



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

La gestión de procesos, en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado, Facultad de Tecnología Médica – UNFV Lima, 2018-2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Solano Ramírez, Gregorio Francisco ([ORCID: 0000-0001-7222-5768](https://orcid.org/0000-0001-7222-5768))

**ASESOR:**

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino ([ORCID: 0000-0003-2365-8932](https://orcid.org/0000-0003-2365-8932))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA — PERÚ

2021

## Dedicatoria

A mis padres, hermanos, compañeros de trabajo y promoción de la Fuerza Aérea.

Al Dr. Javier Evangelista y a la Dra. Regina Medina por su apoyo para culminar este trabajo.

## Agradecimiento

A las autoridades y personal administrativo de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV, quienes apoyaron en la investigación.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por brindarme los conocimientos para la culminación de la misma.

## Índice

<b>Carátula</b>	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de gráficos y figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III METODOLOGÍA .....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización .....	19
3.3 Escenario de estudio .....	19
3.4 Participantes .....	20
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.6 Procedimiento.....	21
3.7 Rigor científico.....	21
3.8 Método de análisis de datos .....	21
3.9 Aspectos éticos.....	22
IV RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	23
V CONCLUSIONES.....	35
VI RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de categorización de datos	
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	

Anexo 3: Ficha de análisis documentarios

Anexo 4: Matriz de triangulación de datos

Anexo 5: Carta de presentación UCV

Anexo 6: Otorgamiento de permiso FTM-UNFV

Anexo 7: Consentimiento informado FTM-UNFV

Anexo 8: MOF (Manual de Organización y Funciones)

Anexo 9: MAPRO (Manual de procedimientos)

## **Índice de tablas**

Tabla 1	Categorías y subcategorías .....	19
Tabla 2	Presentación de entrevistados .....	20
Tabla 3	Resultado .....	23

## **Índice de gráficos y figuras**

Figura 1.	Pilares centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública .....	7
Figura 2.	Cuadro de entradas, procesos y salidas .....	10
Figura 3.	Clasificación de los Indicadores de Desempeño de los Procesos. ....	11

## Resumen

El trabajo de investigación tuvo como propósito analizar si existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de Grados y Gestión de Egresado de la Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020. Para lograr los objetivos del trabajo de investigación se inició mediante coordinaciones con las autoridades de la institución con la finalidad de tener acceso o permiso para la obtención de la información deseada mediante la utilización de instrumentos como la entrevista semiestructurada que estuvo dirigida a las autoridades y al personal administrativo de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV.

Realizado el trabajo de investigación, se llegó a la conclusión que la gestión de procesos es deficiente ya que no cumplen con las políticas de gestión. Con respecto a la demora de los trámites, conduce a la insatisfacción de los egresados, por lo que se requiere un cambio estructural al documento de gestión vigente; necesidad de capacitación respecto a las normas que lo rigen y abastecer con equipos y software de acuerdo a la realidad o necesidad de la misma, para brindar un servicio de calidad al usuario.

**Palabras clave:** Gestión de procesos, evaluación y control, eficiencia, eficacia, demora de gestión, política institucional.

## **Abstract**

The purpose of the research work was to analyze whether there is an effective management of processes in the Office of Degrees and Graduate Management of the Faculty of Medical Technology - UNFV Lima 2018-2020. To achieve the objectives of the research work, it began through coordination with the authorities of the institution in order to have access or permission to obtain the desired information through the use of instruments such as the semi-structured interview that was directed to the authorities and the administrative staff of the Faculty of Medical Technology of the UNFV.

After the research work, it was concluded that the process management is deficient since they do not comply with the management policies. With regard to the delay of the procedures, it leads to the dissatisfaction of the graduates, for which a structural change is required to the current management document; Need for training regarding the rules that govern it and supply with equipment and software according to the reality or need thereof, to provide a quality service to the user.

**Keywords:** Process management, evaluation and control, efficiency, effectiveness, management delay, institutional policy.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La evaluación interna hoy en día se considera una herramienta ideal para mejorar las funciones de la administración pública. El proyecto de modernización emprendido por la administración pública, es para mejorar su eficiencia y la eficiencia operativa, es decir que, con las medidas tomadas se alcanzarán los objetivos relacionados con los medios disponibles y estar vinculado a la adopción de un nuevo sistema de gestión, relacionado con la evaluación de políticas públicas.

A nivel mundial existen universidades que brindan servicios académicos a estudiantes en las diferentes carreras, una vez finalizado sus estudios, uno de los aspectos más importantes para evaluar la calidad de los servicios organizacionales, es evaluar la satisfacción del usuario. Una experiencia que se puede mencionar en el ámbito internacional, es la Escuela de Posgrado de la Universidad Tecnológica del Norte en Ibarra, Ecuador, donde se muestra que, debido a la falta de procesos y procedimientos estandarizados, la realización de ciertos indicadores de certificación establecidos por el Consejo de Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (CEACES), poseen recursos defectuosos y la integración de procesos no productivos ha llevado a la insatisfacción con respecto a aspectos (estudiantes, empresas, comunidades, gobiernos, otras instituciones educativas y CEACES) del servicio que se brinda. En respuesta a este problema, es necesario gestionar de acuerdo con el proceso, como uno de los puntos claves en la formulación del plan estratégico de una organización.

En el contexto peruano, según el Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, hace referencia de los Lineamientos para la modernización de la gestión pública, estos se constituyeron en tres grupos: en primer lugar, estuvo dirigido a todas las entidades públicas en todos los niveles de gobierno. Contiene pautas y recomendaciones de aplicación general, que involucran a cada una de las pautas y recomendaciones que debe hacer para mejorar el servicio a los ciudadanos, desarrollar resultados en gestión pública y contribuir al desarrollo nacional, regional y/o local. En segundo lugar, se dirigió específicamente a los ministerios e instituciones nacionales que lideran el sistema funcional. Estos sistemas

funcionales deben formular políticas nacionales de manera clara, para apoyar y supervisar su implementación coherente. Con respecto al tercer grupo, se dirigió específicamente a los órganos de gobierno del sistema administrativo nacional, con una visión equilibrada, es decir, deben ejercer el control sobre la autonomía que requieren las entidades sujetas al sistema, para que la normativa pueda ayudar a la administración pública en atención al ciudadano. Un aspecto importante del avance de estos lineamientos, es el compromiso y la responsabilidad de cada entidad en los tres niveles de gobierno; para implementar las recomendaciones de modernización en su gestión.

La Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV), es una universidad pública fundada en la ciudad de Lima el 30 de octubre de 1963, que cumple con ofrecer carreras universitarias con un enfoque socio formativo - humanista en las diferentes facultades, asegurando un nivel de calidad de acorde a la competitividad global con responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente, una vez finalizada la carrera universitaria del estudiante, la universidad está en la obligación de realizar el proceso de trámite cumpliendo con los requisitos y los procedimientos correspondientes para el otorgamiento de los diplomas de grado de bachiller y títulos de las diferentes facultades. Uno de los aspectos que se ha venido observando durante mucho tiempo, es respecto a la demora de trámite, no cumpliendo con el plazo estipulado en el manual de procedimiento administrativo, estas falencias se ven reflejado en la insatisfacción de los egresados. Este trabajo de investigación, tomó como referencia a la oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado de la Facultad de Tecnología Médica. Con respecto al trámite, se observó una gestión de proceso deficiente en la demora de entrega de diplomas (no existe un margen determinado de tiempo), la cual genera malestar en los egresados de la facultad en mención, y como consecuencia del mismo, se ven perjudicados en la pérdida de oportunidades laborales y académicas a causa de la demora del trámite. Esta problemática originó a realizar este trabajo de investigación, que consistió en la explicación de cómo se ejecutan o se está realizando la gestión de procesos en la oficina de Grados y Títulos y Gestión de Egresado de la Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020. Sobre esta base, se podrá contribuir a posibles soluciones, cuyo aporte de la

investigación, proporcionará una información eficaz para la toma de decisiones y asegurar servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades y tranquilidad en los usuarios.

