles

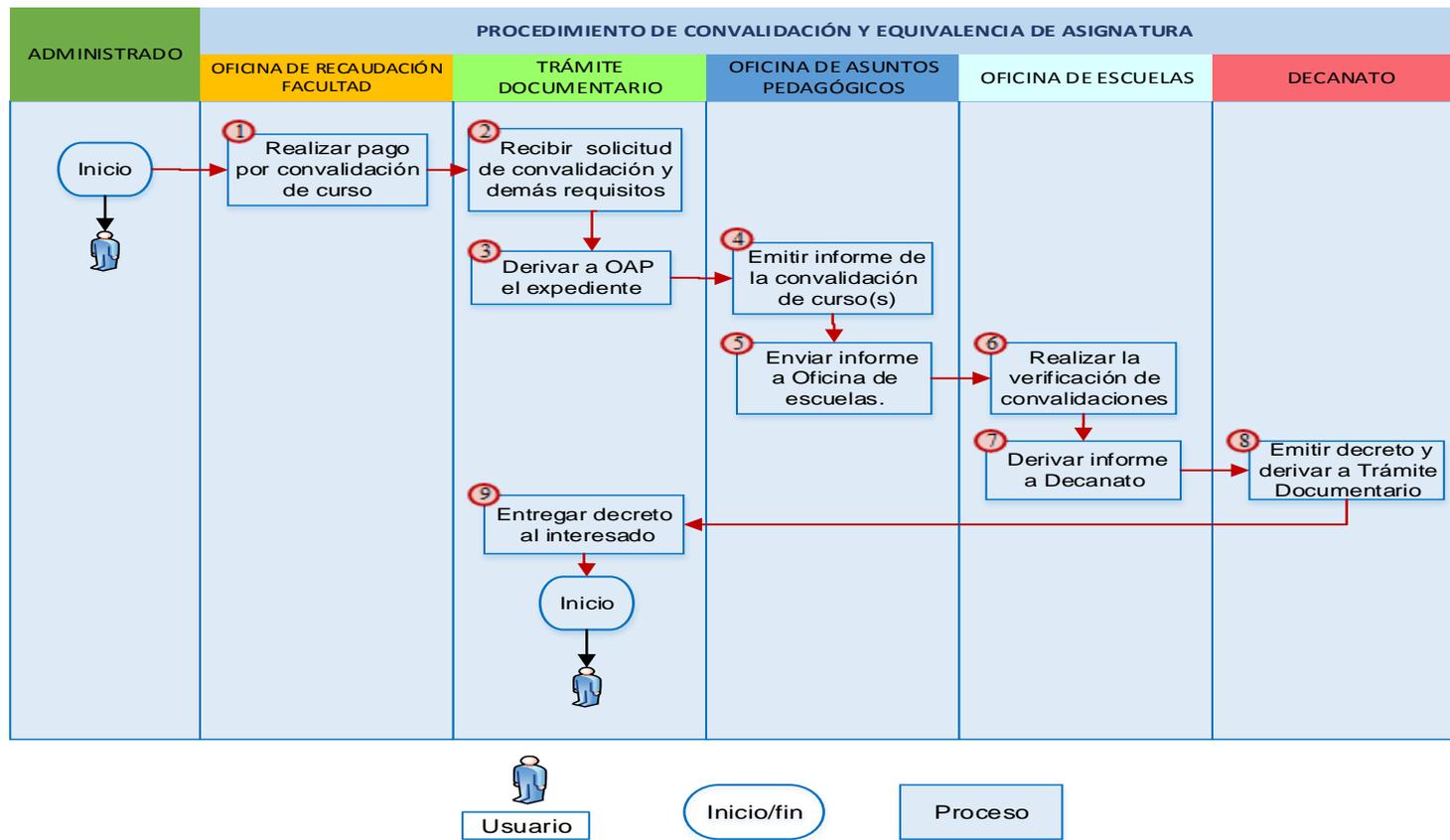
Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de convalidación y equivalencia de asignatura, se detalla lo siguiente:

Tabla 14. Procedimiento de convalidación y equivalencia de asignatura

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El alumno cancela por derecho de convalidación de curso.	Oficina de Recaudación de la Facultad.	5 min
2	Presenta una solicitud de convalidación adjuntando recibo de pago, syllabus y certificados de estudios.	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	3 min
3	Deriva a OAP los expedientes.	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	1 día
4	Emite informe de las calificaciones obtenidas, créditos de la asignatura y fecha de aprobación del curso o cursos a convalidar.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	2 días

⁴ **Art.34. Reglamento Académico de la UNPRG.** De las convalidaciones de cursos las convalidaciones se realizan para aquellos alumnos provenientes de otras Facultades o Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y de otras universidades del país, y los graduados y/o titulados.

5	OAP de la facultad deriva el informe a Oficina de Escuelas.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	1 día
6	El director de la escuela profesional hace la verificación y convalidación.	Oficina de Escuelas de la Facultad.	2 días
7	Deriva el informe a Decanato.	Oficina de Escuelas de la Facultad.	1 día
8	Emite el decreto correspondiente y pasa a trámite documentario de la facultad.	Decanato	3 días
9	El decreto es entregado al alumno y finaliza el procedimiento.	Oficina de trámite documentario de la Facultad	2 min



Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento difiere en cuanto al número de pasos, número de áreas que intervienen.

Tabla 15. Procedimiento de convalidación y equivalencia de asignatura comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Convalidación y equivalencia de asignaturas	10	9	1	15 días	10 días	5 días	5	5	--

De acuerdo a lo descrito podemos decir que éste trámite se desarrolla de manera adecuada para el usuario, el tiempo de duración es más corto que el trámite que se realiza en la facultad de enfermería.

4.1.2.9. Procedimiento de curso dirigido.

El curso dirigido es aquel, con el cual el estudiante culmina sus estudios en la universidad y cuyo desarrollo demandará un mayor esfuerzo y deberá cumplirse con el syllabus respectivo. Para ello debe cumplir con los requisitos que se establecidos en el Art. 36 del reglamento académico.⁵ Se ejecuta en 10 etapas y el trámite tiene una duración de 10 días hábiles

Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de curso dirigido, se detalla lo siguiente:

⁵ **Art. 36. Reglamento académico de la UNPRG. De los cursos dirigidos.** Para emitir el decreto correspondiente el decano exigirá el cumplimiento de los siguientes requisitos:- Que el alumno se encuentre matriculado en el último ciclo de estudios de su carrera profesional.- Que con el curso dirigido complete su plan de estudios perteneciente a su carrera profesional.- Que el curso solicitado como dirigido no se dicte en el ciclo académico.- En caso que se dicte, el horario se cruce con los otros cursos que se ha matriculado- Que el total de créditos, incluyendo el curso dirigido, no exceda el límite permitido de acuerdo a su promedio ponderado semestral.

Art. 40. Reglamento académico de la UNPRG. El alumno podrá inscribirse en una asignatura como curso dirigido una sola vez. En caso de desaprobala, obligatoriamente deberá llevarla en forma regular en el siguiente ciclo académico.

Tabla 16. Procedimiento de curso dirigido.

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El alumno revisa el calendario académico dónde se establecen las fechas de presentación y emisión de decretos de cursos dirigidos.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	2 min
2	Cancela el derecho por curso dirigido.	Oficina de Recaudación de la facultad.	5 min
3	El alumno presenta la solicitud pidiendo curso dirigido, adjuntando los requisitos y el recibo de pago.	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	3 min
4	Deriva a OAP los expedientes.	Oficina de trámite Documentario (Mesa de Partes)	1 día
5	Recibe el expediente y verificara que se cumpla con los requisitos que establece el Reglamento Académico de la Universidad.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	2 días
6	Deriva el informe a oficina de Departamento Académico	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	1 día
7	Recibe el informe y designa al profesor encargado de dictar el curso dirigido.	Departamento Académico de la Facultad.	2 días
8	Pasa el expediente a Decanato.	Departamento Académico de la Facultad.	1 día
9	Recibe el expediente y expide el decreto que autoriza el curso dirigido.	Decanato	3 días
10	El alumno recibe el decreto en señal de haberse aprobado el curso dirigido.	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	2 min

Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento difiere en cuanto al número de pasos, número de áreas que intervienen.

Tabla 17. Procedimiento de curso dirigido comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Curso dirigido	13	10	3	10 días	10 días	-	5	5	-

De acuerdo a lo descrito podemos decir que éste trámite se desarrolla de manera adecuada para el usuario, el tiempo de duración es más corto que el trámite que se realiza en la facultad de enfermería.

4.1.2.10. Procedimiento de examen extraordinario.

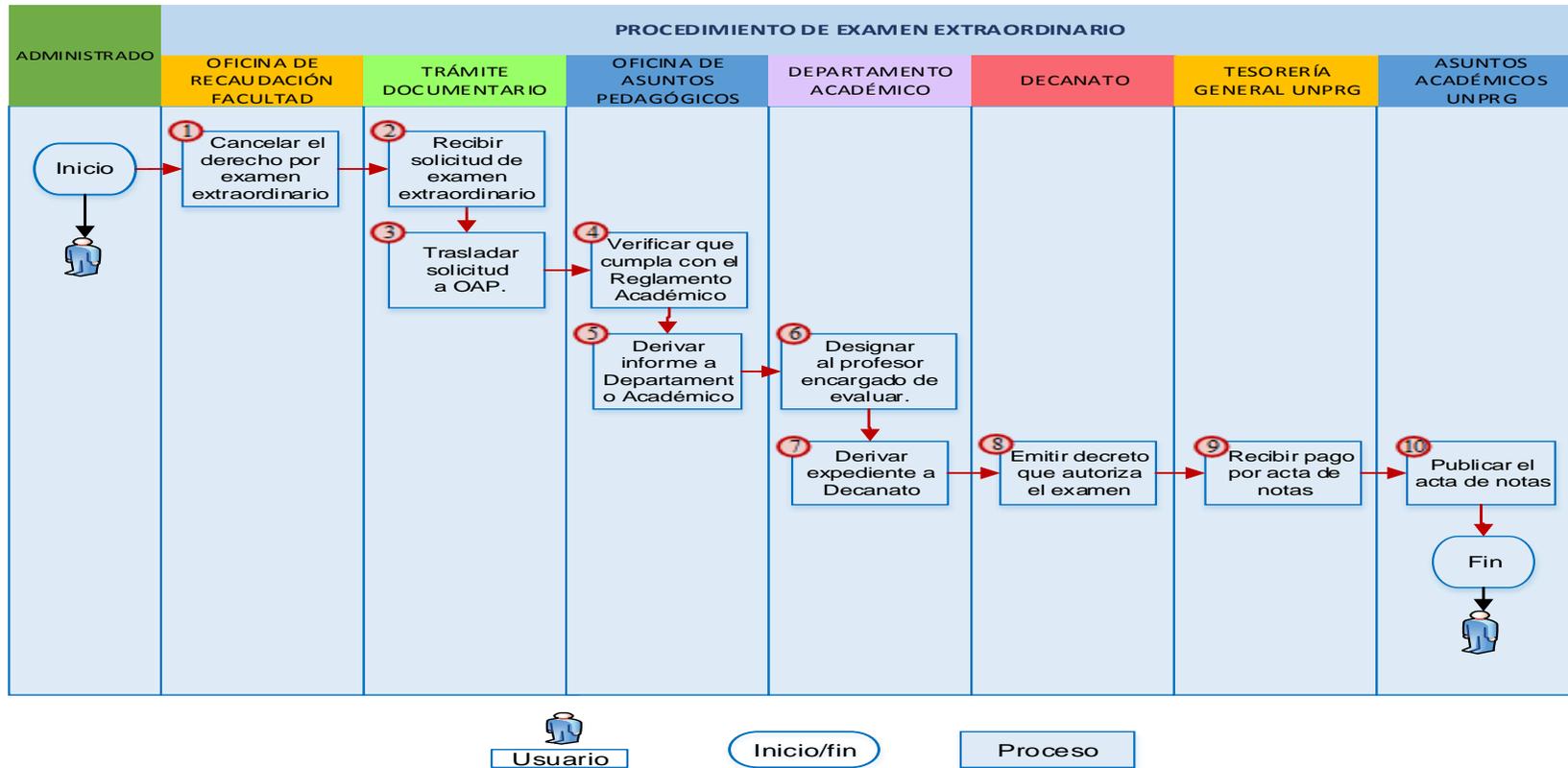
Es el procedimiento que concede al estudiante que cursa el último ciclo académico y que le falta un curso para culminar su carrera profesional obtenga el beneficio de rendir un examen extraordinario.⁶ Se ejecuta en 11 etapas y el trámite tiene una duración de 18 días hábiles

Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de examen extraordinario, se detalla lo siguiente:

⁶ **Art.42 Reglamento académico de la UNPRG. Del examen extraordinario.** Cuando un alumno requiera aprobar una sola asignatura para dar por concluidos sus estudios en la universidad, tendrá la oportunidad de rendir un examen extraordinario

Tabla 18. Procedimiento de examen extraordinario

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El alumno cancela recibo por derecho de examen extraordinario.	Oficina de Recaudación de la Facultad	5 min
2	Presenta una solicitud, adjuntando el recibo de pago y otros requisitos	Oficina de Trámite Documentario de la Facultad.	3 min
3	Deriva a OAP los expedientes.	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	1 día
4	El jefe de la OAP recibe el expediente y verifica que cumpla con los requisitos establecidos por el reglamento académico y emite su informe.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	2 días
5	Deriva el informe a al Departamento Académico.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	1 día
6	Designa al profesor de la especialidad para evaluar al alumno.	Departamento Académico de la Facultad	5 días
7	El jefe del Departamento Académico respectivo eleva el expediente a Decanato	Departamento Académico de la Facultad	1 día
8	El decano expedirá el decreto que autoriza el examen extraordinario.	Decanato	3 días
9	El estudiante rinde el examen en la fecha establecida; luego paga el derecho por acta de notas.	Tesorería General de la UNPRG.	5 min
10	Lleva el acta, adjuntando el recibo de pago a la Oficina de Asuntos Académicos de la UNPRG.	Oficina General de Asuntos Académicos de la UNPRG	5 min
11	Publica el acta en la web.	Oficina General de Asuntos Académicos de la UNPRG.	5 días



Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento difiere en cuanto al número de pasos, número de áreas que intervienen.

Tabla 19. Procedimiento de examen extraordinario comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Examen extraordinario	12	11	1	15 días	18 días	3 días	5	7	2

De acuerdo a lo descrito podemos afirmar éste trámite necesita mejorarse, así también debe documentarse en el MAPRO vigente el acta de notas ya que con la publicación del acta culmina este trámite.

4.1.2.11. Procedimiento de traslado interno.

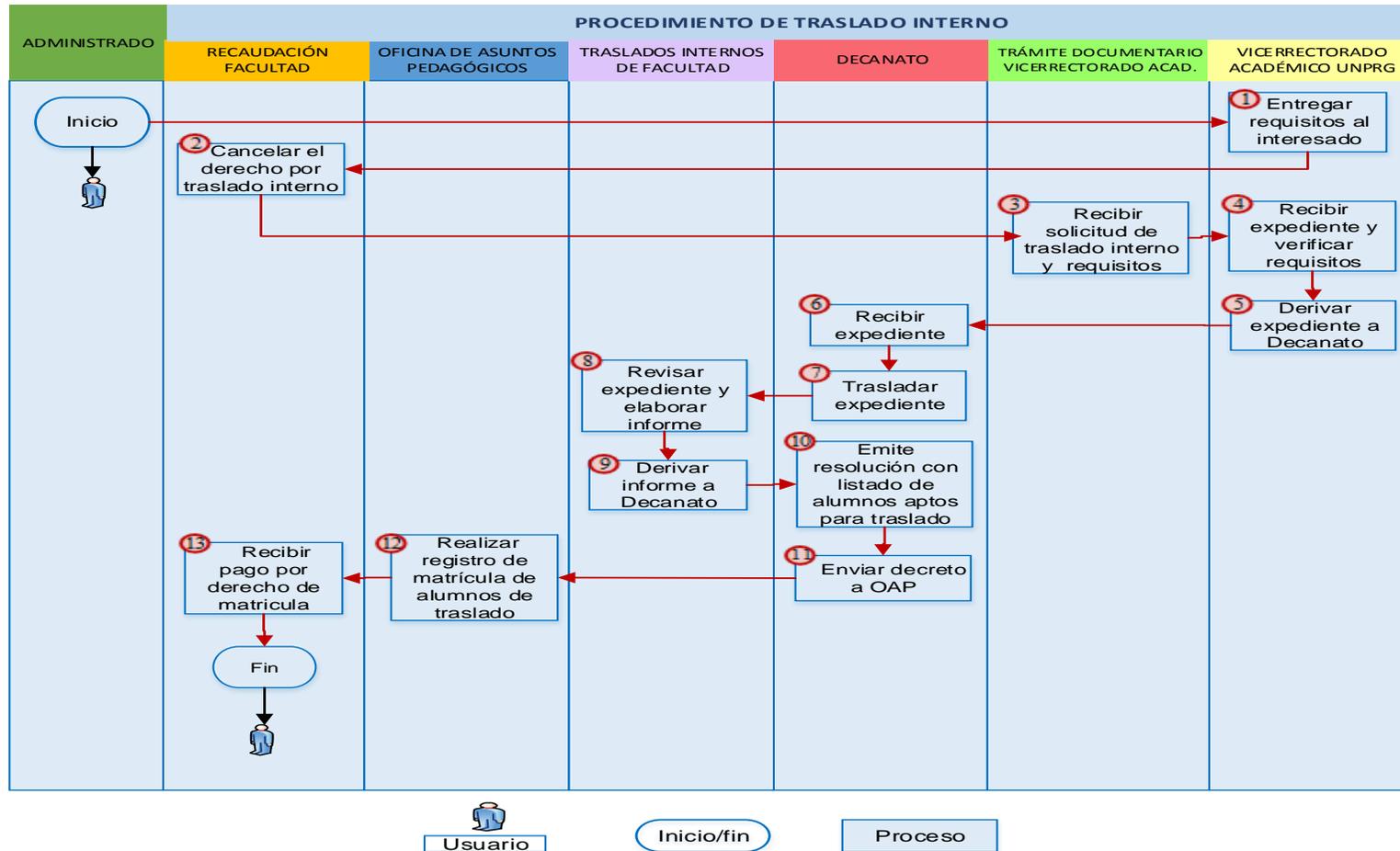
Es el procedimiento administrativo que concede al estudiante la oportunidad de cursar estudios en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables. De acuerdo a lo establecido en el Art.27 del reglamento académico de la UNPRG. Actualmente se ejecuta en 13 etapas y el trámite tiene una duración de 26 días hábiles.

Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de traslado interno, se detalla lo siguiente:

Tabla 20. Procedimiento de traslado interno.

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	Pedir los requisitos para realizar traslados.	Vicerrectorado Académico de la UNPRG.	3 min
2	El alumno que cumple los requisitos establecidos, cancela el recibo por derecho de traslado o Cambio de Especialidad.	Oficina de Recaudación de la Facultad.	5 min
3	Presenta solicitud pidiendo el traslado interno, adjuntando el recibo de pago y demás requisitos	Oficina de Trámite Documentario de Vicerrectorado Académico.	3 min
4	Recibe el expediente, verifica requisitos, y si cumple con los requisitos.	Vicerrectorado Académico de la UNPRG.	8 días
5	Deriva el expediente a Decanato de la facultad correspondiente.	Vicerrectorado Académico de la UNPRG.	3 días
6	El decano toma conocimiento del expediente	Decanato.	3 días
7	Deriva el expediente a la Comisión de Traslados Internos de la Facultad.	Decanato.	1 día
8	Recibe el expediente y elabora el informe señalando los alumnos aptos para realizar su traslado.	Comisión de Traslados Internos de la Facultad	5 días
9	Deriva el informe a Decanato	Comisión de Traslados Internos de la Facultad	1 día
10	Recibe el expediente con el informe correspondiente y emite resolución con el listado de alumnos para traslado interno.	Decanato.	3 días
11	Deriva el decreto con el listado de alumnos a la Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	Decanato.	1 día

12	Realiza el registro y matrícula correspondiente.	Oficina de Asuntos Pedagógicos de la Facultad	1 día
13	Finalizado el ciclo académico, el alumno cancela recibo por matrícula de acuerdo a lo establecido en el Tupa.	Oficina de Recaudación de la Facultad.	5 min



Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento difiere en cuanto al número de pasos, número de áreas que intervienen.

Tabla 21. Procedimiento de traslado interno comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Traslado interno	13	13	-	15 días	26 días	11 días	4	6	2

De acuerdo a lo descrito podemos afirmar que en la Facultad de Enfermería este procedimiento es más rápido y en la FACEAC necesita mejorarse en cuanto al tiempo de duración.

4.1.2.12. Procedimiento de presentación de prácticas pre- profesionales.

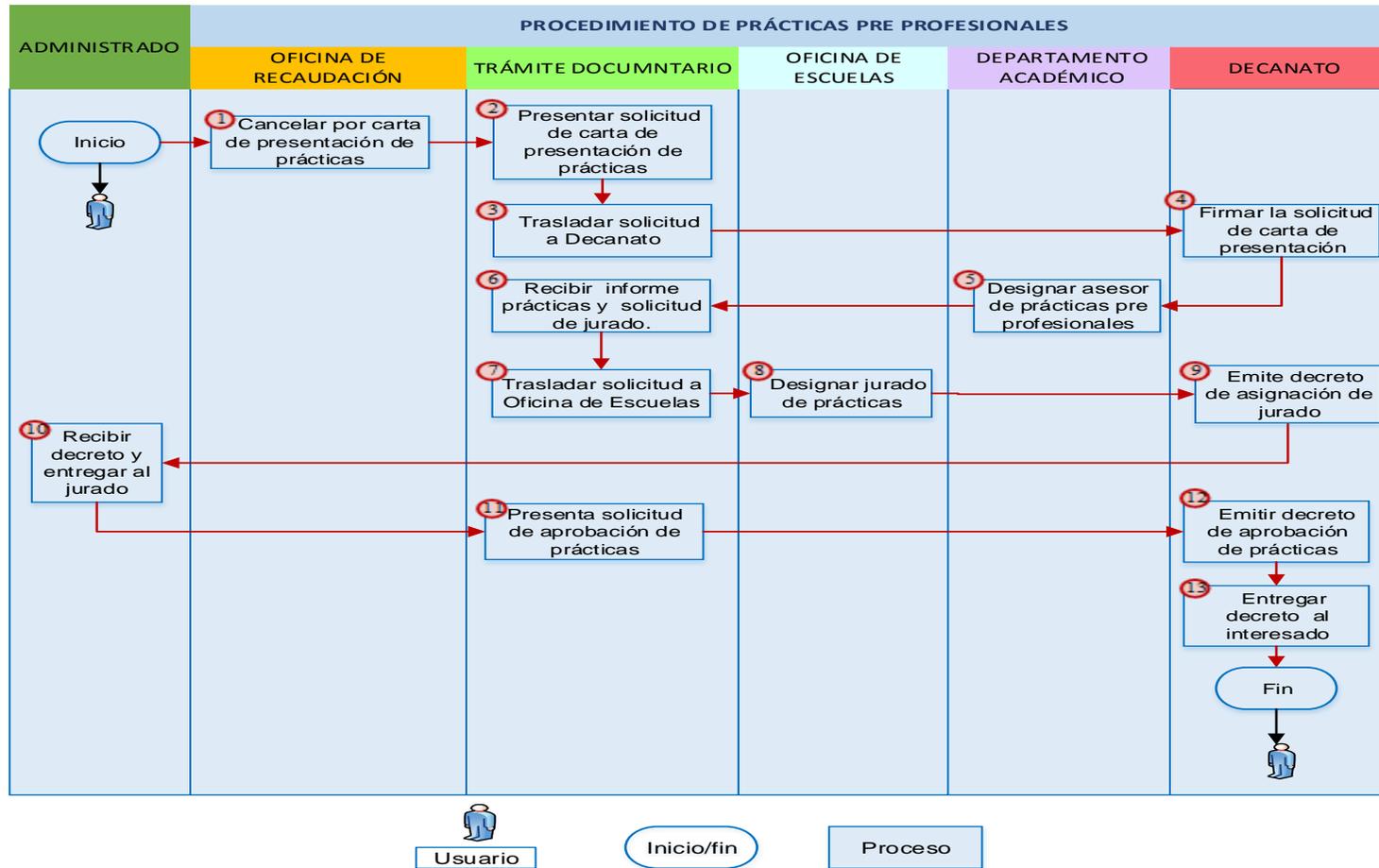
El procedimiento de carta de presentación de prácticas pre- profesionales permite que el alumno realice sus prácticas en cualquier empresa del sector. Se ejecuta en 13 etapas y el trámite tiene una duración de 13 días hábiles

Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de traslado interno, se detalla lo siguiente:

Tabla 22. Procedimiento de presentación de prácticas pre profesionales.

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El alumno cancela por derecho de carta de presentación en recaudación de la facultad.	Oficina de Recaudación de la Facultad	5 min
2	Solicita un formato de solicitud de carta de presentación, la que llenara con datos de la empresa donde realizara prácticas.	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	3 min
3	Traslada la solicitud de carta de presentación al decano.	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	1H
4	El decano firma la solicitud de carta de presentación.	Decanato	1 día
5	El alumno elige su asesor de prácticas de acuerdo a la lista de profesores aptos a ser asesores.	Departamento Académico de la Facultad	10 min

6	Una vez cumplido los 4 meses el alumno presenta su informe de prácticas (1 original y 2 copias) y una solicitud pidiendo jurado de prácticas.	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	3 min
7	Traslada la solicitud a Oficina de Escuelas profesionales de Adm, Econ, Cont, y Comercio.	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	1 día
8	Designa jurado de prácticas y traslada a Decanato	Oficina de Escuelas de la Facultad.	5 días
9	Decano emite decreto de nombramiento de jurado.	Decanato	2 días
10	El alumno recibe el decreto y entrega a jurado	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	3 min
11	Luego que el alumno sustenta sus prácticas ante el jurado quienes firman el acta de sustentación y luego solicita decreto de aprobación de prácticas	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	4 min
12	Decano emite decreto de aprobación de prácticas pre profesionales.	Decanato	5 días
13	Entrega de decreto de aprobación de prácticas pre profesionales al interesado	Oficina de Trámite Documentario (Mesa de Partes)	4 min



Comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento no se encuentra descrito.

Consideramos que este trámite debe documentarse en el MAPRO de la facultad para facilitar la información necesaria al estudiante ya que muchas veces desconoce el flujo del proceso causándole inconvenientes para poder presentar y exponer el informe de sus prácticas.

4.1.2.13. Procedimiento de grado académico

La finalidad de este procedimiento es conceder al estudiante el grado académico, documento que le hará constar que ha concluido con su plan curricular y está apto para titularse.⁷ Se ejecuta en 29 etapas, intervienen 12 áreas y tiene una duración de 123 días hábiles

Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de grado académico, se detalla lo siguiente:

Tabla 23. *Procedimiento de grado académico.*

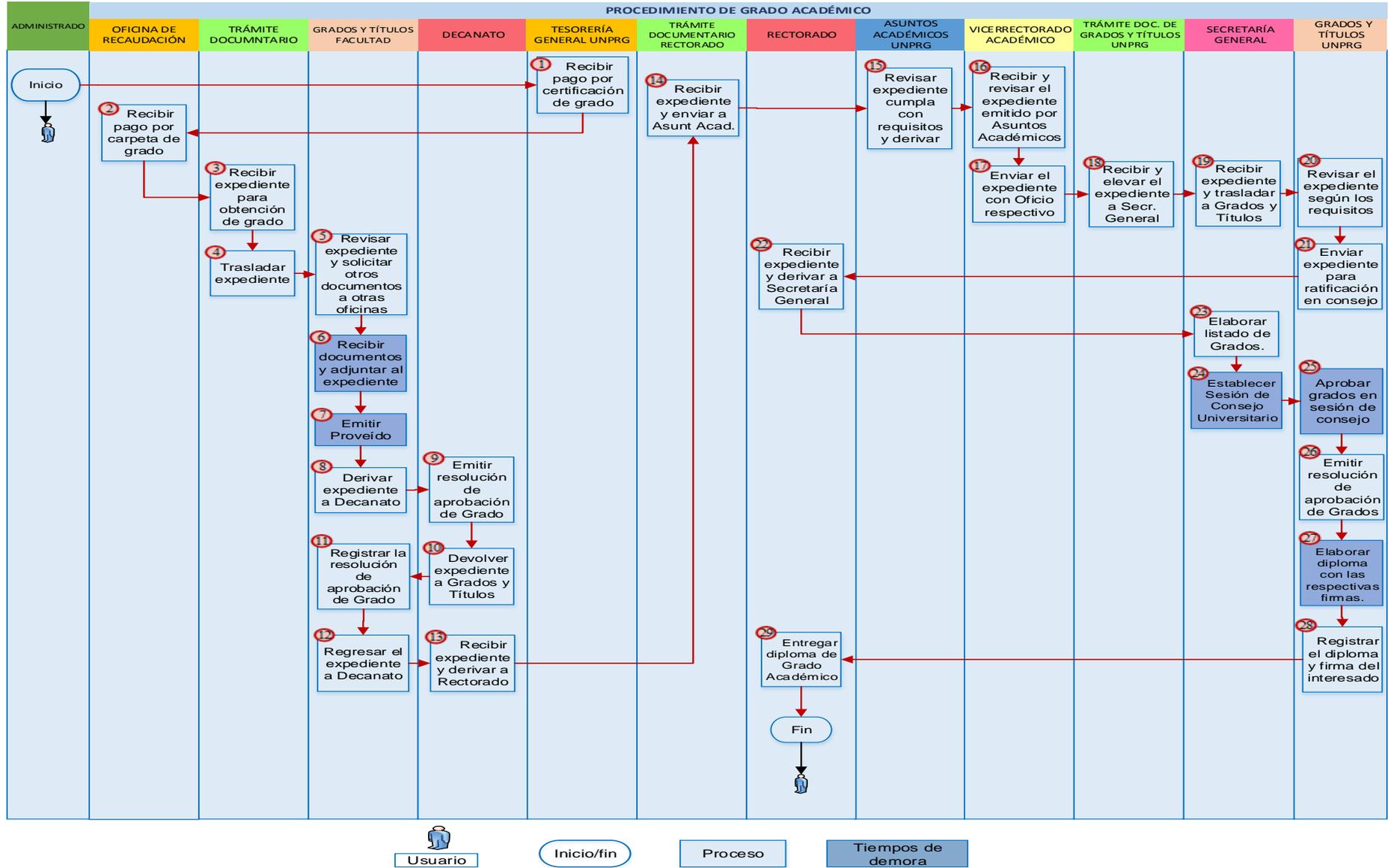
Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El bachiller cancela el derecho certificación de grado.	Tesorería General de la UNPRG	5 min
2	El egresado cancela por carpeta de trámite de grado de bachiller	Oficina de Recaudación de la Facultad.	5 min
3	Presenta el expediente adjuntado los requisitos que el procedimiento exige.	Oficina de Trámite Documentario de la Facultad	3 min
4	Acumula los expedientes, luego los traslada a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	Oficina de Trámite Documentario	3 días
5	Revisa los expedientes y solicita otros documentos a OAP.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	2 días
6	Espera que oficina de OAP envíe los documentos solicitados para adjuntar al expediente del egresado.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	20 días
7	Emite el proveído (firman los de la comisión de Comisión de Grados y Títulos de la Facultad), hace la base de datos para la SUNEDU	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	10 días
8	Deriva los expedientes a Decanato de la Facultad.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	1 día
9	Si el proveído es favorable el Decano emite la Resolución de aprobación de grado.	Decanato.	3 días

⁷ **Art. 45.1. Ley Universitaria Ley N° 30220.** Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Concordancia con el Art. 271°, 272° Y 273° del Reglamento General de la UNPRG.

10	Decanato devuelve el expediente a la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	Decanato.	1 día
11	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad registra la fecha de resolución al libro de registro.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	2 días
12	Regresa el expediente a Decanato.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	1 días
13	Recibe el expediente, con Oficio y la Resolución original deriva a Trámite Documentario de Rectorado.	Decanato.	5 días
14	Recibe y deriva el expediente a Oficina Central de Asuntos Académicos de la UNPRG.	Trámite Documentario de Rectorado.	2 días
15	Revisa el expediente (certificado de notas, plan de estudios, constancias) y con oficio pasa el expediente al Vicerrectorado Académico.	Oficina Central de Asuntos Académicos de la UNPRG.	5 días
16	Recibe y revisa el expediente emitido por Asuntos Académicos de la UNPRG	Vicerrectorado Académico de la UNPRG.	5 días
17	Envía el expediente con oficio a Trámite Documentario de Grados y Títulos de la UNPRG.	Vicerrectorado Académico de la UNPRG.	2 días
18	Recibe y eleva el expediente a Secretaria General.	Trámite Documentario de Grados y Títulos de la UNPRG.	2 días
19	Recibe el expediente y lo traslada a la Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	Secretaria General	1 día
20	Recibe el expediente, lo revisa según los requisitos.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	5 días
21	Deriva el expediente al Rectorado para su ratificación en Consejo Universitario.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	1 día
22	Recibe el expediente y lo deriva a la Oficina de Secretaría General.	Rectorado	2 días.
23	Secretaría General recibe el expediente y en coordinación con la Oficina de Grados y Títulos elabora listados de Grados.	Secretaría General	5 días
24	Secretaría General, previa autorización del rector establece un punto de la Agenda de Sesión de Consejo Universitario para aprobación de Grados y Títulos.	Secretaría General	10 días
25	Aprobación del Grado Académico en Consejo Universitario.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	20 días
26	La Oficina de Grados y Títulos en Coordinación con Secretaría General proyecta la resolución de aprobación.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	5 días

27	Confeccionar el diploma el mismo que es firmado por el decano, secretario general y rector. Registrar los grados en los libros de grados de la UNPRG.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	10 días
28	Luego el interesado va a la Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG, registra su firma en el libro de grados.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	5 min
29	El interesado firma en el libro de Grados de la Facultad y se hace entrega del diploma de grado.	Oficina de Grados y Títulos de la facultad	5 min



Como se aprecia en el flujo grama anterior, se ha detectado cinco pasos con tiempos excesivos, lo que genera el trámite se resuelva muchas veces fuera de lo establecido para su atención y que causa malestar e insatisfacción del usuario. Estos tiempos de demora se dan debido a la existencia de factores influyen en su desarrollo adecuado.

- **Paso 6:** recibir documentos y adjuntar al expediente.
- **Paso 7:** emitir proveído.
- **Paso 24:** establecer sesión de consejo universitario.
- **Paso 25:** aprobar grados en sesión de consejo.
- **Paso 27:** elaborar diploma con respectivas firmas.

Además se presentan muchas actividades de revisión y traslado las cuales no aportan valor al procedimiento y hacen que este sea lento; las cuales están descritas:

- **Del paso N° 9-13 y del paso 19- 24.**

Asimismo en la entrevista realizada el 50 % de los usuarios afirma que el procedimiento de obtención del Grado Académico es el trámite que más demora tiene. En cuanto al tiempo de demora, el 13% afirma que implica de 3-4 meses, mientras que el 33% afirma que el tiempo que demora del trámite es de 4-5 meses y el 47% afirma que la duración del trámite conlleva más de 5 meses.

Esto da a entender que el tiempo para el trámite sobrepasa lo establecido según la información brindada por el usuario y lo que está definido por las oficinas.

Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento difiere en cuanto al número de pasos, número de áreas que intervienen.

Tabla 24. Procedimiento de grado académico comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Grado académico	16	29	13	30 días	123 días	93 días	7	12	5

De acuerdo a lo descrito podemos decir que los tiempos del trámite difieren, en lo que dice el usuario y lo establecido por las oficinas, además que en la facultad de Enfermería este trámite se resuelve en un tiempo menor. Este trámite debe mejorarse.

4.1.2.14. Procedimiento de nombramiento de jurado de tesis y fecha de sustentación.

Procedimiento que permite que el bachiller o alumno cumpla con uno de los requisitos indispensables para obtener el título profesional.⁸ Se ejecuta en 22 etapas, y tiene una duración de 62 días Hábiles

Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de nombramiento jurado de tesis y fecha de sustentación, se detalla lo siguiente:

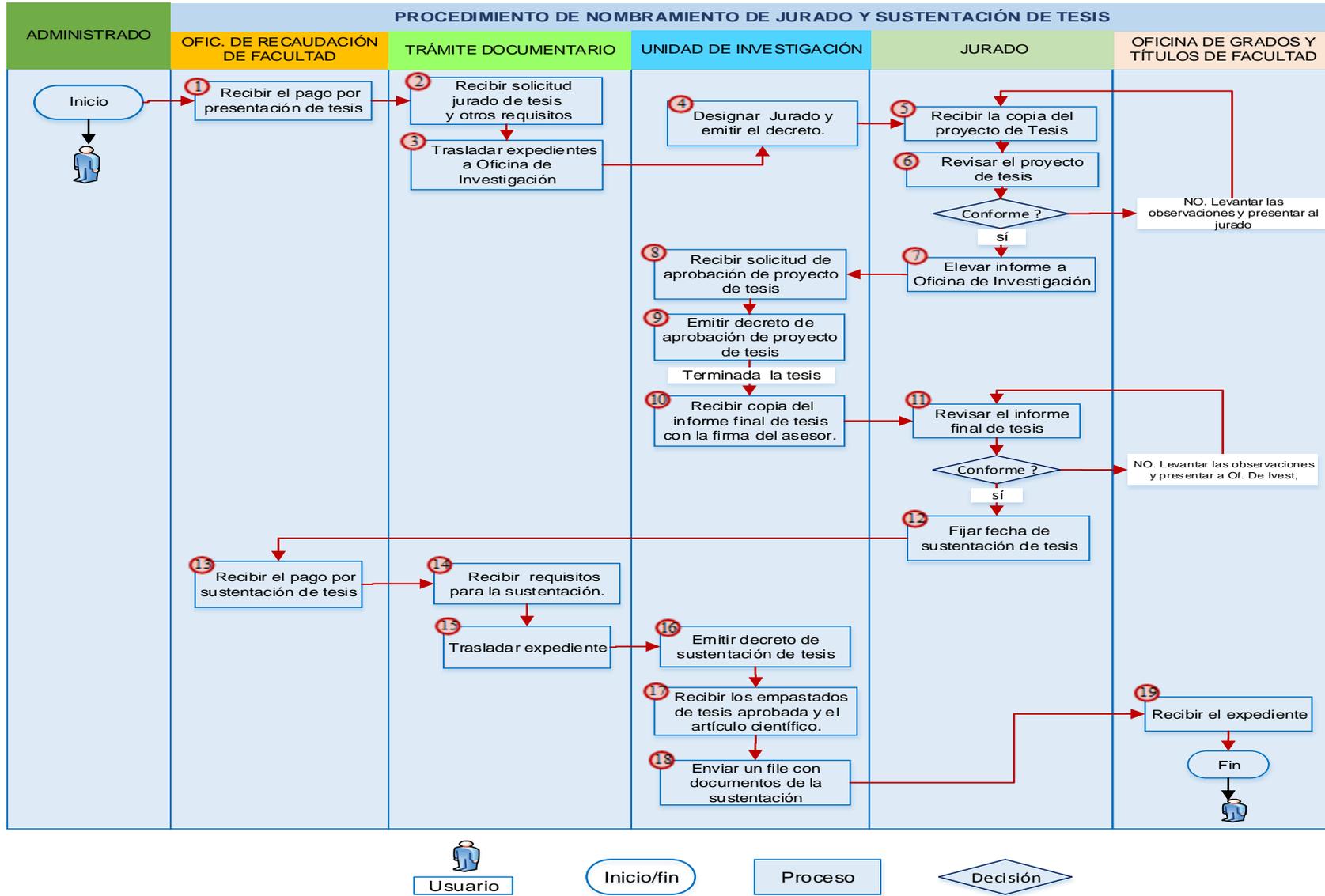
Tabla 25. Procedimiento de nombramiento de jurado de tesis y fecha de sustentación

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El bachiller o alumno cancela el derecho por presentación proyecto de tesis.	Oficina de Recaudación de la Facultad	5 min
2	Presenta la solicitud pidiendo jurado examinador del proyecto de tesis, acompañando todos los ejemplares debidamente firmados por el (los) interesado(s) y el asesor.	Oficina de Trámite Documentario	3 min
3	Recibir y trasladar el expediente Oficina de Investigación.	Oficina de Trámite Documentario	1 día
4	Designa al jurado y emite el decreto de asignación de jurado.	Unidad de Investigación de la Facultad.	5 días

⁸ **Art. 277°. Reglamento General de la UNPRG.** Para sustentar el trabajo de tesis, cuando éste sea requisito para obtener el Título Profesional basta acreditar que se ha cumplido con el Plan de Estudios correspondiente, y que se encuentra en trámite el bachillerato.

5	Posteriormente el interesado(s) entrega a cada jurado el decreto y la copia del proyecto de tesis.	Jurado	3 días
6	Revisar y emitir dictamen correspondiente.	Jurado	15 días
7	Si el proyecto de tesis no está conforme, el jurado hace llegar al bachiller o alumno y asesor el proyecto con las observaciones.	Jurado	5 días
8	El bachiller o alumno procede a levantar las observaciones hechas por el jurado y presenta por segunda vez el proyecto al jurado.	Jurado	15 días
9	El jurado al evaluar y encontrar conforme, eleva informe a Oficina de Investigación.	Unidad de Investigación de la Facultad	3 días
10	El alumno presenta solicitud de aprobación del proyecto de tesis, el decreto de asignación de jurado, la copia de las firmas del proyecto aprobado por su asesor y aprobado por el jurado.	Unidad de Investigación de la Facultad.	5 min
11	La Oficina de Investigación dispone el decreto respectivo de aprobación de proyecto de tesis; Distribuyendo al jurado, asesor, decanato, dirección de departamento y escuela.	Unidad de Investigación de la Facultad.	2 días
12	Culminado el desarrollo del informe de tesis y previa presentación al asesor. Los tesisistas presentan a la Unidad de Investigación, copias de su trabajo con firma de asesor y un CD. Unidad de investigación traslada al jurado.	Unidad de Investigación de la Facultad	5 min
13	El jurado revisa el trabajo de investigación final.	Jurado	6 días
14	De estar conforme, el presidente del jurado en coordinación con los demás miembros fijará la fecha y hora de sustentación, la que será comunicada al Director de la Unidad de Investigación por lo menos con cinco (5) días de anticipación	Jurado	1 días
15	El bachiller cancela el derecho de sustentación de tesis y el derecho por ambiente de sustentación.	Oficina de Recaudación de la Facultad	5 min
16	El bachiller presenta los requisitos correspondientes para la sustentación	Trámite Documentario de la Facultad	5 min
17	Traslada el expediente a la Unidad de Investigación	Trámite Documentario de la Facultad	1 día
18	La dirección de la Unidad de Investigación recibe el expediente y emite el decreto de sustentación, el que se hará de conocimiento público mínimamente dos (2) días antes de la sustentación	Unidad de Investigación de la Facultad	1 día
19	Sustentación de tesis y firma del acta de sustentación.	Ambientes de FACEAC	1 h

20	Aprobada la tesis, los tesistas entregarán a la Unidad de Investigación 3 juegos en físico de las tesis y 2 CD, la que distribuye: Biblioteca central un CD, biblioteca especializada un CD, patrocinador 01 ejemplar. Un artículo científico incluyendo la constancia de conformidad original firmada por el asesor.	Unidad de Investigación de la Facultad	1 días
21	Envía un file a la Comisión de Grados y Títulos adjuntando la valoración del informe de investigación, de la defensa y la calificación final, copia del acta de sustentación, foliado según el libro de sustentaciones y otros documentos correspondientes.	Unidad de Investigación de la Facultad	2 días
22	Recibe y registra el expediente.	Comisión de Grados y Títulos	1 día



Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento difiere en cuanto al número de pasos, número de áreas que intervienen.