Para el estudio se planteó como problema general lo siguiente: ¿Existe una eficaz gestión de procesos, en la oficina de Grados y Gestión de Egresado de la Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020?, se tomó en cuenta los siguientes problemas específicos: (ver Anexo 1). El trabajo se desarrolló con una orientación cualitativa, se obtuvo una base de datos muy amplio y específico por el tipo de problema en el que se ubicó. El trabajo de investigación se justificó metodológicamente, porque permitió seguir el proceso de método científico, se efectuó el análisis de la realidad problemática en consideración a la experiencia del entrevistado o hechos importantes, lo que permitió proponer estrategias que se enfoquen en la solución del problema, y generar conocimiento para futuras investigaciones. En cuanto a la justificación práctica, de acuerdo con los objetivos de la investigación, los resultados formarán parte para los alcances de mejora en la gestión de procesos que incidieron en los resultados de la organización. Se contó con herramientas como soporte teórico y práctico y se tomó las mejores decisiones basadas en los resultados. Es posible proponer cambios en el proceso de gestión. Con respecto a la justificación teórica, se buscó explicar la situación interna teniendo en cuenta las teorías como referencia, la misma que ayudaron afrontar los diferentes conceptos de gestión en las titulaciones y grados de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV. Finalmente, la justificación social, sirvió como aporte a posibles soluciones con respecto al proceso de la gestión en el área del estudio realizado, para la realización de un buen servicio respecto a la necesidad de los usuarios.

Se tuvo como objetivo general en la investigación, analizar si existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020. Como objetivos específicos se tuvieron las siguientes interrogantes: (ver Anexo 1).

## II. MARCO TEÓRICO

Los estudios previos en el ámbito internacional, se citó a Guanín y Andrango (2015) mencionaron en el trabajo de investigación que, para mejorar los procesos institucionales, se deben enfocar en todos los recursos necesarios, como promover la eficiencia y efectividad del personal con mejores controles a través de un manual de procesos, así también, se debería capacitar al personal permanentemente para obtener un mejor rendimiento y así lograr una mejor optimización de los recursos. Asimismo, Garrido (2019) concluyó que los procesos existentes han sido actualizados y los diagramas de flujo, tablas de índice y documentos de cada proceso están listos, lo que ayudó a trazar la evaluación de riesgos del subproceso y las reglas de la matriz de control, y estableció el seguimiento y control de actividades, lo que contribuyó a la mejora continua. Posteriormente se presentaron los documentos generados, como el manual de procedimiento y su descripción, así como las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación.

Villa, Pons y Bermúdez (2013) en el trabajo de investigación desarrollado, propusieron que el método de gestión de procesos en la investigación del currículo universitario, se basa en el ciclo de gestión de Deming y la conclusión principal fue que la gestión de la universidad se puede mejorar perennemente a través de la gestión de procesos, para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente mediante el diseño de procesos de alto valor añadido.

Jordán, Verdesoto, y Ludeña (2017) refirieron que, para obtener una mejora continua en el ciclo habitual de los procesos en las organizaciones, se debe aplicar instrumentos de gestión por procesos, que corresponde a planear, hacer, verificar y actuar, también conocido como el “Círculo de la Calidad” para lograr la satisfacción de las necesidades y confianza de sus clientes, mediante el diseño de procesos como un valor agregado valioso. Asimismo, Muñoz (2018) concluyó en el trabajo de investigación que, para mejorar la productividad, competitividad y rentabilidad, las empresas deben aplicar una gestión basada en líneas de necesidades a través de aplicaciones de procesos, que puedan identificar actividades y servicios que no agregan valor, optimizando así los recursos de la

empresa y brindar nuevas oportunidades para mejorar la competitividad y diferenciación.

A nivel nacional, se puede mencionar los trabajos previos de Santa Cruz (2019) quien propuso descubrir la relación entre la gestión administrativa y el control interno de la universidad de Amazonas. Hace las recomendaciones necesarias para el establecimiento e implementación del control de gestión interna del sistema. Asimismo, este estudio utilizó como muestra a 50 administradores universitarios para analizar sus opiniones sobre el control interno y la gestión administrativa durante el desarrollo del clima laboral, y obtuvo como resultado en el proceso la relación entre control interno y variables de gestión. Por lo tanto, consideró usar dos herramientas para recopilar datos, lo cual se realizó a través de encuestas. Primero, evaluó el control interno que tenía 25 preguntas, y el segundo evaluó la gestión administrativa con 9 preguntas. Asimismo, Allcca (2019) concluyó en la investigación lo siguiente: al investigar a los servidores administrativos entre técnicos, profesionales y personal CAS, evaluó la gestión administrativa, teniendo en cuenta las funciones descritas en los documentos de gestión, la eficiencia alcanzó el 55%, y no era válido en ese momento. En tanto, Céspedes (2019) manifestó en la investigación desarrollada, que la percepción de los grupos de interés de responsabilidad social en las universidades públicas, mostraron en esas áreas los resultados que el contacto social son de mayor conflicto, debido a que la universidad tenía poca comunicación y participación, por lo que fue imposible dar a conocer los resultados de las actividades de investigación, respecto al rol que debe cumplir con la sociedad.

Huamanchumo (2019) concluyó en su investigación, que la aplicación del modelo de gestión por procesos promovió la mejora de la calidad de los servicios administrativos en diferentes departamentos de la Universidad Nacional de Trujillo. Asimismo, Carreño (2019) manifestó que, a base de los principales resultados obtenidos, se pudo determinar que el 64% de los usuarios encuestados, indicó que los servicios que brindó el colegio no son los más efectivos, por lo que era necesario mejorar el proceso diario de atención que brindaba la entidad al usuario, lo cual se desarrolló a través de una estrategia basado en la gestión. La estrategia busca la

satisfacción de los usuarios, para brindarles servicios efectivos y de alta calidad, a fin de lograr los objetivos de la universidad.

Con respecto a las normas públicas nacionales se tuvo la Ley N° 27658, ley marco de modernización de la gestión del estado art. 4º. en el año 2002. El propósito fundamental del proceso de modernización en los sectores del estado es lograr un mayor nivel de eficiencia de las instituciones estatales, prestar más atención a la ciudadanía, priorizar y optimizar el uso de los recursos públicos. El objetivo es que el estado logre servir a la ciudadanía a través de canales efectivos de participación cívica, descentralización, gestión transparente, funcionarios públicos calificados y adecuadamente remunerados. La modernización de la gestión pública siempre ha sido un desafío para el gobierno del convenio, la razón de esto es que la gente entiende que para modernizar el país es necesario primero modernizar y flexibilizar las instituciones públicas, es decir la administración pública.

Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM en sus artículos 1º y 2º, Aprobación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y su ámbito de aplicación. Aprobó la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública", que es parte integral del "Decreto Supremo", como anexo y principal herramienta orientadora para la modernización de la gestión pública en el Perú, es establecer una visión, principios y una dirección para la gestión pública con acciones coherentes y efectivas tomadas por el sector público al servicio de la ciudadanía y el desarrollo nacional. La política nacional de modernización de la gestión pública se aplica a todas las entidades administrativas públicas de la siguiente manera: Poder administrativo, incluyendo varios ministerios y organismos públicos; Gobierno Regional; Gobierno Local e instituciones conferidas con autonomía por la constitución política y las leyes del Perú.

Pilares centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública. Estos 5 pilares se detallan en base al modelo anterior y se complementan con 3 ejes laterales. Estos pilares son: políticas y planes públicos nacionales, presupuesto por resultados, gestión por procesos y organización institucional, servicio civil y acciones de seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del

conocimiento. Como se mencionó anteriormente, estos pilares deben apoyarse en tres ejes horizontales: gobierno abierto, gobierno electrónico y alianzas interinstitucionales (gobierno colaborativo multinivel); se logran a través de un claro proceso de gestión del cambio.



*Figura 1. Pilares centrales de la Política de Modernización de la gestión pública*  
Fuente: SGP (2013)

Secretaría de Gestión Pública, Resolución SGP N.º 006 2018-PCM-SGP, en el artículo primero se aprueba las normas técnicas N.º 001-2018.PCM/SGP, implementar la gestión de procesos como herramienta de gestión a la contribución de los objetivos institucionales en bienestar del ciudadano en todas las entidades de la administración pública. La gestión en las organizaciones se encuentra en período de constante evolución y debe estar dispuesto a mejorar continuamente mediante las aplicaciones de herramientas y recursos humanos que permitan la mejora en todos los procesos para alcanzar los objetivos.

Actualmente las organizaciones públicas y privadas de cualquier institución, especialmente en las entidades universitarias pueden utilizar una nueva estrategia de gestión llamada gestión de procesos. Esta estrategia denominada "Gestión por Procesos" nació dentro del alcance de la norma internacional ISO 9000, que tiene como objetivo promover la adopción de un enfoque basado en procesos para la gestión de organizaciones. Establecer que todas las actividades o conjuntos de actividades utiliza todos los recursos necesarios para convertir los insumos en resultados que pueda considerarse un proceso.

Conceptos de gestión de procesos, es importante especificar las definiciones de gestión y procesos de diferentes trabajos de investigación. Álvarez e Iturbe (2005), consideraron a la gestión como un proceso muy dinámico bajo el liderazgo efectivo de la autoridad competente, los campos de la gestión administrativa convencional se vinculan con los diversos campos de la organización, para lograr la misión de las organizaciones la empresa orientó su desarrollo en el cumplimiento de su misión y realizar mejoras con el liderazgo de la máxima autoridad. La gestión realizada muchas veces es un modelo de gestión industrial, en este modelo la burocracia tiene mayor potencial de visualización. Asimismo, Tedesco (1999) indicó que la gestión es un proceso que va más allá de las actividades administrativas, y abarca todo lo referente a los procesos educativo, administrativo, social, laboral y pedagógico.

La gestión de proceso, según Galloway (1994), consideró que es una forma de realizar las actividades en la empresa, y las actividades, tareas y procedimientos del grupo deben realizarse de acuerdo a las necesidades de los clientes, de esta forma la mejora de procesos es un elemento principal y permanente en la empresa y mejora la competitividad de la misma. En los objetivos de la empresa se deben considerar las ventajas competitivas obtenidas a través de productos y servicios diferenciados. Asimismo, Pires y Machado (1998), señalaron que el enfoque de la gestión a través de procesos y hechos enfatiza un conjunto de procesos claros e integrados que pueden lograr y asegurar la implementación sistemática de políticas, estrategias, metas y planes organizacionales. Estos procesos se implementan, gestionan y mejoran eficazmente en las actividades diarias de la organización. Las decisiones se basan en información confiable basada en datos sobre resultados actuales y esperados, funciones de procesos y sistemas, necesidades relevantes, expectativas y experiencia, y el desempeño de otras organizaciones. En cuanto a Carrasco (2011), determinó que la gestión de procesos es una disciplina de gestión que puede ayudar a la dirección de la empresa a identificar, expresar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar los procesos organizativos para ganar la confianza de los clientes. La estrategia de una organización proporcionará las definiciones necesarias con la amplia participación de todos los miembros, y los expertos del proceso son los coordinadores.

Así también Huamachuco (2019), determinó que actualmente las organizaciones se hallan sumidas en un entorno de mercado competitivo y globalizado, cualquier organización que quiera triunfar necesita conseguir buenos resultados empresariales. Por ello, las organizaciones requieren gestionar sus actividades y recursos de manera que se orienten hacia su consecución, para lo cual es necesario adoptar herramientas y métodos que permitan a las organizaciones configurar sus sistemas de gestión. Toda gestión de procesos se basa en los conceptos, principios y herramientas de productividad y calidad global. A la vez Bravo (2009), consideró a la gestión de procesos como una norma responsable del uso de métodos y procesos de pedido de tecnología para mejorar el proceso y optimizar el tiempo de espera, aumentando así la satisfacción del cliente.

Definición de procesos, según la Norma ISO 9000, un proceso es “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”; estas actividades deben permitir la conversión de entrada a salida, que debe agregar valor mientras se controla todo el proyecto.

Según Burgos y Hernando (2003), manifestaron que la norma ISO 9000, es una herramienta para que las organizaciones operen con eficacia, deben identificar y gestionar numerosos procesos interconectados e interactivos. Normalmente, la salida de un proceso es directamente la entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos utilizados en una organización, especialmente la interacción entre estos procesos, se denomina enfoque basado en procesos. Asimismo, Zaratiegui (1999) en el trabajo de investigación realizado refirió, que los procesos permiten desarrollar una serie de tecnologías relacionadas. Por un lado, se citan técnicas de gestión y mejora de procesos, incluyendo métodos de mejora y rediseño de sistemas, ambos aplicados a procesos específicos en el tiempo o utilizados en toda la empresa.

Todo proceso va constar de 3 elementos: entrada, proceso y salida. El input o entrada es un producto o servicio tangible o intangible, para realizar esta actividad es necesario las herramientas de soporte como equipo de cómputo, papelería,

información, manuales y estándares. Del mismo modo, se debe saber que la entrada es el producto de la salida de otro proceso, si no hay entrada no puede justificar la apertura de un proceso. Un proceso es la secuencia de actividades a realizar para iniciar una tarea, también se les llama conversión de valor porque consienta asignar un valor a un producto o servicio, que será el resultado del servicio brindado a nuestros clientes internos o externos. Para completar esta actividad más rápidamente, se deben aclarar las funciones de cada área, incluyendo la autoridad y el personal para ejecutar el producto. Output o salida, es el resultado de obtener el producto o final servicio, que aprovechará el cliente y tendrá un valor satisfactorio.

Pérez (2013) enfatizó que los recursos necesarios para transformar el insumo en un producto con valor agregado. Estos factores consisten en personas, materiales, recursos físicos, métodos, planes de procesos y el medio ambiente.

ENTRADA		PROCESO	SALIDA	
PRODUCTO	PROVEEDOR		PRODUCTO	CLIENTE
Características objetivos		<b>PERSONAS</b> (responsable de proceso Miembros del equipo)	Características objetivas	
		<b>MATERIALES</b> (Materia primas e información)		
		<b>RECURSOS FISICOS</b> (Maquinaria utilaje Hardware y software)		
		<b>MÉTODO</b> Operación medición / evaluación, funcionamiento del proceso, producto y satisfacción del cliente)	objetivos de evaluación	
Medidas de		<b>Eficiencia y eficacia</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>satisfacción</b>
		<b>Causas</b>	<b>Efecto</b>	

Figura 2. Cuadro de entradas, proceso y salidas.