Tabla 26. Procedimiento de nombramiento y jurado de tesis comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Nombramiento de jurado de tesis y fecha de sustentación	15	22	7	60 días	62 días	2	5	5	-

*De acuerdo a lo descrito podemos decir que existe una área específica en este procedimiento que es la Unidad de Investigación, que se creó con el fin de poder dar celeridad al procedimiento la cual ha creado un protocolo donde detalla pasos, requisitos y otras consideraciones que se brinda a los usuarios para que no tengan inconvenientes en realizar dicho trámite; sin embargo a pesar que existe un protocolo donde detalla lo que debería hacerse muchas veces no se cumple, porque aún existen inconvenientes al momento de sustentar la tesis; supuestamente se paga un derecho por sala de sustentación sin embargo esto sigue siendo un inconveniente porque debería haber un ambiente específico para estas situaciones y no estar incomodando al jurado llevándolo de un lugar a otro por falta de comunicación al momento de separar un ambiente que muchas veces designan aulas las cuales no se encuentran equipadas para que los tesisistas puedan sustentar. Otra situación que se ha visto es que a pesar que existe un protocolo que detalla las funciones de las partes intervinientes en el procedimiento, el tesisista tiene que estar pendiente de que su trámite dando seguimiento constante; ya que muchas veces termina realizando las funciones de dicha área buscando al jurado para que firme aprobaciones, fecha de sustentación, calificaciones, etc. Otro aspecto que mencionar es que el protocolo de tesis se actualiza cada vez y se agregan más consideraciones al procedimiento, haciendo que este sea más engorroso.

4.1.2.15. Procedimiento de título profesional.

Proceso que permite otorgar al interesado su título profesional, previo cumplimiento de los requisitos Actualmente en la UNPRG, la obtención del título profesional, se da mediante dos modalidades:

- Vía tesis
- Vía examen de suficiencia profesional.

Sin embargo, para quienes hayan iniciado sus estudios de pregrado bajo el marco de la LEY N° 30220⁹, la obtención del título profesional se dará mediante:

- Vía tesis
- Vía trabajo de suficiencia profesional.
- Otra modalidad que la universidad establezca.

Aún en la UNPRG, no se ha registrado titulación mediante trabajo de suficiencia profesional; pero en otras universidades tales como UDEP, UNMSM, UTP, Universidad Científica Del Perú; entre otras; la titulación mediante trabajo de suficiencia profesional consistiría:

En un resumen de la experiencia profesional donde se describe brevemente la actividad profesional desempeñada dentro de las empresas en las que ha trabajado, la participación en proyectos o mejoras de procedimientos, planeación u organización, los cuales deberán sustentarse con las constancias respectivas. Las actividades realizadas deben estar organizadas por fechas, nombres, lugares, etc. Se debe argumentar la justificación y vinculación con la profesión, así como la importancia de las actividades desempeñadas para el entorno en el cual se desarrolló la experiencia profesional (UDEP, 2017.). Así también se pide como requisito:

1. Ser egresado de la Universidad como mínimo dos años antes.
2. Tener el Grado de Bachiller

⁹ Art. 45.2. Ley Universitaria Ley N° 30220. Título Profesional: Requiere del grado de bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Las universidades acreditadas pueden establecer modalidades adicionales a estas últimas. El título profesional sólo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller

3. Haber prestado servicios profesionales durante un mínimo de dos años, en uno o más centros de trabajo en áreas afines a su profesión.

A. Procedimiento obtención del título profesional mediante tesis.

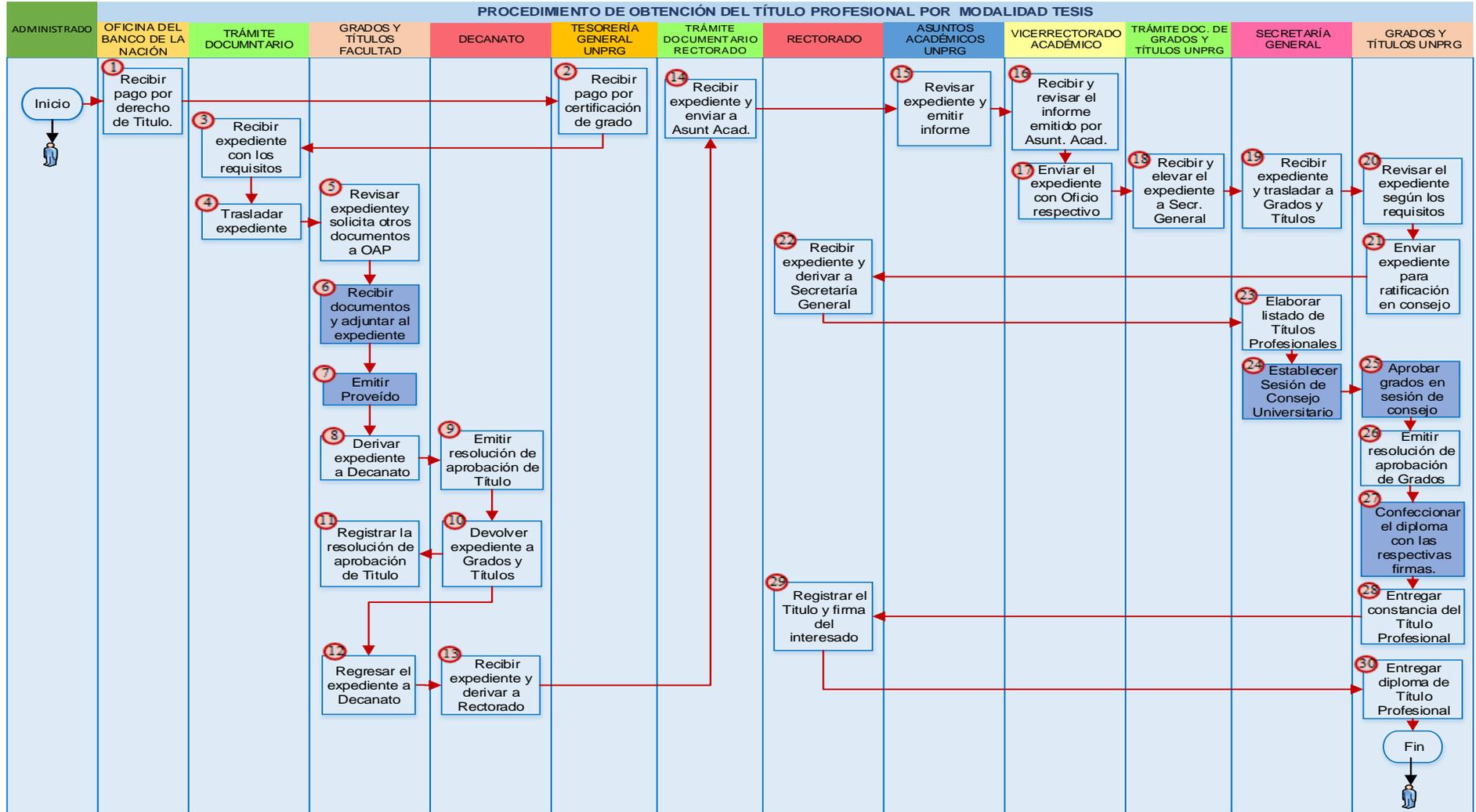
Para iniciar este procedimiento; el bachiller debe haber culminado su informe de tesis y tener el acta de sustentación. Se ejecuta en 30 etapas, intervienen 12 áreas y tiene una duración de 123 días hábiles.

Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de título profesional, se detalla lo siguiente:

Tabla 27. *Procedimiento obtención del título profesional mediante tesis.*

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El bachiller cancela el derecho de título profesional, con código 03726.	Banco de la Nación	10 min
2	El bachiller cancela el derecho certificación de título profesional.	Tesorería General de la UNPRG	5 min
3	El bachiller presenta expediente adjuntando copia simple de: Grado académico, partida de nacimiento, DNI; constancia de biblioteca, 4 fotos pasaporte y demás requisitos correspondientes.	Oficina de Trámite Documentario de la Facultad	3 min
4	Deriva el expediente a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	Oficina de Trámite Documentario de la Facultad	1 día
5	La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad revisa el expediente y solicita otros documentos a OAP.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	2 días
6	Espera que oficina de OAP envíe los documentos solicitados para adjuntar al expediente del egresado.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	20 días
7	Emite el proveído (firman los de Comisión de Grados y Títulos de la Facultad), indicando que éste reúna las formalidades que establece el Reglamento de Grados y Títulos, hace la base de datos para la SUNEDU.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	10 días
8	Deriva los expedientes a Decanato de la facultad.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	1 día
9	Si el proveído es favorable el decano emite la Resolución de aprobación de grado.	Decanato.	3 días
10	Decanato devuelve el expediente a la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	Decanato.	1 día
11	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad registra la fecha de resolución al libro de registro.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	2 días

12	Regresa el expediente a Decanato.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	1 días
13	Recibe el expediente, con Oficio y la resolución original deriva a Trámite Documentario de Rectorado.	Decanato.	5 días
14	Recibe y deriva el expediente a Oficina Central de Asuntos Académicos de la UNPRG.	Trámite Documentario de Rectorado.	2 días
15	Revisa el expediente (certificado de notas, plan de estudios, constancias), emite informe y con oficio pasa el expediente al Vicerrectorado Académico.	Oficina Central de Asuntos Académicos de la UNPRG.	5 días
16	Recibe y revisa informe emitido por Asuntos Académicos de la UNPRG	Vicerrectorado Académico de la UNPRG.	5 días
17	Envía el expediente con oficio a Trámite Documentario de Grados y Títulos de la UNPRG.	Vicerrectorado Académico de la UNPRG.	2 días
18	Recibe y eleva el expediente a Secretaria General.	Trámite Documentario de Grados y Títulos de la UNPRG.	2 días
19	Recibe el expediente y lo traslada a la Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	Secretaria General	1 día
20	Recibe el expediente, lo revisa según los requisitos.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	5 días
21	Deriva el expediente al Rectorado para su ratificación en Consejo Universitario.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	1 día
22	Recibe el expediente y lo deriva a la Oficina de Secretaría General.	Rectorado	2 días.
23	Secretaría General recibe el expediente y en coordinación con la Oficina de Grados y Títulos elabora listados de Grados.	Secretaría General	5 días
24	Secretaría General, previa autorización del Rector establece un punto de la Agenda de Sesión de Consejo Universitario para aprobación de Grados y Títulos.	Secretaría General	10 días
25	Aprobación del Grado Académico en Consejo Universitario.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	20 días
26	La Oficina de Grados y Títulos en Coordinación con Secretaría General proyecta la Resolución de aprobación.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	5 días
27	Confeccionar el diploma el mismo que es firmado por el Decano, Secretario General y Rector. Registrar los grados en los libros de Grados de la UNPRG.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	10 días
28	Luego el interesado va a la oficina de Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG, donde se dará la constancia de título.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	5 min
29	El interesado lleva la constancia a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad y registra su firma en el libro de grados.	Oficina de Grados y Títulos de la Facultad	5 min
30	El interesado firma en el libro de Grados de la UNPRG y se hace entrega del diploma de grado.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	3 min



Como se aprecia en el flujo grama anterior, se ha detectado cinco pasos con tiempos excesivos, lo que genera el trámite se resuelva muchas veces fuera de lo establecido para su atención y que causa malestar e insatisfacción del usuario. Estos tiempos de demora se dan debido a la existencia de factores influyen en su desarrollo.

- **Paso 6:** recibir documentos y adjuntar al expediente.
- **Paso 7:** emitir proveído.
- **Paso 24:** establecer sesión de consejo universitario.
- **Paso 25:** aprobar grados en sesión de consejo.
- **Paso 27:** elaborar diploma con respectivas firmas.

Además se presentan muchas actividades de revisión y traslado las cuales no aportan valor al trámite y que hacen que se torne lento el flujo del procedimiento, las que están descritas:

- **Del paso N° 8-13 y del paso 18- 25.**

Asimismo en la entrevista realizada el 33. 4% de usuarios afirma que es el procedimiento de obtención del título profesional es el que más demora tiene después del trámite de obtención de grado académico.

Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento difiere en cuanto al número de pasos, número de áreas que intervienen.

Tabla 28. Procedimiento de título profesional mediante tesis comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Título profesional (modalidad tesis)	17	29	12	30 días	123 días	93 días	7	12	5

Podemos decir que en la facultad de Enfermería este trámite se resuelve en un tiempo menor. En la FACEAC este trámite debe mejorarse para mejorar la atención y el servicio que se brinda al usuario

B. Procedimiento obtención del título profesional mediante examen de suficiencia profesional

Procedimiento administrativo que el bachiller inicia una vez se dé a conocer del cronograma de examen de suficiencia profesional. Se ejecuta en 37 etapas, intervienen 13 áreas y tiene una duración de 131 días hábiles.