Fuente: Pérez (2013)

Indicadores de proceso, un indicador de gestión es una medida relacionada con las características de resultados, bienes o servicios, procesos y uso de recursos, puede medirse durante un período continuo de tiempo y evaluarse periódicamente en comparación con los estándares establecidos. Verificar el logro de los objetivos del

plan. (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2014).



*Figura 3.* Clasificación de los Indicadores de Desempeño de los Procesos.

Fuente: (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2014) elaborado por Marco Bagua

El indicador de gestión de procesos es una medida relacionada con las características de los resultados obtenidos del uso de bienes o servicios, procesos y recursos, se puede comparar con los estándares establecidos, evaluar y verificar periódicamente si cumple con los requisitos del objetivo planificado.

Con respecto a conceptos de la eficacia, Arizabaleta (2004) definió la eficacia como el logro del resultado propuesto y se debe medir la calidad de la innovación que está asociada con productos o servicios que pueda brindar la organización y sea valorada por los clientes. Asimismo, Chiavenato (2009) en su obra describió que el comportamiento en una organización, la eficacia debe cumplir con los requisitos y además debe ir más allá de sus metas y objetivos que pueda permitir aumentar la eficiencia. Concluyó que la organización es eficaz en las siguientes situaciones: logro de metas, adaptación al entorno y mantenimiento de sistemas internos.

Concepto sobre la eficiencia, Arizabaleta (2004) definió la eficiencia como el uso correcto de los recursos para lograr un producto o servicio, el cual debe estar

ligado a algo o alguien. Asimismo, Chiavenato (2009) identificó la eficiencia como un medio y proceso para utilizar adecuadamente los recursos disponibles. Siempre que el costo de proporcionar el mismo producto o servicio sea mínimo, se puede determinar una mayor eficiencia. Mismos métodos y procesos que mejorar la organización. En tanto, Gutiérrez (2014) conceptualizó a la eficiencia como la optimización de recursos y evitar que no haya derroche de estos. Además del vínculo entre el resultado logrado y los recursos que se utilizaron. Asimismo, Ramírez y Pérez (2009) señalaron que las empresas implementan la gestión a través de procesos, cuyo único propósito es lograr una mayor eficiencia para satisfacer las necesidades del cliente, brindar productos o servicios distintivos y aprovechar los avances tecnológicos, también señalan que la organización las actividades con demasiada burocracia deben gestionarse de forma inmediata mediante procesos.

La efectividad, Mejía (2013) en el trabajo de investigación desarrollado señaló que, la eficacia es la forma de medir para lograr los objetivos trazados. En otras palabras, la forma de obtener un conjunto de resultados refleja la efectividad y la forma de utilizar los recursos para lograr esos resultados es la eficiencia. La capacidad de lograr expectativas o resultados esperados. El equilibrio entre eficacia y eficiencia, producción y capacidad de producción ( $E = P / CP$ ). Cuando se trata de efectividad, se refiere a la capacidad de las personas, animales, máquinas, equipos o cualquier elemento para mostrar un resultado determinado de una determinada acción. Asimismo, Kootz & Weihrich (2001), determinaron en el estudio de investigación desarrollado, que la relación entre el resultado alcanzado y el resultado recomendado, se puede medir el grado de logro de la meta planificada. La cantidad se considera como único criterio sea cual sea el costo, pertenece al estilo efectivo y lo importante es el resultado. Al influir en la realización de productos cada vez mejor, la eficacia está vinculada a la productividad.

Según, la Ley N° 28716, Ley que rige el control interno de las entidades estatales es parte integral del ambiente de control, es decir el ambiente institucional debe ser propicio para el desarrollo de la conducta, el establecimiento de valores morales, el normal desarrollo del control interno y los correctos estándares de

buena gestión. Al mismo tiempo, son estrategias y procesos que cooperan con las tareas asignadas a los trabajadores físicos para informar a la alta dirección, áreas gerenciales y administrativas para realizar el proyecto propuesto, y el sistema de comunicación es seguro. Para brindar información eficaz, transparente y confiable para los procedimientos de control y debida diligencia de las entidades, estas deben contar con sistemas de fácil acceso y bases de datos actualizadas que aseguren el registro, procesamiento, unificación y difusión de la información.

Cano (2017) señaló que el control es la etapa de gestión el cual tiene por objeto vigilar el cumplimiento de las políticas y objetivos de una empresa y asegurar la mejor eficacia y una eficiente gestión de recursos. Significa flujo de información bidireccional, el entorno de la empresa, significa mejora y desarrollo. Asimismo, Jones y George (2014) sostuvieron que, por medio del control, el propósito es reducir la ocurrencia de errores y asegurar el desempeño de los procesos y actividades que se llevaran a cabo en las diferentes áreas de la organización, y lograr indicadores de gestión que contribuyan al mejor funcionamiento de la organización. En este sentido, Gray & Manson (2008) señalaron que el control interno es un plan formulado por los integrantes de la organización para asegurar la consecución exitosa de los objetivos de la entidad, y para obtener información diversa de manera confiable, eficiente y efectiva con base en las regulaciones aplicables. Asimismo, Coopers y Lybrand (1997) refirieron que las actividades de control que se determinan mediante procedimientos y políticas ayudan a garantizar las disposiciones proporcionadas por la alta dirección ayudan a confirmar que se han elaborado las regulaciones y previsión necesaria para controlar los riesgos asociados al logro de las metas trazadas por la organización. Existen medidas de control en todas las áreas de la organización y responsabilidad en cada una de ellas, todos los trabajadores deben comprender plenamente las funciones de control que deben realizar.

Bucheli (2015), señaló que la gestión según el proceso es una sugerencia administrativa. Por lo tanto, al igual que el desarrollo continuo de la gestión administrativa, la gestión según el proceso también se ha desarrollado en la búsqueda continua de la calidad. En este proceso, la mejora de cada proceso se

da dentro de la empresa u organización. Asimismo, Puertas (2016) manifestó que la gestión de procesos es uno de los principios de la gestión de la calidad, y su importancia se basa en los resultados obtenidos al aplicar el proceso, porque las actividades y los recursos en el proceso están relacionados, por lo que se puede mejorar la eficiencia. Un mecanismo diseñado para incrementar y aumentar la productividad, establecer pedidos y eliminar problemas en su proceso de desarrollo, debe registrar cambios en el proceso para asegurar que los clientes sean priorizados, y la organización se realice a través de una ágil toma de decisiones y una organización ágil compuesta por equipos. Buen trabajo de toma de decisiones. Asimismo, Pimentel (2015) señaló que la calidad de servicios públicos es un requisito de la legislación y se ha convertido en una necesidad absoluta de la administración pública. De esta manera, la administración pública debe tener confianza en las actividades que realiza, aumentar la credibilidad en sus decisiones e imponer el estado de derecho. Por otro lado, Arciniegas y Mejías (2017), mencionaron que la calidad del servicio, revela un deslizamiento del concepto de calidad clásica y objetiva al concepto de calidad subjetiva basado en la percepción del cliente. Como ya se determinó, el cliente eventualmente se convierte en líder en la calidad del servicio otorgado.

Burgos y Hernando (2003), manifestaron que la información esencial para la Gestión por Procesos son los siguientes: UNE-EN ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad; fundamentos y vocabulario, UNE-EN ISO 9001: 2008 Sistemas de gestión de la calidad; requisitos, UNE-EN ISO 9004: 2000 Sistemas de gestión de la calidad, para la mejorar el trabajo.

Gallego y Navarro (2013), señalaron que la gestión de procesos debe enfocarse netamente en los clientes, usando estrategias y herramientas que puedan lograr el desarrollo del proceso y documentos como manuales de calidad, documentos de proceso, diagramas de flujo, y permitir que el proceso determine la ruta del proceso a seguir. Asimismo, Gallego (2013), indicó que la gestión del proceso debe trasladarse efectivamente al documento que define el sistema, procedimiento o método de la gestión, y trasladarse al control de las actividades, al personal y los equipos, sin olvidar que todo esto debe completarse el resultado

esperado.

Puertas (2016), manifestó que es importante señalar que cada proceso en desarrollo debe ser monitoreado y medido, lo cual puede mostrar los resultados y verificar si es consistente con el proceso propuesto al inicio, y mostrar si existen procesos repetitivos que generarán gastos innecesarios. Por lo tanto, se establece un indicador en el sistema de gestión de procesos, que debe ser medible para comprender la capacidad y eficacia del proceso.

Ventajas de la gestión por procesos, Puga y Rodríguez (2012) afirmaron que el beneficio de elegir un sistema o técnica de gestión de procesos es que se logre cumplir las metas de la organización a un plazo indeterminado, a la vez también nos muestra el estado actual de la organización. Deben señalar que se debe evaluar para buscar la mejora. El proceso consiste en que el cliente puede controlar los requisitos especificados en la norma ISO 9001. La eficacia del proceso se puede mejorar mediante el control y la medición. Como resultado, se desarrolló un plan de mejora continua de nuestro proceso.

Simplificación administrativa, Lincoln (2017) señaló que el desarrollo de la gestión a través de trámites, es importante y necesario seguir simplificando la gestión administrativa, porque puede optimizar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los trámites y servicios administrativos que realizan los ciudadanos ante la administración pública. Asimismo, Bueno (2019) manifestó que la simplificación administrativa consiste en eliminar los obstáculos a la realización de la objetividad constitucional de los intereses en general.

Calagua (2018) afirmó que la simplificación administrativa es un proceso destinado a eliminar requisitos y procedimientos innecesarios en los procedimientos de ciudadanía. La simplificación de la gestión administrativa tiene como objetivo mejorar la calidad y eficiencia de los trámites, pues tiene como objetivo eliminar obstáculos innecesarios a la sociedad en la gestión pública, lo cual es muy importante en el desarrollo de la gestión por procesos.

Torres (2018) afirmó que, la simplificación administrativa aclara los procedimientos de las instituciones del gobierno para garantizar la eficacia y la eficiencia. Abarca el proceso de reducción de trámites y promoción de la gestión administrativa en las partes interrelacionadas con la normativa orgánica y procedimiento, con el fin de utilizar racionalmente los escasos recursos y ser oportuna y eficaz, por lo que la simplificación de la gestión administrativa es una excelente herramienta para las instituciones.

Guanín y Andrango (2015) señalaron que, la organización debe tener en cuenta los objetivos al utilizar la gestión de procesos para la coordinación entre cada proceso interno dentro de la organización mejore los resultados aumentando la satisfacción y la productividad aplicando los siguientes puntos: reducir los costos innecesarios que no generan valor, disminuir los plazos para la entrega y mejorar la calidad, agregar las actividades que generan un valor adicional al servicio o producto.

Martel (2017), concluyó en el trabajo de investigación, que la gestión de procesos para mejorar la eficiencia y la efectividad de la gestión del centro educativo de tecnología de producción de Trujillo, el objetivo es cumplir con los requisitos de formación académica en la mejora de las habilidades de gestión. Administración de CETPRO en Trujillo utilizó técnicas y métodos que ayudarán a desarrollar el modelo sugerido, que puede mejorar factores específicos como la eficiencia y la efectividad. Los resultados de la investigación son alentadores y el modelo propuesto muestra una mejora importante con respecto al estudio de caso, y la validez se obtiene de manera general a través de la evaluación de expertos. El objetivo principal de la gestión de procesos es mejorar los resultados aumentando la satisfacción y la productividad; lograr estos objetivos reduciendo los costos innecesarios que no producen ningún valor, reduciendo el tiempo de entrega para mejorar la calidad y aumentando las actividades que pueden aportar valor al servicio o al producto.

Documentos de Gestión que rigen en la Universidad Nacional Federico Villareal, ROF (Reglamento de Organización y Funciones) Resolución Nro. 6467 –

2019 -CU-UNFV-2019, Según el Reglamento de organización y funciones y su modificatoria, resolución Nro. 7098-2020CU-UNFV.

De la Oficina Central de Gestión del Egresado OCGE art. 33<sup>a</sup> (2019), Oficina de Gestión de Egresados es el órgano encargado de proponer e implementar y desarrollar políticas y objetivos institucionales de gestión de los egresados y graduados de pre, posgrado y segunda especialidad profesional, a fin de contar con información sobre su inserción laboral y reforzar competencias adquiridas en su formación profesional; como establecer vínculos permanentes de colaboración académica y desarrollo profesional con su alma mater.

Unidades orgánicas de apoyo de la facultades y funciones art. 125<sup>a</sup> (2019), oficina de grados y gestión de egresados, es la unidad orgánica que se encarga de realizar los trámites respectivos para la obtención y expedición de grados académicos de bachiller y títulos de carreras profesionales a cargo de la facultad, así como organizar, coordinar y supervisar la gestión del egresado en el ámbito de la facultad en coordinación con las Oficina Central de Gestión del egresado.

Manual de Organización y Funciones (MOF) es un instrumento de gestión institucional, en gran medida está relacionada con las funciones específicas sobre las funciones de las dependencias de la Universidad (Ver anexo 8). El Manual de Procedimiento es un documento de gestión que describe en detalle y en secuencia las operaciones que sigue el programa en cada órgano de función de la entidad, (Ver anexo 9).

### III METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación realizado fue de tipo básico porque busco mejorar los conocimientos recolectados para un tema de investigación, por lo que cabe señalar que este tipo de investigación no es para buscar soluciones, sino para estudiar temas específicos con mayor profundidad (Tan, Vera y Oliveros, 2008). Se utilizó el diseño de investigación exploratorio fenomenológico y hermenéutico; exploratorio porque es un estudio en enfoque cualitativo con respecto al estudio realizado. Asimismo, Martínez (1996) afirmó que a partir de ahí ajusta su atención en este fenómeno, que se refleja en la conciencia del individuo, resaltando la importancia de este método para el mundo de la vida y esto es parte del trasfondo que mantiene su comportamiento. Para Husserl (citado de Martínez, 2008) manifestó que la fenomenología no aparta nada de lo personificado en la conciencia. Sin embargo, prevalece lo que se "muestra" porque los individuos solo pueden hablar de sus propias experiencias, por lo tanto, el comportamiento humano depende de sus experiencias.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación, fue muy importante definir qué es un método, lo cual se incluyó la descripción y argumentación de las principales decisiones metodológicas que adquiere el investigador según el tema de investigación; de igual manera, la claridad del procedimiento y estructura del método para asegurar que la investigación se lleve a cabo. Una condición muy necesaria para la validez de la investigación (Behar, 2008).

En este sentido, el trabajo de investigación que se adoptó fue el método cualitativo, pues en el proceso que se realizó se obtuvo una base de datos amplia y específica de acuerdo al tema del trabajo y en su entorno. El trabajo de investigación permitió a las personas tener una perspectiva más natural, precisa y flexible (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El método cualitativo resultó ser el más adecuado para este trabajo de investigación, se buscó determinar en qué medida la gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresados de la facultad de tecnología médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal incidió en la problemática de la demora de entrega de diplomas de grado y títulos respectivamente, por eso mismo se realizó

una investigación a profundidad y se interpretó la información y los datos recolectados mediante la entrevista, con el fin de lograr los objetivos marcados.