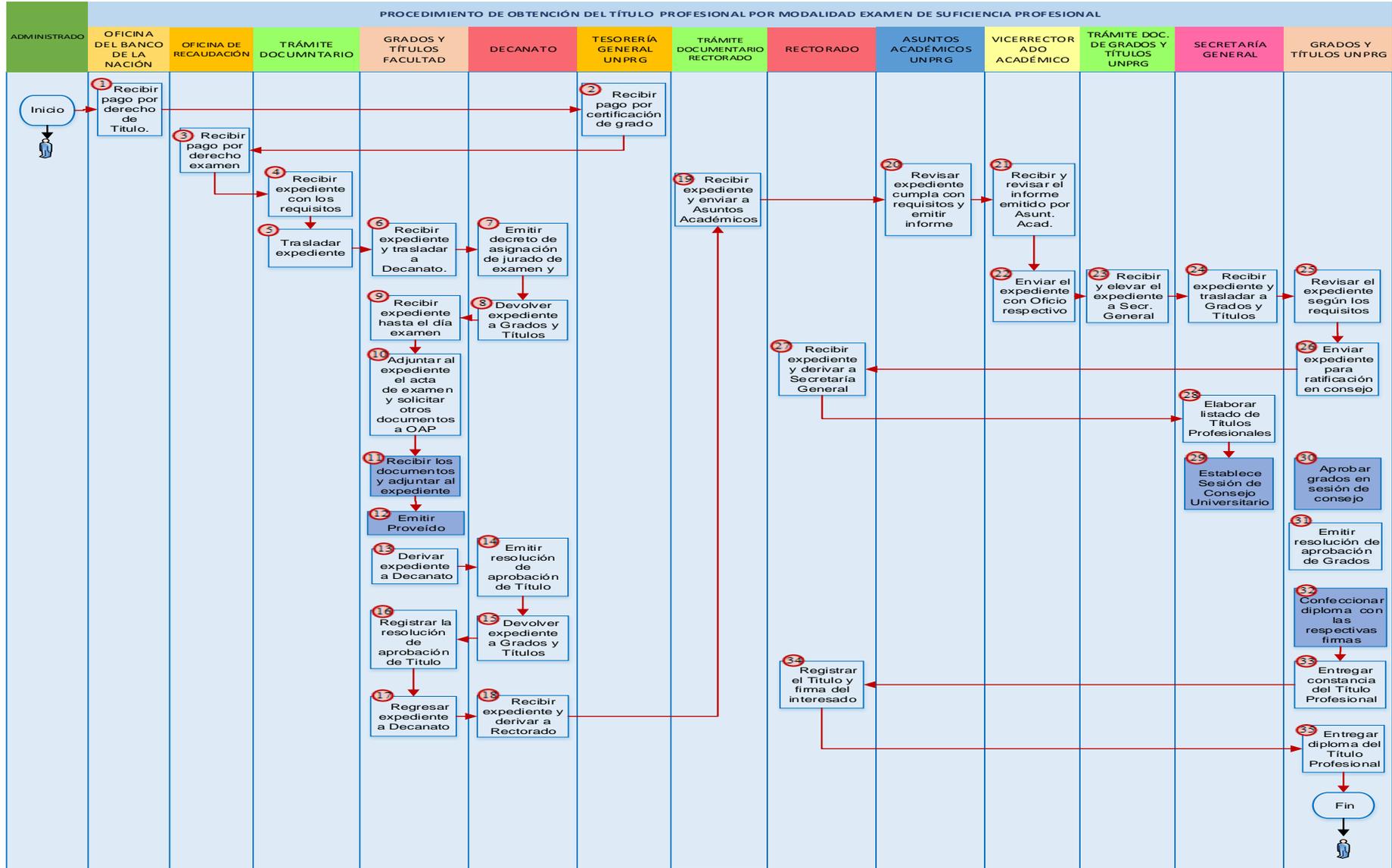
Después de realizar el diagnóstico al procedimiento de título profesional, se detalla lo siguiente:

Tabla 29. *Procedimiento obtención del título profesional mediante examen de suficiencia profesional.*

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El bachiller cancela el derecho de título profesional.	Banco de la Nación	10 min
2	El bachiller cancela el derecho certificación de título profesional.	Tesorería General de la UNPRG	5 min
3	El bachiller cancela el derecho de examen de suficiencia profesional.	Oficina de Recaudación de la Facultad	5 min
4	Presenta expediente según cronograma adjuntando copia simple de grado académico, partida de nacimiento, DNI; constancia de biblioteca, 4 fotos pasaporte y los recibos de pago y demás requisitos correspondientes	Oficina de trámite Documentario de la Facultad	3 min
5	La Oficina de Oficina de trámite documentario de la facultad traslada el expediente a la oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	Oficina de Oficina de Trámite Documentario de la Facultad	1 día
6	La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad recibe, revisa el expediente, y envía a Decanato.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	2 días
7	El decano emite decreto de asignación de jurado de examen de suficiencia profesional	Decanato	2 días
8	Regresar expediente a la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	1 día
9	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad retiene el expediente hasta el día del examen.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	5 días
10	El bachiller va al sorteo de tema de examen, según el cronograma.	Sala de Profesores	10 min

11	El alumno rinde su examen de suficiencia profesional, luego y se registra el acta de examen.	Ambientes FACEAC	1 h
12	La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad actualiza el expediente con el acta de aprobación de examen y solicita otros documentos a OAP.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	2 días
13	Espera que oficina de OAP envíe los documentos solicitados para adjuntar al expediente del egresado.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	20 días
14	Emite el Proveído (firman los de la comisión de Comisión de Grados y Títulos de la Facultad), indicando que éste reúna las formalidades que establece el Reglamento de Grados y Títulos., hace la base de datos para la SUNEDU.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	10 días
15	Deriva los expedientes a Decanato de la Facultad.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	1 día
16	Si el Proveído es favorable el decano emite la resolución de aprobación de grado.	Decanato.	3 días
17	Decanato devuelve el expediente a la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	Decanato.	1 día
18	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad registra la fecha de resolución al libro de registro.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	2 días
19	Regresa el expediente a Decanato.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	1 días
20	Recibe el expediente, con oficio y la resolución original deriva a Trámite Documentario de Rectorado.	Decanato.	5 días
21	Recibe y deriva el expediente a Oficina Central de Asuntos Académicos de la UNPRG.	Trámite Documentario de Rectorado.	2 días
22	Revisa el expediente (certificado de notas, plan de estudios, constancias), emite informe y con oficio pasa el expediente al Vicerrectorado Académico.	Oficina Central de Asuntos Académicos de la UNPRG.	5 días
23	Recibe y revisa el expediente emitido por Asuntos Académicos de la UNPRG	Vicerrectorado Académico de la UNPRG.	5 días
24	Envía el expediente con oficio a Trámite Documentario de Grados y Títulos de la UNPRG.	Vicerrectorado Académico de la UNPRG.	2 días
25	Recibe y eleva el expediente a Secretaria General.	Trámite Documentario de Grados y Títulos de la UNPRG.	2 días
26	Recibe el expediente y lo traslada a la Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	Secretaria General	1 día
27	Recibe el expediente, lo revisa según los requisitos.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	5 días

28	Deriva el expediente al Rectorado para su ratificación en Consejo Universitario.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	1 día
29	Recibe el expediente y lo deriva a la Oficina de Secretaría General.	Rectorado	2 días.
30	Secretaría General recibe el expediente y en coordinación con la Oficina de Grados y Títulos elabora listados de Grados.	Secretaría General	5 días
31	Secretaría General, previa autorización del rector establece un punto de la Agenda de Sesión de Consejo Universitario para aprobación de Grados y Títulos.	Secretaría General	10 días
32	Aprobación del grado académico en Consejo Universitario.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	20 días
33	La Oficina de Grados y Títulos en Coordinación con Secretaría General proyecta la resolución de aprobación.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	5 días
34	Confeccionar el diploma el mismo que es firmado por el decano, secretario general y rector. Registrar los grados en los libros de Grados de la UNPRG.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	10 días
35	Luego el interesado va a la Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG, donde se dará la constancia de título.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	5 min
36	El interesado lleva la constancia a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad y registra su firma en el libro de Grados.	Oficina de Grados y Títulos de la Facultad	5 min



Como se aprecia en el flujo grama anterior, se ha detectado cinco pasos con tiempos excesivos, lo que genera el trámite se resuelva muchas veces fuera de lo establecido para su atención y que causa malestar e insatisfacción del usuario. . Estos tiempos de demora se dan debido a la existencia de factores influyen en su desarrollo adecuado.

- **Paso 11:** recibir documentos y adjuntar al expediente.
- **Paso 12:** emitir proveído.
- **Paso 29:** establecer sesión de consejo universitario.
- **Paso 30:** aprobar grados en sesión de consejo.
- **Paso 32:** elaborar diploma con respectivas firmas.

Además se presentan muchas actividades de revisión y traslado las cuales no aportan valor al trámite y que hacen que se torne lento el flujo del procedimiento, las que están descritas:

- **Del paso N° 6-10, del paso 15- 20 y del paso 25-32.**

Y comparando con lo que se da en la Facultad de Enfermería este procedimiento difiere en cuanto al número de pasos, número de áreas que intervienen.

Tabla 30. Procedimiento de título profesional mediante examen de suficiencia profesional comparación de la Facultad de Enfermería Vs FACEAC

PROCEDIMIENTO	PASOS			Tiempo de duración del trámite			N° de áreas que intervienen		
	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia	Enfermería	FACEAC	Diferencia
Título profesional (modalidad examen de suficiencia profesional)	35	36	1	60 días	131 días	71 días	8	13	5

Podemos decir que en la Facultad de Enfermería el trámite se resuelve en un menor tiempo. En la FACEAC el tiempo es excesivo y este trámite se debe mejorar.

A continuación se presenta un cuadro resumen de la apreciación general de los procedimientos administrativos académicos

Cuadro 2. Valoración general de los procedimientos administrativos académicos

PROCEDIMIENTO	NO ESTÁ DOCUMENTADO	MALO	REGULAR	BUENO
Matrícula				X
Matrícula extemporánea				X
Reserva de matrícula	X			
Reactualización de matrícula	X			
Carnet de biblioteca				X
Constancias académicas			X	
Expedición de certificados de estudios			X	
Convalidación y equivalencia de asignaturas			X	
Curso dirigido			X	
Examen extraordinario			X	
Traslado interno			X	
Prácticas pre- profesionales	X			
Grado académico		X		
Nombramiento de jurado de tesis y fecha de sustentación			x	
Título profesional (Modalidad tesis)		X		
Título profesional (Modalidad examen de suficiencia profesional).		X		

4.1.2. Entrevista para detectar otros factores relacionados a los procedimientos administrativos académicos (Realizado a estudiantes y egresados).

Como resultado de la entrevista realizada a los usuarios de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la UNPRG de Lambayeque se ha detectado otros aspectos que se relacionan al desarrollo de los procedimientos. Entre ellos están:

- Tiempo que tarda la atención al usuario.

Con respecto al tiempo de atención en cola, el 28% afirma que cuando acude a las oficinas de Mesa de Partes y Recaudación, el tiempo de demora es de 0-15 minutos, mientras que el 44% afirma es de 16-25 minutos; esto se da debido a que en la Oficina de Mesa de Partes el registro de los expedientes es manual y en la Oficina de Recaudación, como hay una sola oficina para pagos, a veces hay muchas personas en cola y por ende hay demora en la atención. Entendiendo que en dichas oficinas se inicia el procedimiento.

Así también en cuanto a los horarios de atención el 3% afirma que son buenos, mientras que el 78% afirma que son regulares, esto debido a que muchas veces los horarios establecidos por la entidad no se cumplen; el 19% afirma que los horarios son malos, ya que las oficinas se cierran antes de la hora establecida. Además cuando el usuario acude a realizar su trámite; no encuentra al personal que debe atenderlo y tiene que esperar que este llegue.

- Orientación al usuario

En cuanto a la orientación que el usuario debe recibir; el 29% afirma que, cuando acude a realizar algún trámite recibe alguna orientación verbal, no siempre en un material físico, esta información está referida a costos y requisitos, pero no a plazos de duración del trámite; mientras que un 71% afirma que no encontró, ni recibió ningún material de orientación y que esto dificulta a que pueda realizar el trámite adecuadamente.

Asimismo el 90% afirma, que no ha observado señalización sobre el lugar donde debe solicitar los requisitos, ni algún otro tipo de información, lo que conlleva a que los usuarios al realizar su trámite no puedan adjuntar todos requisitos que el procedimiento exige. Mientras que un 10% afirma si haber observado señalización.

- **Seguimiento al trámite**

En cuanto al del número de veces que ha regresado a verificar el estado del trámite el 35% afirma, que se acercó a la FACEAC para informarse sobre su procedimiento de 2-3 veces, mientras que el 52% afirma que el número de visitas realizadas fue de 4-7 veces.

- **Inconvenientes y quejas ante los trámites**

El 68% afirma, que cuando tuvo algún inconveniente durante el desarrollo del procedimiento estaba realizando, le resolvieron el problema, mientras que un 32% afirma no le resolvieron el problema. Ante la pregunta sobre las quejas y reclamos, el 68% afirma, que en ninguna oportunidad presento queja, debido al miedo que tienen a que haya represalias ante su queja y su trámite demore más tiempo en ser atendido y un 32% afirmó que presento una queja o reclamo de 1-5 veces, pero que no tuvo respuestas ante ello. Ante ello los usuarios recomiendan que en la entidad debe tener un libro de reclamaciones.

- **Labor del personal para la atención.**

En cuanto a sí la FACEAC cuenta el personal suficiente para atenderlo, el 76% considera que sí, mientras que un 24% afirma que no cuenta con el personal suficiente para atenderlo.

Ante la interrogante ¿Cómo considera la atención recibida por el personal que lo atendió? El 7% afirma, que cuando ha acudido a la FACEAC a realizar algún procedimiento, la atención que recibió por el personal encargado de efectuar el trámite es buena; mientras que el 73% considera es regular debido a que algunos de ellos no están capacitados para el servicio que brindan y muchas veces desconocen el flujo del procedimiento y cómo su labor contribuye y desconocen las funciones del cargo que ocupan, lo que impide que la atención al público sea fluida y rápida. Algunos conocen el proceso pero son lentos al actuar: si bien es cierto las personas que trabajan en la administración conocen el flujo del proceso, lo único que falta es la celeridad en el proceso, para hacer oportuna la gestión.

El 20 % considera que la atención que recibe es mala, ya que afirman que en oportunidades el personal que lo atendió no les trato de manera cordial y en otras ocasiones el personal del área realiza otras actividades mientras lo atiende, lo que demuestra desinterés y falta de compromiso para cumplir con su funciones.

Ante ello los usuarios sugieren que se de capacitación al personal para conocer más del cargo que ocupan y así mejorar la atención al público en general brindando una buena orientación

- **Equipos y material para impresión del diploma.**

En algunas circunstancias el retraso del trámite ha sido a causa del deterioro de la “impresora”, la cual ha tardado en ser reparada incluso en otras situaciones ha sido repuesta y por ende la impresión del diploma ha tardado, lo que perjudica el flujo del procedimiento

Así también se ha dado casos que el material en el cual es impreso el diplomado se ha terminado y para que se abastezca a la oficina de Grados con dicho material se ha tardado entre una semana a dos, perjudicando al trámite.

- **Inexistencia de normas claras y registros manuales**

Otro factor que influye en la demora de los trámites es la inexistencia de normas en cuánto al tiempo en que debe resolverse un trámite, es decir no está establecido el tiempo en el cual debe pasar el trámite de una oficina a otra, si esto estuviera establecido el tiempo de atención para fuera el mismo para todos los expedientes.

Así mismo hay que recalcar que en la FACEAC y en todas las oficinas de la UNPRG el registro de los expedientes se realiza de manera manual y siendo los registros manuales no hay manera de que los órganos superiores puedan controlar el desempeño de quienes son encargados de atender los trámites en las oficinas y esto se presta muchas veces a que las personas involucradas en resolver los trámites puedan manipular la atención de los expedientes.