### 3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado, Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima, 2018-2020

Tabla 1

#### *Categorías y subcategorías*

<b>Categorías</b>	<b>sub-Categorías</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumento</b>
	Eficacia de la gestión de proceso	Eficacia	Entrevista	Guía De Entrevista
	Demora de gestión de proceso	Tiempo de demora	Entrevista	Guía De Entrevista
	Desempeño de la OGTGE	Percepción	Entrevista	Guía De Entrevista
<b>Gestión de procesos</b>	Eficiencia de la gestión de proceso	Eficiencia	Entrevista	Guía De Entrevista
	Política institucional	Documentos De Gestión	De Análisis Documentario	Ficha De Análisis Documentarios
	Inconvenientes de servicio	Problemas de servicio	Entrevista	Guía De Entrevista
	Evaluación de la gestión de procesos	Control y monitoreo de procesos	Entrevista	Guía De Entrevista

### 3.3 Escenario de estudio

El estudio se realizó en el entorno de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en la Facultad de Tecnología Médica ubicado en el Distrito del Agustino. La facultad en mención cuenta con tres(3) Escuelas Profesionales y 5 especialidades: Escuela Profesional de Radio imagen (Especialidades de radiología y optometría) , Escuela Profesional de terapias de rehabilitación (terapia física y rehabilitación y Terapia de lenguaje) y la Escuela Profesional de laboratorio y anatomía patológica ( Escuela de Laboratorio) cuya población promedio de estudiantes oscila entre los 700 alumnos anualmente y el promedio de egresados de todas las escuelas en un promedio de 90 alumnos. El escenario específico será

la oficina de Grados y Títulos y Gestión del egresado, el estudio de investigación de la gestión de procesos de los trámites de los egresados con respecto a la emisión y entrega de los grados y títulos de los egresados. El escenario se podrá demostrar o evidenciar a través de interacciones virtuales con la Decana de la facultad, la jefa de la oficina de grados y títulos y gestión de egresados, directores de las escuelas profesionales, personal administrativo mediante un entorno virtual, a través de herramientas técnicas como plataformas virtuales, chat, whatsapp, teléfono y correo electrónico.

### 3.4 Participantes

Durante el desarrollo del trabajo de investigación se tuvo que recurrir al apoyo de las autoridades y personal administrativo de la Facultad de Tecnología Médica para la entrevista correspondiente de las siguientes personas:

Tabla 2

*Presentación de entrevistados*

N <sup>a</sup>	PARTICIPANTES	CARGO
1	Participante 1	Decana de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV.
2	Participante 2	Jefa de la Oficina de Grados y títulos y gestión de egresados de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV
3	Participante 3	Director (e) de la Escuela Profesional de Terapias de Rehabilitación de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV.
4	Participante 4	Director de la Unidad de posgrado de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV.
5	Participante 5	Asistente Administrativo de la Oficina de Grados y títulos y gestión del egresado de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV.
6	Participante 6	Secretaria de la Oficina de acreditación y autoevaluación de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV (ex secretaria de grados y títulos).
7	Participante 7	Secretaria de la Oficina del Decanato de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV.
8	Participante 8	Secretaria de la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del egresado de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de investigación se utilizó el instrumento de la entrevista y la revisión documental sobre la gestión por procesos en la oficina donde se realizó la investigación. La herramienta utilizada fue la entrevista a profundidad, lo cual se coordinó con los participantes involucrados en la investigación recabando la información que se realizó través de conversaciones habladas grabadas (Martínez,1999).

### 3.6 Procedimiento

Para proceder con la recolección de información se realizó de diferentes maneras, se utilizó recursos de mensajería instantánea mediante aplicativos como correo electrónico, messenger, whatsapp y llamadas telefónicas, mediante el cual se logró realizar las entrevistas a profundidad a la vez se utilizó la guía de entrevista, guía de observación, ficha de análisis documental (Hernández, 2014).

### 3.7 Rigor científico

Respecto al rigor científico en el proceso de la investigación, se logró la credibilidad y la validez en el ámbito de estudio, mediante los aportes de los participantes y asimismo reconozcan la información en las conversaciones de los hallazgos la veracidad aproximada de lo que ellos pensaron cuando se realizó el trabajo de campo, se confirmó que los hallazgos que se recibió son lo mismo que se está utilizando; la confiabilidad está en relación a investigaciones realizadas que permitieron seguir la ruta o el proceso adecuado y por último, la transferibilidad el estudio de investigación será usado en otros contextos para obtener los mismos resultados adecuándolo a otras realidades o poblaciones similares al estudio.

### 3.8 Método de análisis de datos

El análisis de la información proporcionado por los participantes de la entidad donde se realizó la investigación, según las categorías y las subcategorías

estuvieron organizados y relacionados con la información que proporcionó el informante en la entrevista y la información se recolectó por el método del estudio de investigación mediante la entrevista. En el diario de campo, la clasificación deductiva permitió segmentar y reconocer el significado de la agrupación en la categoría de descriptiva, así como la construcción de sistema central temáticos emergentes, la información recopilada y organizada se asoció en base a teorías de referencia y se convirtió a priori en análisis razonable. La clasificación fue abierta y emergente como su nombre indica, el análisis consistió en comparar la información recopilada de los participantes con el fin de brindar mayor confiabilidad y consistencia al análisis de datos. Se realizó tres tipos de triangulación: triangulación teórica que incluye asociar datos para recopilar información de la teoría y luego realizar la triangulación de métodos, el cual condujo a comparaciones entre métodos, técnicas o instrumentos, lo que permitió obtener información confiable de las intersecciones de datos.

### 3.9 Aspectos éticos

La información obtenida y analizada en la investigación fue únicamente para la finalidad académica de este método, por lo que se propusieron los siguientes aspectos éticos: la privacidad de secretos profesionales se mantuvo en reserva y evitar la filtración de datos personales obtenidos de las investigaciones, tal y como establece el Título IV de la Ley N.º 29733 "Ley de Protección de Datos Personales"; el procesamiento de datos personales con el debido consentimiento y la recolección de datos personales por medios falsos, malvados o indebidos; constituyen un delito que debe ser sancionado por el gobierno peruano. Con respecto a la objetividad, se refiere a la imparcialidad de los hechos del investigador relacionados con la investigación orientada a brindar aportar en mejorar la gestión de procesos en la facultad de tecnología médica de la oficina de grados y títulos y gestión del egresado de la UNFV, de manera objetiva y beneficie al usuario como es el caso de los egresados; originalidad, al citar la fuente bibliográfica de la información reflejada en esta investigación, para expresar la falta de plagio intelectual.