- **Favoritismos**

El 50 % de los usuarios afirma que en la FACEAC existen favoritismos y preferencias en atender ciertos trámites, lo que conlleva a generar un malestar total, ya que no solo debe esperar demoras sino que también debe asumir que no hay un trato igualitario en la atención. Han percibido que mientras su trámite sigue el flujo y el plazo establecido, hay otros que ni bien ingresa el expediente a mesa de partes este es atendido.

Tal caso se da en el procedimiento de Obtención del Grado Académico que es el trámite que más demora tiene. Ante ello sugieren que el personal debe ser rotado sobre todo en los cargos dónde más demora el trámite.

Cuadro 3. Trámite de expedientes de grado de bachiller desde el ingreso del expediente hasta la expedición del diploma

Número de expediente.	Fecha que presenta el egresado	Fecha que pasa a Grados y Títulos Facultad	Asuntos Académicos		VRACAD	RECTORADO	GRADOS Y TITULOS UNPRG		Duración del trámite (días)
			Ingreso	Salida			Aprobación de Consejo**	Trámite listo para entrega	
6801	25- 09-17	25- 09-17	27- 09-17	03-10-17	03- 10-17	04- 10-17	10-10-17	17-10-17	22
6421	15- 09-17	18- 09-17	20- 09-17	27-09-17	27- 09-17	29-09-17	10-10-17	10-11-17	56
6382	14- 09-17	14- 09-17	18- 09-17	20-09-17	22-09-17	26- 09-17	10-10-17	20-11-17	66
5690	31-08-17	01- 09-17	07- 09-17	20-09-17	29- 09-17	02- 10-17	10-10-17	10-11-17	71
8699	22-12-17	12-01-18	15- 01-18	05-02-18	09- 02-18	13- 02-18	13-03-18	18-05-18	147

* Los datos de los usuarios no se muestran por ser información reservada de la entidad.

**De acuerdo al seguimiento de los trámites cuya información se brinda en el cuadro N° 4 podemos afirmar que no hay atención igualitaria, pues en algunos casos se atienden con rapidez, otros que siguiendo el flujo se retrasa, como podemos apreciar en el primer caso el tiempo de expedición de grado de bachiller es de 22 hábiles, en el segundo caso tiene 56 días transcurridos, en el tercero tiene una duración de 66 días, el cuarto caso una duración de 71 días y en el quinto caso existe demasiado tiempo de duración de 147 días, en este último influyen los factores antes mencionados.

***Recalcando que una vez aprobado el grado en Consejo Universitario se imprime el diploma y este iniciará el recorrido de firmas, lo cual tiene una duración de 15 días aproximadamente.

Así también se muestra el cuadro resumen de los factores, que intervienen en los procedimientos, los que se mencionan en el cuadro N° 1.

Cuadro 4. *Factores que intervienen en los procedimientos.*

Diagnóstico	Factores
<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción de las necesidades usuario. - Deficiente desarrollo del procedimiento administrativo - Tiempos excesivos para atender e trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exigencia de requisitos innecesarios. - Los tiempos de duración del trámite no se cumplen. - No se da celeridad y simplicidad al procedimiento. - Procedimientos con largas rutas y muchas actividades de revisión y traslado. - Gestión del personal encargado de llevar a cabo el procedimiento administrativo.

Fuente: Elaboración propia

4.2. Discusión de resultados.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal actualizar y simplificar los procedimientos administrativos- académicos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

De acuerdo a los resultados obtenidos es similar al desarrollado encontrado en los antecedentes del autor (Lequeruque, 2013) En su investigación titulada: *“Análisis de los procedimientos administrativos desarrollados en la Sub. Gerencia de Planeamiento Urbano, Catastro y Asentamientos Humanos de la Municipalidad Provincial de Paita para una propuesta de Simplificación Administrativa - año 2013”*. Donde también manifiesta que hay un problema en lo que respecta a los tiempos de trámite de demora del procedimiento, esto nos hace observar que tenemos que mejorar esos tiempos excesivos que en algunos casos no se cumplen con lo establecido en el TUPA de la entidad. Lo que permite que existan largas esperas de trámite en los que muchas veces son parte de la burocracia de las entidades públicas, por las que el usuario atraviesa para obtener el servicio que se solicita, uno de los motivos de estos tiempos excesivos genera que existan tiempos de demora ya que implicaría que no se dé celeridad y simplicidad al trámite generando que se ejecuten más allá de los establecido que finalmente trae

insatisfacción de las necesidades del usuario, en termino de tiempo (Ministerio de Educación, 2014): nos dice que el procedimiento establece las instrucciones concretas de cómo ejecutar el proceso. Es decir que los procedimientos administrativos deben ser lo más cortos, los más idóneos para la buena atención al público.

Según las investigaciones encontradas estamos de acuerdo de que muchas veces el tiempo excesivo del trámite permite que se vuelvan engorrosos que hacen que se torne lento y por consiguiente incurra en pérdida de tiempo para el usuario

CAPÍTULO V. PROPUESTA

Introducción

La manera de cómo se realizan los trámites influye en el desarrollo de los mismos y en el servicio brindado al usuario. La eficiente realización procedimientos administrativos académicos tiene en cuenta aspectos como el diseño adecuado de los procedimientos y la simplificación de los mismos, así como la labor del personal encargado de ejecutar el trámite que finalmente son los que permiten que este se lleve a cabo.

Toda propuesta para mejorar los procedimientos administrativos académicos, debe tener en cuenta la estructura de la organización y de los procesos que necesitan fortalecerse, con el fin de que la propuesta de simplificación tenga éxito.

Fundamentación

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del diagnóstico y de la entrevista realizada a los usuarios; los procedimientos actualizados que ameritan estar en la propuesta son cuatro, procedimiento de grado académico, obtención de título profesional y procedimiento de nombramiento de jurado de tesis y fecha de sustentación. Ya que según la información obtenida estos son los más utilizados, tardan en ser atendidos y que se tornan muchas veces engorrosos, además presentan muchas actividades de revisión y traslado identificadas en los flujo gramas y es necesario simplificar las actividades que no aportan valor al procedimiento.

En cuanto a los otros procedimientos actualizados. Se ha considerado que a la actualidad son adecuados para el usuario.

Uno de los principales beneficios que se desea tener en esta propuesta de simplificación es principalmente la reducción de tiempo del procedimiento y se brinde un mejor servicio.

5.1. Propuesta simplificada del procedimiento de obtención de grado académico

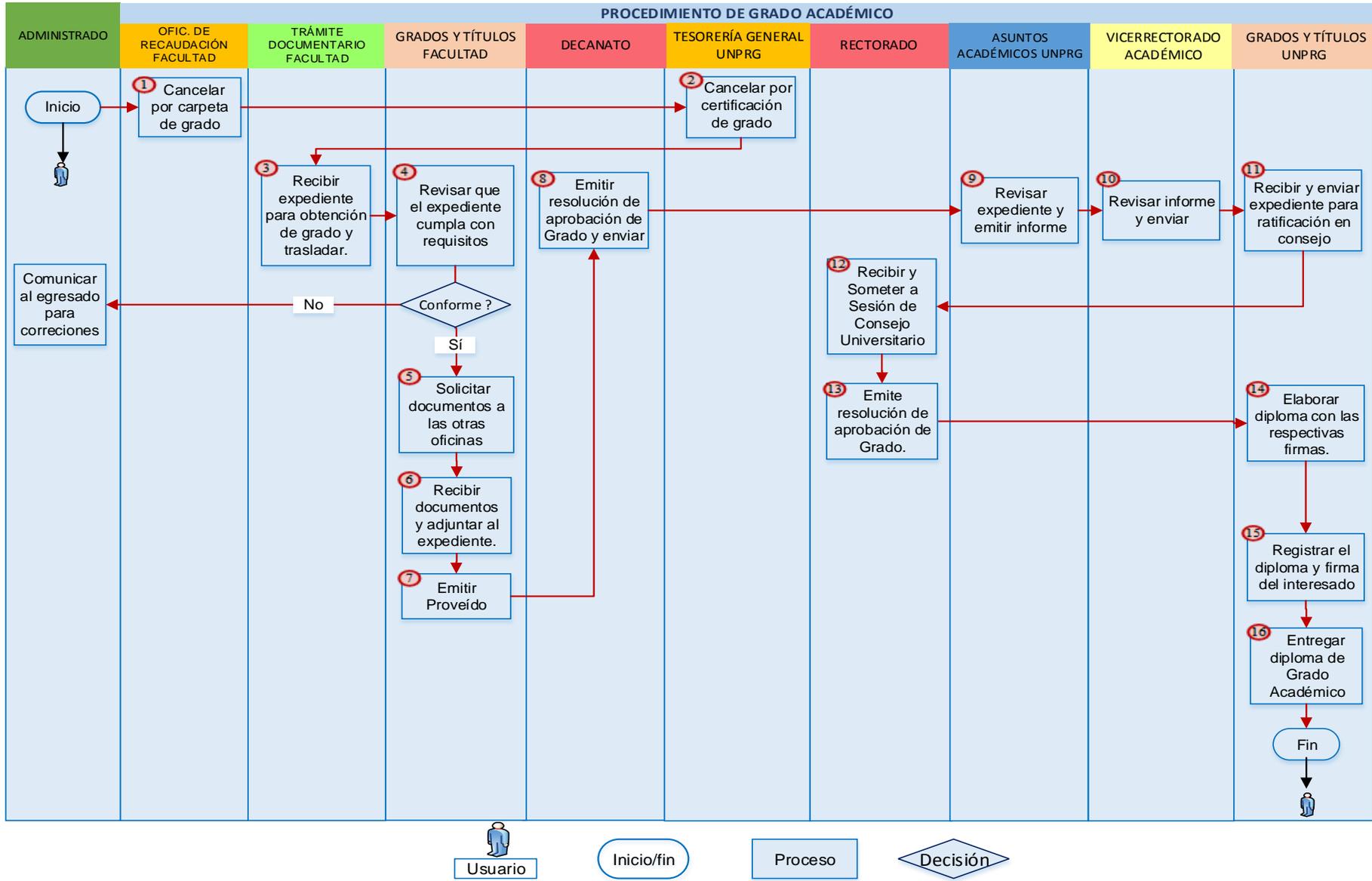
Luego de realizar el diagnóstico del procedimiento de obtención de grado académico, se presenta la siguiente propuesta:

Pasos: 16, Tiempo: 45 días, número de áreas que intervienen 9.

Tabla 31. *Propuesta simplificada del procedimiento de obtención de grado académico*

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El egresado cancela por carpeta de grado de bachiller	Oficina de Recaudación de la facultad.	5 min
2	El egresado cancela el derecho certificación de Grado.	Tesorería General de la UNPRG	5 min
3	Presenta el expediente adjuntado los requisitos que el procedimiento exige. Trámite Documentario deriva a comisión de grados.	Oficina de Trámite Documentario de la Facultad	1 día
4	Revisa el expediente cumpla con los requisitos. Si no cumple se le comunica al egresado para ratificación	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	2 días
5	Si el expediente cumple, solicita otros documentos del egresado a la Oficina de Administración (no adeudos), Bienestar Universitario y OAP.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	1 día
6	Recibe los documentos y adjunta al expediente del egresado	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad	5 días
7	Emite el proveído (firman los de la comisión de Comisión de Grados y Títulos de la Facultad), hace la base de datos para la SUNEDU y enviar a Decanato.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	5 días
8	El decano recibe el expediente y emite la Resolución de aprobación de grado. Envía el expediente con la resolución original a la Oficina Central de Asuntos Académicos	Decanato.	3 días
9	Revisa el expediente (certificado de notas, plan de estudios, constancias), emite informe y con oficio envía al Vicerrectorado Académico.	Oficina Central de Asuntos Académicos de la UNPRG.	3 días
10	Revisa informe emitido por Asuntos Académicos de la UNPRG .Envía a la Oficina de Grados y Títulos.	Vicerrectorado Académico de la UNPRG.	2 días

11	El jefe de la Oficina de Grados y Títulos recibe el expediente y envía al rectorado para su ratificación en Consejo Universitario.	Oficina Grados y Títulos de la UNPRG.	1 día
12	Recibe el expediente y lo somete a Sesión de Consejo Universitario para aprobación del Grado Académico	Rectorado	15 días
13	Rectorado proyecta la resolución de aprobación de grado y envía a Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	Rectorado	2 días
14	Confeccionar el diploma el mismo que es firmado por el decano, secretario general y rector Registrar los grados en los libros de grados de la UNPRG.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	5 días
15	Luego el interesado va a la Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG, registra su firma en el libro de grados.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	5 min
16	El interesado firma en el libro de Grados de la Facultad y se hace entrega del diploma de Grado.	Oficina de Grados y Títulos de la Facultad	5 min



A continuación el cuadro comparativo del procedimiento de grado académico, en cuanto a su situación actual y la propuesta, en donde se muestran datos comparativos de los pasos, áreas, tiempos; así también se muestran los porcentajes en que se han reducido cada uno de estos factores con la propuesta de simplificación. Información que se da con mayor detalle en la siguiente tabla:

Tabla 32. *Comparación de procedimiento de grado académico actual vs simplificado*

Procedimiento	Pasos			Tiempo de duración del trámite (días)			N° de áreas que intervienen		
	Actual	Propuesto	% Reducción	Actual	Propuesto	% Reducción	Actual	Propuesto	% Reducción
Grado académico	29	16	45%	123	45	63%	12	9	25%

- El procedimiento de grado académico se ejecuta actualmente en 29 pasos, se sugiere pasar de 29 a 16 pasos, lo que implica un rediseño en la secuencia del trámite; y el tiempo de duración del trámite de 123 a 45 días, con lo que se estaría reduciendo en un 63% el tiempo.
- Se ha simplificado el proceso con el fin de eliminar las actividades de revisión, traslado y tiempos de espera, las cuáles son actividades que no aportaban valor al procedimiento, y de esta manera generar la celeridad y simplicidad del trámite.