## IV RESULTADO Y DISCUSIÓN

Tabla 3

### Resultado

Categoría		Gestión de Procesos		
Objetivo General		Analizar si existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.		
Subcategoría		Eficacia de la gestión de proceso		
Pregunta 1	Análisis de la pregunta 1	Teoría	Reflexión del Investigador	Resultado / Hallazgo
¿Podría usted afirmar que existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de Grados y Títulos y Gestión del egresado?	Realizado la entrevista a los participantes con respecto a la pregunta en mención, las respuestas de la mayoría de ellos afirman que no existe una eficaz gestión de proceso y la minoría afirma que, si existe, creándose una división de apreciación con respecto a la eficacia de gestión de proceso en la oficina de GTGE.	<p>Guanín y Andrango (2015) quienes mencionaron en el trabajo de investigación que, para mejorar los procesos institucionales, se deben enfocar en todos los recursos en promover la eficiencia y efectividad del personal, con mejores controles a través de un manual de procesos, así como también se debería capacitar permanente al personal para obtener un mejor rendimiento y así lograr una mejor optimización de los recursos.</p> <p>Asimismo, Arizabaleta (2004), definió la eficacia como el logro del resultado propuesto debe medir la calidad de la innovación y está asociada a los productos o servicios que brinda la organización y es valorada por los clientes</p>	Para que pueda existir una eficaz gestión de procesos en una determinada área u oficina ya sea en institución privada o pública, se tiene que contar con las condiciones básicas tanto administrativa, conocimiento y aplicar los documentos gestión según las especificaciones y cumplir con el tiempo que se determina en dicha norma.	Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria de los encuestados afirman que no existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de Grados y Títulos y Gestión del egresado, a pesar que la Universidad y la Facultad cuenta con un Manual de procedimiento administrativo establecido, este no se cumple en cuanto a los tiempos de trámite, dado que los procesos de titulación son muy largos según referencia de los mismos egresados.
Pregunta 2	Análisis de la pregunta 2	Teoría	Reflexión del Investigador	Resultado / Hallazgo
¿Cuáles son las causas que genera una gestión ineficaz en la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del egresado?	Al respecto los entrevistados manifiestan que las causas que generan una ineficaz gestión de procesos en la oficina de GTGE, son: la escasez de docentes con grado para la revisión del trabajo de investigación, deficiencia administrativa en el trámite y desconocimiento de los documentos de gestión.	Chiavenato (2009) en su obra describió como que el comportamiento en una organización la eficacia debe cumplir con los requisitos y además debe ir más allá de sus metas y objetivos que pueda permitir aumentar la eficiencia. Concluyó que la organización es eficaz en las siguientes situaciones: logro de metas, adaptación al entorno y mantenimiento de sistemas internos. Asimismo, Muñoz (2018) concluyó en su trabajo de investigación que, para mejorar la productividad, competitividad y rentabilidad, las empresas deben aplicar una gestión basada en líneas de negocio y necesidades a través de aplicaciones de procesos, que puedan identificar actividades y servicios que no agregan valor, optimizando así los recursos de la empresa y brindan nuevas oportunidades para mejorar la competitividad y diferenciación.	Las medidas necesarias que se deben tomar para la corrección de las causas que generan una gestión ineficaz y tomar las medidas correctivas para subsanarlas mediante capacitaciones es realizar reuniones de coordinación con docentes y lograr el apoyo y compromiso con la oficina de GTGE.	La escasez de docentes con grado idóneo para revisión de trabajos de investigación. Deficiencia en la gestión administrativa y desconocimiento de documentos de gestión que rigen en la Institución, esas causas generadas hacen una gestión ineficaz.

Subcategoría	Demora de gestión de proceso			
Objetivo Especifico 1	Explicar por qué existe demoras de gestión de procesos, en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.			
Pregunta 3	Análisis de la pregunta 3	Teoría	Reflexión del Investigador	Resultado / Hallazgo
¿Cuáles son las causas de las demoras de la gestión de procesos de la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado?	En la entrevista realizada, los participantes manifestaron que la causas en las demoras de la gestión de proceso son demoras y falencias en los trámites administrativos, docentes revisores.	Normas técnicas N.º 001-2018.PCM/SGP, La gestión de una organización se encuentra en un período de constante transformación, debe estar dispuesta a mejorar continuamente mediante la aplicación de recursos humanos y herramientas que le permitan mejorar todos sus procesos y alcanzar sus objetivos.	Con respecto a este ítem es un tema de nunca acabar en relación a la demora del trámite en cada proceso desde el inicio de la gestión y con respecto a docentes revisores era un problema por los escasos docentes con grado de maestro que según la ley universitaria lo dispuso que para ejercer la docencia en una universidad tenía que contar con dicho grado como mínimo.	Al respecto de la tercera pregunta, los entrevistados señalaron que las causas de una gestión ineficaz diferentes problemas son las demoras en la gestión de procesos de la oficina grados y título y gestión del egresado son los procesos administrativos y escasez de docentes revisores, el software es muy ineficiente tramite del repositorio científico.
Pregunta 4	Análisis de la pregunta 4	Teoría	Reflexión del Investigador	Resultado / Hallazgo
¿De acuerdo a su criterio la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado cuenta con recursos necesarios para el proceso de trámite de para cumplir con los objetivos establecidos?	Los entrevistados manifestaron que, existe deficiencia de recursos en los equipos informáticos necesario para brindar un servicio eficiente, uso de software desfasado.	Ley N.º 27658 Ley marco de modernización de la gestión del estado art. 4º. en el año 2002. El propósito fundamental del proceso de modernización de la gestión estatal es lograr un mayor nivel de eficiencia de las instituciones estatales, prestando mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.	Las oficinas o áreas en la cuales brindan servicios a una población que requieren los servicios de urgencia, se debería apoyar logísticamente con lo necesario para poder realizar un servicio de acorde a la necesidad.	En consecuencia, podemos llegar a la conclusión que la mayoría manifiesta que no cuentan con los recursos necesarios más énfasis en la respuesta lo tienen los entrevistados que son el personal administrativo Las causas de una gestión ineficaz diferentes problemas son las demoras en la gestión de procesos de la oficina de grados y título y gestión del egresado son los procesos administrativos y escasez de docentes revisores

Subcategoría	Desempeño de la OGTGE			
Objetivo Especifico 2	Observar cómo se está llevando a cabo los procesos de tramitación en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020			
Pregunta 5	Análisis de la pregunta 5	Teoría	Reflexión del Investigador	Resultado / Hallazgo
¿Cuál es su percepción respecto a las políticas de los procesos de grados y títulos en la Facultad de Tecnología Médica?	Lo manifestado por los entrevistados indica que no se cumple con la política de los procesos de tramitación de la institución, existen muchas falencias administrativas que no acatan lo especificado en los documentos de gestión.	Zaratiegui (1999) definió que los procesos permiten desarrollar una serie de tecnologías relacionadas. Por un lado, se citan técnicas de gestión y mejora de procesos, incluyendo métodos de mejora y rediseño de sistemas, ambos aplicados a procesos específicos en el tiempo o utilizados en toda la empresa. Asimismo, Bueno (2019) manifestó que la simplificación administrativa consiste en eliminar los obstáculos a la realización de la objetividad constitucional de los intereses en general.	Es de vital necesidad que se cumplan con los objetivos trazados por la entidad para cumplir con las metas trazadas.	No se cumplen con las políticas de la gestión de procesos de la entidad por ende la gestión de proceso por consiguiente conlleva a una falencia administrativa y al incumplimiento de los objetivos que se deben lograr.

Subcategoría	<b>Eficiencia de la gestión de proceso</b>			
Objetivo Especifico 3	<b>Describir si existe eficiencia en la gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.</b>			
<b>Pregunta 6</b>	<b>Análisis de la pregunta 6</b>	<b>Teoría</b>	<b>Reflexión del Investigador</b>	<b>Resultado / Hallazgo</b>
¿De acuerdo a su percepción existe eficiencia en la gestión de procesos en la oficina GTGE?	La mayoría de los entrevistados aseguraron que no existe eficiencia en la gestión de procesos con excepción de uno de ellos que si existe eficiencia a pesar de los problemas existentes con respecto a la falta de docentes con grado y personal administrativo que apoye en la gestión en la oficina GTGE.	Ramírez y Pérez (2009) señalaron que la mayoría de las empresas implementan la gestión a través de procesos, cuyo único propósito es lograr una mayor eficiencia para satisfacer las necesidades del cliente, brindar productos o servicios distintivos y aprovechar los avances tecnológicos, también señalan que la organización las actividades con demasiada burocracia deben gestionarse de forma inmediata mediante procesos. Asimismo, Guanín y Andrango (2015), mencionaron en su trabajo de investigación que, para mejorar los procesos institucionales, se debe enfocar todos los recursos en promover la eficiencia y efectividad del personal, con mejores controles a través de un manual de procesos, así como también se debería capacitar permanente al personal para obtener un mejor rendimiento y así lograr una mejor optimización de los recursos	Para lograr la eficiencia es necesario aunar esfuerzos y cumplir con los estándares que están indicado en el manual de procedimientos, asegurar equipos de tecnología avanzada y capacitación constante de las normas que rigen en la institución.	De acuerdo a lo manifestado por la mayoría de los entrevistados expresan que según su percepción no existe eficiencia en la gestión de procesos en la oficina de GTGE, se debe tener en cuenta según la teoría de usar los recursos para lograr un servicio en este caso al usuario.