5.2. Propuesta simplificada del procedimiento de obtención del título profesional

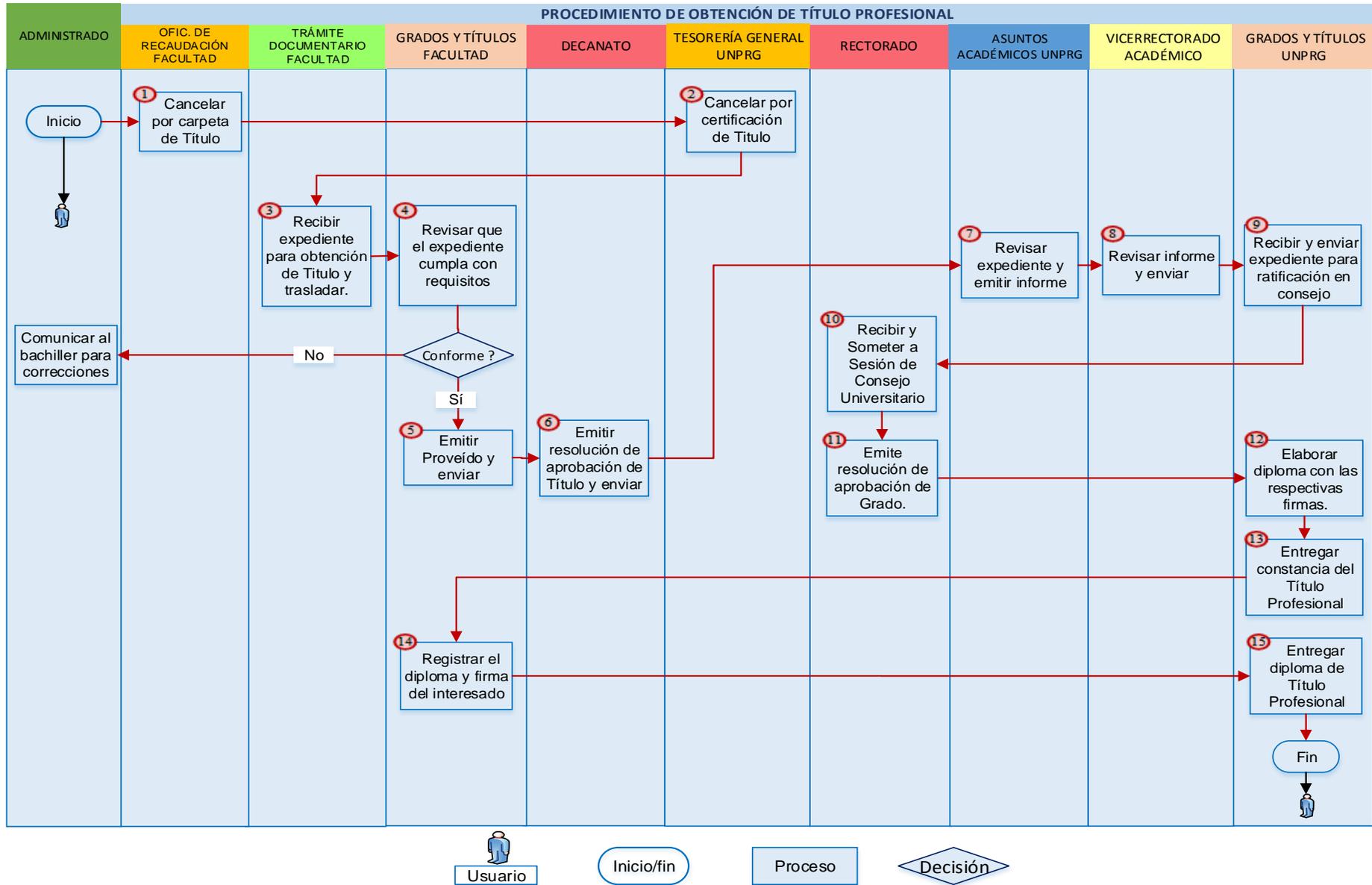
Luego de realizar el diagnóstico del procedimiento de obtención de título profesional, se presenta la siguiente propuesta:

Pasos: 15, Tiempo: 39 días, número de áreas que intervienen 9.

Tabla 33. *Propuesta simplificada del procedimiento de obtención de título profesional*

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El bachiller cancela el derecho de título profesional, con código 03726.	Banco de la Nación	10 min
2	El bachiller cancela el derecho certificación de título profesional.	Tesorería General de la UNPRG	5 min

3	El bachiller presenta expediente en Trámite Documentario de la Facultad adjuntando copia simple de grado académico, partida de nacimiento, DNI; constancia de biblioteca, 4 fotos pasaporte y los recibos de pago y demás requisitos correspondientes. Deriva a Comisión de Grados Y Títulos.	Oficina de Trámite Documentario de la Facultad	1 día
4	Recibe y revisa que el expediente cumpla con lo establecido. Si no cumple se le comunica al bachiller para su ratificación.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	2 días
5	Si el expediente cumple. Emite el proveído (firman los de la comisión de Grados y Títulos de la Facultad), indicando que éste reúna las formalidades que establece el Reglamento de Grados y Títulos., hace la base de datos para la SUNEDU. Envía a Decanato.	Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.	5 días
8	El decano recibe el expediente y emite la resolución de aprobación de grado. Envía el expediente con la resolución original a la Oficina Central de Asuntos Académicos	Decanato.	3 días
9	Revisa el expediente (certificado de notas, plan de estudios, constancias), emite informe y con oficio envía al Vicerrectorado Académico.	Oficina Central de Asuntos Académicos de la UNPRG.	3 días
10	Revisa informe emitido por Asuntos Académicos de la UNPRG .Envía a la Oficina de Grados y Títulos.	Vicerrectorado Académico de la UNPRG.	2 días
11	El jefe de la Oficina de Grados y Títulos recibe el expediente y envía al Rectorado para su ratificación en Consejo Universitario.	Oficina Grados y Títulos de la UNPRG.	1 día
12	Recibe el expediente y lo somete a Sesión de Consejo Universitario para aprobación del Grado Académico	Rectorado	15 días
13	Rectorado proyecta la resolución de aprobación de grado y envía a Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	Rectorado	2 días
14	Confeccionar el diploma el mismo que es firmado por el decano, secretario general y rector. Registrar los grados en los libros de grados de la UNPRG.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG	5 días
13	Luego el interesado va a la oficina de Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG, donde se dará la constancia del título profesional	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	5 min
14	El interesado lleva la constancia a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad y registra su firma en el libro de grados.	Oficina de Grados y Títulos de la Facultad	5 min
15	El interesado firma en el libro de grados de la UNPRG y se hace entrega del diploma de título profesional.	Oficina de Grados y Títulos de la UNPRG.	3 min



A continuación el cuadro comparativo del procedimiento de título profesional, en cuanto a su situación actual y la propuesta, en donde se muestran datos comparativos de los pasos, áreas, tiempos; así también se muestran los porcentajes en que se han reducido cada uno de estos factores con la propuesta de simplificación. Información que se puede dar con mayor detalle en la siguiente tabla:

Tabla 34. *Comparación de procedimiento de título profesional actual vs simplificado*

Procedimiento	Pasos			Tiempo de duración del trámite (días)			N° de áreas que intervienen		
	Actual	Propuesto	% Reducción	Actual	Propuesto	% Reducción	Actual	Propuesto	% Reducción
Obtención del título profesional	30	15	50%	123	39	68%	12	9	25%

- El procedimiento de título profesional, se ejecuta actualmente en 30 pasos, se sugiere pasar de 30 a 15 pasos, lo que implica un rediseño en la secuencia del trámite; y el tiempo de duración del trámite de 123 a 39 días, con lo que se estaría reduciendo en un 68% el tiempo.
- Se han rediseñado el procedimiento con el fin de eliminar las actividades de revisión, traslado y tiempos de espera, las cuáles son actividades que no aportaban valor al procedimiento, y de esta manera generar la celeridad y simplicidad del trámite.

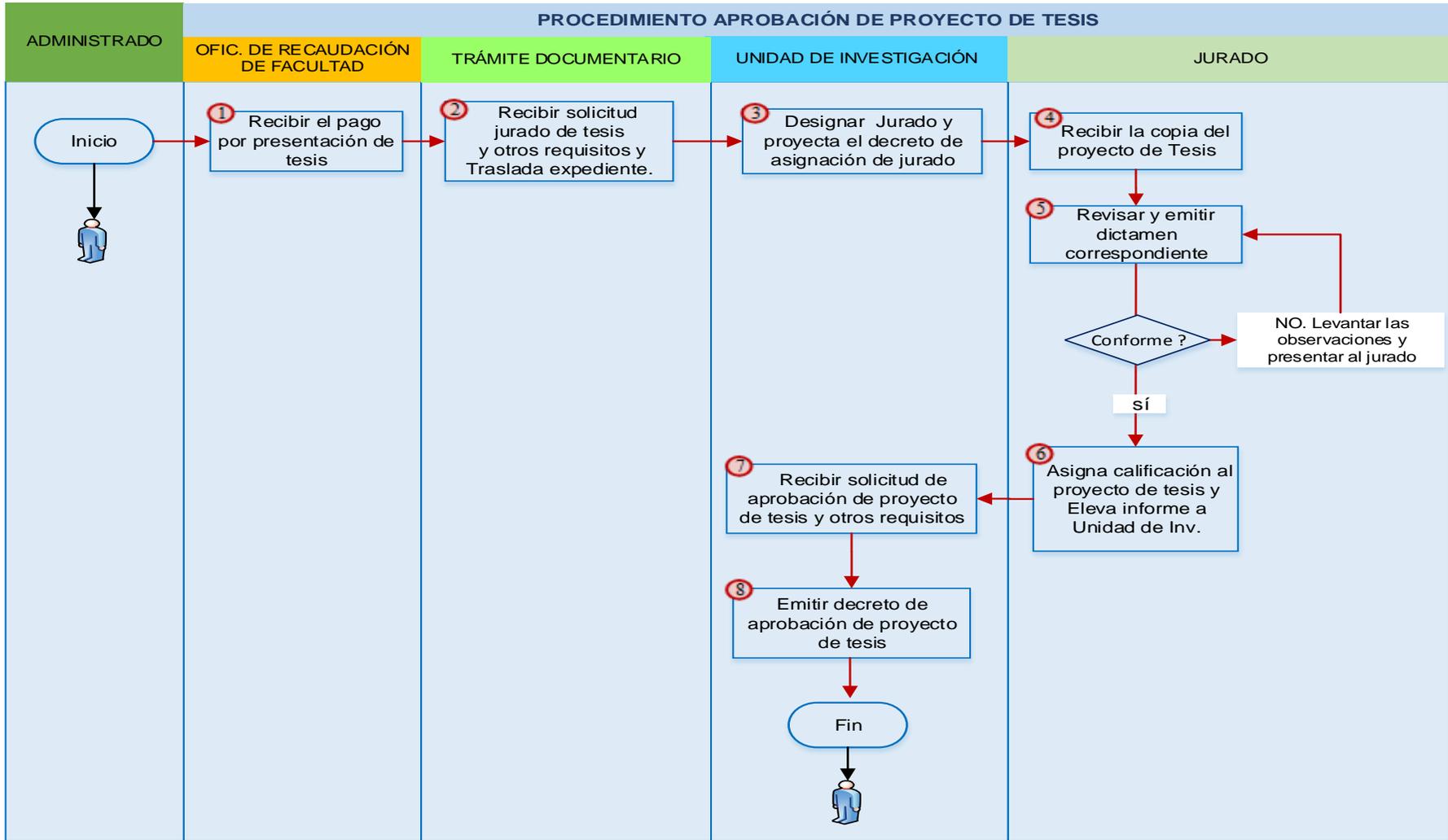
5.3. Propuesta simplificada del procedimiento de asignación de jurado y aprobación de Proyecto de tesis

Luego de hacer el diagnóstico del procedimiento de nombre de jurado y fecha de sustentación se optó por conveniente dividir éste en dos fases: la primera a la cual se denominará Procedimiento de asignación de jurado y aprobación de proyecto de tesis y la otra como Procedimiento de Presentación de informe y sustentación de tesis. Esto a fin de una mejor comprensión del usuario. A continuación se detalla la primera fase.

Pasos: 9, Tiempo: 32 días, número de áreas que intervienen 4.

Tabla 35. *Procedimiento simplificado de asignación de jurado y aprobación de proyecto de tesis*

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	El bachiller o alumno cancela en la Oficina de Recaudación de la FACEAC, recibo por Presentación proyecto de tesis.	Oficina de Recaudación de la Facultad	5 min
2	Recibe la solicitud pidiendo jurado examinador del proyecto de tesis, acompañando todos los ejemplares debidamente firmados por el (los) interesado(s) y el asesor. Traslada a Unidad de Investigación	Oficina de Trámite Documentario	3 min
3	Designa al jurado y emite el decreto de asignación de jurado.	Unidad de Investigación de la Facultad.	3 días
4	Posteriormente el interesado(s) entrega a cada jurado el decreto y la copia del proyecto de tesis. Revisar y emitir dictamen correspondiente.	Jurado	2 días
5	Si el proyecto de tesis no está conforme, el jurado hace llegar al bachiller o alumno y asesor el proyecto con las observaciones.	Jurado	10 días
6	El bachiller o alumno procede a levantar las observaciones hechas por el jurado y presenta por segunda vez el proyecto al jurado.	Jurado	10 días
7	El jurado al evaluar y encontrar conforme el proyecto de tesis, asigna calificación y eleva informe a Oficina de Investigación	Unidad de Investigación de la Facultad	5 días
8	El alumno presenta solicitud de aprobación del proyecto de tesis, el decreto de asignación de jurado, la copia de las firmas del proyecto aprobado por su asesor y las calificaciones del jurado.	Unidad de Investigación de la Facultad.	5 min
9	La Oficina de Investigación dispone el decreto de aprobación de proyecto de tesis; el que es entregado al alumno.	Unidad de Investigación de la Facultad.	2 días



5.4. Procedimiento de presentación de informe y sustentación de tesis.

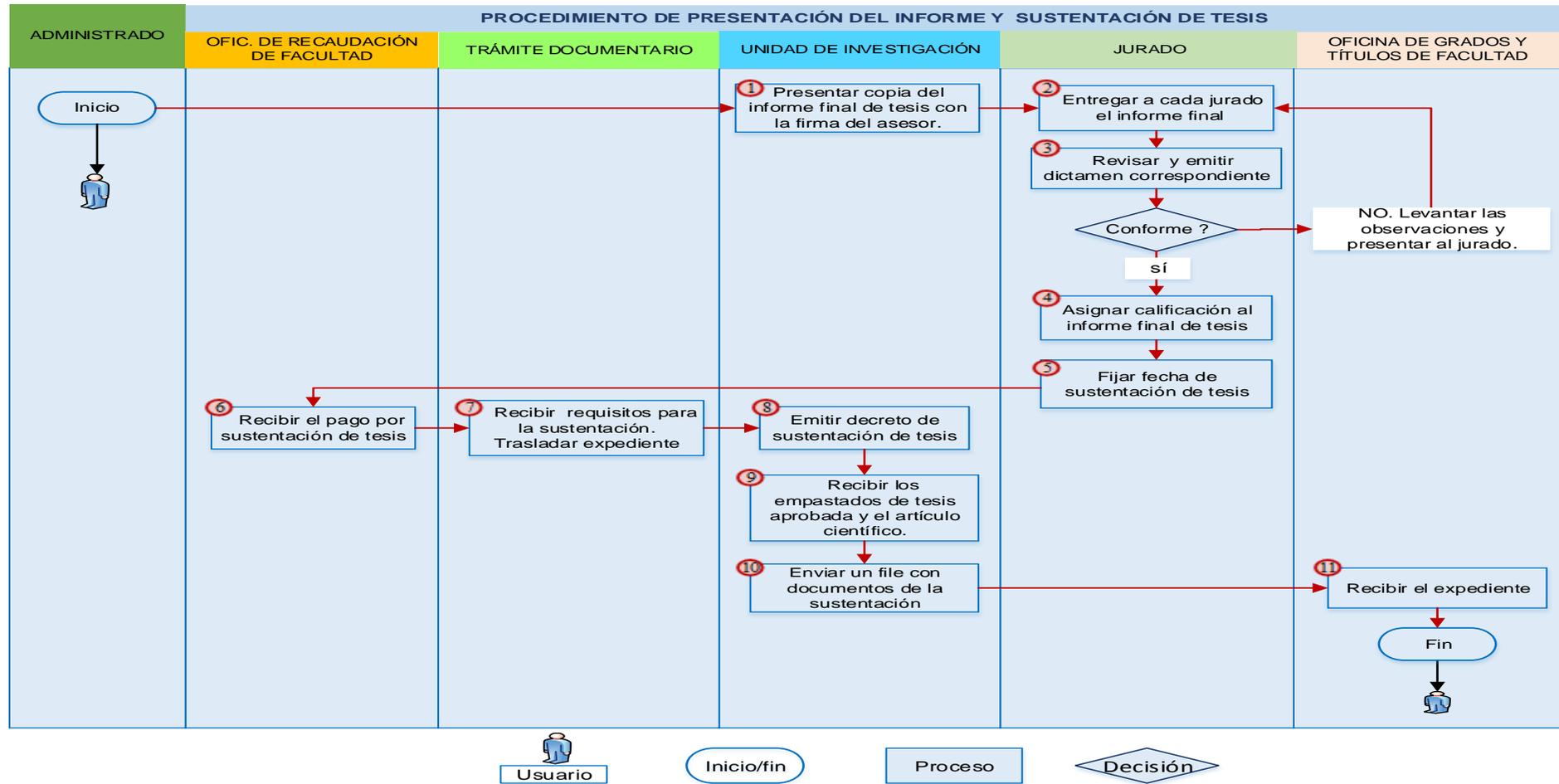
Luego de realizar el diagnóstico del procedimiento de informe y fecha de sustentación de tesis., se presenta la siguiente propuesta:

Pasos: 12, Tiempo: 20 días, número de áreas que intervienen 5.

Tabla 36. *Procedimiento simplificado de presentación de informe y sustentación de tesis*

Paso	Actividad	Área	Tiempo
1	Culminado el desarrollo del informe de tesis y previa presentación al asesor. Los tesisistas presentan a la Unidad de Investigación, copias de su trabajo con firma de asesor y un CD para que se envíe al Jurado.	Unidad de Investigación de la Facultad	5 min
2	Posteriormente el interesado(s) entrega a cada jurado el trabajo de investigación final para su revisión y dictamen correspondiente	Jurado	2 días
3	Si el informe no está conforme, el jurado hace llegar a los tesisistas las observaciones.	Jurado	5 días
4	El bachiller procede a levantar las observaciones hechas por el jurado y presenta por segunda vez el proyecto al jurado.	Jurado	6 días
5	De estar conforme el jurado asigna calificación al informe final de tesis	Jurado	2 días
6	El presidente del jurado en coordinación con los demás miembros fijará la fecha y hora de sustentación, la que será comunicada al Director de la Unidad de Investigación por lo menos con cinco (5) días de anticipación.	Jurado	1 día
7	El bachiller cancela el derecho de sustentación de tesis y el derecho por ambiente de sustentación.	Oficina de Recaudación de la facultad	5 min
8	El bachiller presenta los requisitos correspondientes para la sustentación. Trámite Doc. traslada el expediente a la Unidad de Investigación	Trámite Documentario de la Facultad	5 min
9	La dirección de la Unidad de investigación recibe el expediente y emite el decreto de sustentación, el que se hará de conocimiento público mínimamente dos (2) días antes de la sustentación	Unidad de Investigación de la Facultad	2 día
10	Aprobada la tesis, los tesisistas entregarán a la Unidad de Investigación 3 juegos en físico de las tesis y 2 CD, la que distribuye: Biblioteca central un CD, biblioteca especializada un CD, patrocinador 01 ejemplar. Un artículo científico incluyendo la constancia de conformidad original firmada por el asesor.	Unidad de Investigación de la Facultad	5 min

11	La Unidad de Investigación envía copia del acta de sustentación, foliado según el libro de sustentaciones y otros documentos correspondientes.	Unidad de Investigación de la Facultad	1 día
12	Recibe y registra el expediente.	Comisión de Grados y títulos	1 día



CONCLUSIONES

1. Existe un deficiente desarrollo del procedimiento administrativo manifestado en los tiempos excesivos de tramitación; procedimientos con largas rutas y muchas actividades de revisión y traslado; De los 16 procedimientos analizados: 3 no están documentados, 3 son malos, 7 regulares y 3 buenos. (Ver tabla N° 3).
2. Existen otros factores relacionados a los procedimientos tales como el tiempo de atención en cola al usuario, deficiente orientación al usuario es decir no se entrega un material orientador sobre costos, plazos y secuencia del procedimiento que se debe seguir y el usuario muchas veces desconoce sobre donde inicia y culmina el procedimiento; inexistencia de normas claras, registros manuales y favoritismos y la labor del personal encargado de llevar a cabo el procedimiento administrativo, el cual tiene incidencia directa en el desarrollo de este.
3. Los procedimientos administrativos de obtención de grado académico, título profesional, aprobación de proyecto de tesis, presentación del informe y sustentación de tesis de la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la UNPRG; presentan sobretiempos, requisitos innecesarios; estos deben ser modificados para brindar una buena atención al usuario.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar los procedimientos que se han actualizado en esta investigación, documentándolos a fin de que la información que se brinde al usuario en cuanto a los requisitos, tiempo y costo del trámite, sea la adecuada. Los procedimientos trabajados en esta investigación sean integrados en el SISGEDO a fin de darle transparencia a los trámites, se reduzcan los gastos en materiales de oficina y que permita al usuario dar seguimiento a su trámite a través de un dispositivo electrónico.
2. La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la UNPRG, debe establecer mecanismos para supervisar y fiscalizar el desarrollo de los procedimientos con el fin de evitar que los factores que influyen en el desarrollo de los mismos generen insatisfacción en el servicio que se brinda.
3. La presente tesis constituye un modelo de propuesta de simplificación de procedimientos administrativos que puede ser de aplicación a otras Facultades de la UNPRG y se recomienda ampliar la investigación a otros trámites que resulten importantes para la mejorar la atención del servicio que se brinda al usuario.

REFERENCIAS

- Butron, C. R. (2013). *Propuesta de Simplificación de Procedimientos Administrativos, en el Otorgamiento de Licencia, para Edificaciones; en la Municipalidad Distrital de Castilla-Piura 2013*. Tesis de grado , Universidad Cesar Vallejo. (UCV)., Piura. Obtenido de https://prezi.com/r5_-x6djl_ro/propuesta-de-simplificacion-de-procedimientos-administrativ/
- Cueva, T. A. (2007). *Mejoramiento en los procesos administrativos académicos del ICPNA-RG*. Universidad de Piura. Piura.: Repositorio institucional PIRHUA.
- Diario Gestión. (11 de Abril de 2013). Burocracia en el Perú, Ciudadanos al Día, trámites, gobiernos regionales. (J. L. SEGURA, Ed.) *Trámites: La atención en entidades públicas toma hasta 5 horas*. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/tramites-atencion-entidades-publicas-toma-hasta-5-horas-2063489>
- Diario Gestión. (febrero de 2017). *La ineficiencia de la Burocracia Gubernamental*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/peru-le-declara-guerra-burocracia-mejorar-crecimiento-126880>
- Esparza, R. C. (2013). *La simplificación administrativa como paso previo a la implantación de la Administración electrónica*. Tesis de grado., Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, España.
- Gaceta Laboral. (26 de Noviembre de 2016). *Gaceta Laboral*. Obtenido de <http://gacetalaboral.com/cual-es-la-diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Lequernaque, G. S. (2013). *Análisis de los Procedimientos Administrativos desarrollados en la Sub. Gerencia de Planeamiento Urbano, Catastro y Asentamientos Humanos de la Municipalidad Provincial de Paita para una propuesta de Simplificación Administrativa - año 2013*. UCV. Piura: Revista Científica Entrepreneur & Business.
- Martínez, O. J. (Marzo de 2017). Simplificación administrativa: tarea encaminada hacia la modernización del Estado. *Progovernabilidad*, 5(01). Obtenido de <http://www.progovernabilidad.org.pe/wp-content/uploads/2017/05/BOLET%20C3%8DN-2017-Nro-11.pdf>
- Ministerio de Educación. (2013). *simplificación administrativa en el sector Educación*. Oficina de Apoyo a la Administración de la Educación. Lima.: Impresos & Diseños S.A.C. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/oaae/xtras/sa_fasc_0.pdf
- Ministerio de Educación. (2013). *simplificación administrativa en el sector Educación*. Oficina de Apoyo a la Administración de la Educación. Lima: Impresos & Diseños S.A.C. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/oaae/xtras/sa_fasc_0.pdf

- Ministerio de Educación. (2014). *Guía de simplificación en el sector Educación*. Lima. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/oaae/xtras/sa_fasc_0.pdf
- Nole, E. R. (Marzo de 2017). Gestión por Procesos: la experiencia del gobierno regional de Piura. 5(1). Obtenido de <http://www.progovernabilidad.org.pe/wp-content/uploads/2017/05/BOLET%C3%8DN-2017-Nro-11.pdf>
- PCM. (2011). *Metodología de Simplificación Administrativa*. PCM, Lima. Obtenido de gp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf
- Prieto, B. T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Tesis de grado, Pontífica Universidad Católica del Perú, Lima.
- Rojas, J. F. (20 de 09 de 2017). Simplificación Administrativa. (M. B. Arrué, Entrevistador) Voz Ciudadana. Lima.
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*. Lima. Obtenido de http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Sistema Peruano de información Jurídica . (2017). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento General*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos . Lima: Litho & Arte S.A.C. Obtenido de http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/texto-unico.pdf
- Tamayo, T. M. (2011). *El Proceso de la Investigación Científica*. (Quinta Edición ed.). México: LIMUSA, SA.
- Tisnado, I. J. (2013). *“Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Tesis de grado., Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- UDEP. (2017.). *Portal UDEP*. Obtenido de <https://www.google.com.pe/search?q=trabajos+de+suficiencia+profesional&oq=trabajos+de+su&aqs=chrome.3.69i57j0l5.8114j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- UNPRG. (Abril de 2014). *El Texto Único de Procedimiento Administrativo* . Obtenido de Portal de documentos UNPRG: http://www.unprg.edu.pe/univ/portal/documentos_s/TUPA-2014-UNPRG%20.pdf
- UNPRG. (2016). *Manual de procedimientos administrativos para la gestión de la investigación de la UNPRG*. Obtenido de Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: http://www.unprg.edu.pe/univ/portal/documentos_s/MAPRO%202016%20-%20SELGESTIUN%20-%20UNPRG%20HASHIMOTO.docx
- UNPRG. (2018). *Portal Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Obtenido de <http://www.unprg.edu.pe/univ/portal/>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista realizada a estudiantes y egresados de la FACEAC.

A continuación se presenta se le realizará una serie de preguntas con la finalidad de detectar la calidad de los procedimientos administrativos- académicos (trámites) que Ud. solicita. Le agradeceremos responder con la mayor veracidad posible, a fin que los resultados obtenidos contribuyan a la mejora de la Facultad.

1. ¿Tiempo que tarda en ser atendido?

- a) 0-15 minutos
- b) 16-25 minutos.
- c) 26-35 minutos.

2. Cuando acudió a realizar sus trámites. ¿Recibió o encontró material de orientación sobre el trámite?

- a) Sí.
- b) No.

3. Cuándo acudió a realizar sus trámites. ¿Observó señalización sobre el lugar donde debe solicitar los requisitos?

- a) Sí.
- b) No.

4. ¿Veces que ha regresado a la universidad por su trámite?

- a) 1 vez.
- b) 2-3 veces
- c) 4-7 veces.
- d) 8-12 veces.

5. Ha presentado alguna queja o reclamo por su trámite?

- a) Ninguna
- b) 1-5 veces
- c) Más de 5 veces.

6. Con respecto a los horarios de atención al público? Usted considera:

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo.

7. Cuentan con el personal suficiente para la atención que brindan?

- a) Sí.

b) No.

8. Cuando tuvo algún inconveniente con su trámite. ¿resolvieron su problema?

a) Sí

b) No

9. Puede indicar usted. ¿En cuál o cuáles de los siguientes trámites que usted ha realizado en la FACEAC, ha encontrado demasiada demora en ser atendido?

a) Presentación de prácticas pre profesionales.

b) Nombramiento jurado de tesis y fecha de sustentación

c) Obtención de grado académico.

d) Obtención del título profesional.

10. En el trámite que en el que demoro en ser atendido. ¿cuál fue el tiempo de demora?

a) 1-2 meses

b) 3-4 meses

c) 4-5 meses

d) Más de 5 meses.

11. A percibido preferencias en la atención de trámites

a) Sí

b) No

12. Cómo considera la atención recibida por parte del personal que lo atendió?

a) Buena

b) Regular

c) Mala.

Muchas gracias por su colaboración!!

Anexo 2. Matriz de consistencia

Análisis de los procedimientos administrativos académicos de la Facultad De Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo				
PROBLEMA:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS
¿Cómo son los procedimientos académicos en la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC) de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?	<p>Actualizar y simplificar los procedimientos administrativos- académicos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir y analizar los procedimientos administrativos- académicos que actualmente se realizan en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 	Por el tipo de investigación; no se considera hipótesis.	<p>Variable en estudio</p> <p><u>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:</u></p> <p>DIMENSIÓN:</p> <p>Instrumentación de los procedimientos administrativos</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de procesos administrativos ✓ N° de atenciones por día 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observación directa ✓ Análisis documental. ✓ Entrevista.

	<ul style="list-style-type: none"> - Detectar otros factores relacionados a los procedimientos administrativos- académicos que actualmente se realizan en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. - Proponer modificaciones para los procedimientos administrativos académicos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ N° de personal para atender los procesos. ✓ Nivel de actividad en los procedimientos administrativos (sobretiempos) 	
--	---	--	--	--