Sub categoría 4	<b>Política institucional</b>				
Objetivo específico	<b>Describir cuál es la política en la institución sobre la gestión de proceso en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.</b>				
<b>Pregunta 7</b>	<b>Análisis de la pregunta</b>	<b>Análisis de la revisión documental</b>	<b>Teoría</b>	<b>Reflexión del Investigador</b>	<b>Conclusión</b>
¿La oficina de grados y títulos de Gestión del egresado están cumpliendo con lo establecido en manual de procedimiento administrativo de la UNFV?	La mayoría de las personas que participaron en la entrevista señalaron que aún no se está cumpliendo con el actual MAPRO ya que los plazos establecidos superan largamente a los plazos establecidos en la misma, motivo por el cual los egresados manifiestan su malestar e incomodidad por la pérdida de oportunidades de realizar su labor profesional y académicas.	Analizando el MAPRO de la UNFV, documento de gestión cuya normativa rige para todas las facultades para su cumplimiento de los procedimientos de cada proceso de trámite administrativo, es un documento que fue probado en el año 2009, en el caso del estudio de la investigación en la oficina de grados y títulos y gestión del egresado, observe que desde el inicio proceso del trámite hasta la obtención del grado o título profesional, se tiene como un tiempo estimado de 3 meses (Ver anexo 12).	Cano (2017) definió que el cumplimiento de las políticas y los objetivos de la empresa es asegurar lo principal como es ser eficaz y eficiente en gestión de los recursos en el entorno de la empresa, que significaría mejora y desarrollo.	Por lo expresado de los participantes en la entrevista realizada, y habiendo revisado el MAPRO vigente a la actualidad, mi opinión personal y siendo parte de la institución y testigo real de lo que acontece con respecto al proceso en sí, me aunó a la percepción y las opiniones vertidas a una evolución necesaria del MAPRO, con respecto a los problemas de la demora en los tramites de gestión y que perjudican a los egresados.	Se llega a la conclusión, que el MAPRO, es un documento desactualizado y no acorde a la realidad actual y que genera un conflicto al procedimiento administrativo establecido por la universidad en cuanto a los tiempos establecidos.
<b>Pregunta 8</b>	<b>Análisis de la pregunta</b>	<b>Análisis de la revisión documental</b>	<b>Teoría</b>		
Basado en su experiencia, ¿considera usted que la gestión de procesos que rige actualmente, sería necesario reestructurarlo?	Todos los que participaron en la entrevista coincidieron en que, en términos de la realidad actual, los documentos de gestión efectiva están desactualizados y deben ser mejorados o actualizar, en cualquier caso.	Habiendo realizado la entrevista y la preocupación de los mismos con respecto al documento de gestión y la realidad no concuerda con lo establecido en el MAPRO, se observó en el documento que existe una infinidad de procesos con respecto al trámite que no cumplen con los plazos establecido como exige la norma.	Puertas (2016) afirmó que un mecanismo diseñado para incrementar y aumentar la productividad, establecer orden y eliminar problemas en su proceso de desarrollo al mismo tiempo deben documentar cambios en sus procesos para asegurar que los clientes sean priorizados y lograr una organización con buenas decisiones, ágil y gestionada por equipos de trabajo.		

Subcategoría	<b>Inconvenientes de servicio</b>			
Objetivo Especifico 5	<b>Analizar las dificultades que ha ocasionado a los egresados el servicio actual que brinda la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020</b>			
<b>Pregunta 9</b>	<b>Análisis de la pregunta 9</b>	<b>Teoría</b>	<b>Reflexión del Investigador</b>	<b>Resultado / Hallazgo</b>
¿Qué dificultades ha ocasionado a los egresados el servicio que brinda la oficina de grados y títulos en la Facultad de Tecnología Médica?	Los entrevistados señalan en sus respuestas dificultades que ocasionó al egresado como un mal servicio de parte de la Oficina de GTGE, que en lo sucesivo describimos son: La demora de obtención de grados y Títulos, pérdida de oportunidades laborales, participación en los SERUMS, oportunidades académicas y lo que es más preocupante la insatisfacción de los egresados.	Arciniegas y Mejías (2017) mencionaron que la calidad del servicio revela un deslizamiento del concepto de calidad clásica objetiva al concepto de calidad subjetiva basado en la percepción del cliente. Como ya se determinó, el cliente eventualmente se convierte en líder en la calidad del servicio otorgado. En tanto, Calagua (2018), afirmó que la simplificación administrativa es un proceso que busca eliminar requisitos y trámites innecesarios en los trámites de ciudadanía. La simplificación administrativa tiene como objetivo mejorar la calidad y eficiencia de los trámites, porque tiene como objetivo eliminar obstáculos innecesarios a la sociedad en la gestión pública, lo cual es muy importante en el desarrollo de la gestión de procesos.	En este acápite nos muestra lo relacionado en la reacción de la conducta psicológica del egresado al sentirse frustrado por el mal servicio que brinda la institución, esto queda como precedente y va en perjuicio de la entidad universitaria, en este caso es necesario que los directivos, jefes y personal administrativo sienta empatía hacia el usuario, se debe disminuir o corregir dichas falencias	Entre los hallazgos de las dificultades que ocasiona el servicio la oficina de GTGE tenemos: demora de obtención de grados y Títulos pérdida de oportunidades laborales, oportunidades académicas e insatisfacción de los egresados, finalmente el servicio brindado era deficiente y no cumpliendo con la norma de la simplificación administrativa.

Subcategoría	<b>Evaluación y control de gestión de procesos</b>			
Objetivo específico 6	Analizar el control y monitoreo de los procesos administrativos que puedan asegurar su eficacia en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.			
<b>Pregunta 10</b>	<b>Análisis de la pregunta 10</b>	<b>Teoría</b>	<b>Reflexión del Investigador</b>	<b>Resultado / Hallazgo</b>
¿Existe un control de monitoreo de proceso de tramitación que ofrece de la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado?	Del total de los participantes en la entrevista con respecto a la existencia de un monitoreo en los procesos que ofrece la oficina manifiestan que existe monitoreo, pero algunos añaden son deficientes y además que el seguimiento de los trámites lo hacen a solicitud del interesado.	Jones y George (2014), sostuvieron que, a través del control, el propósito es reducir la ocurrencia de errores, y asegurar el cumplimiento de los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en las diferentes áreas de la organización, y lograr indicadores de gestión que contribuyan al mejor funcionamiento de la organización.	Por lo manifestado en la entrevista es notorio que existe deficiencia de un control de monitoreo en la oficina de GTGE, el monitoreo es importante para el seguimiento de los tramites y todas las actividades que se realizan en la gestión de proceso.	Las respuestas otorgadas por los entrevistados se tuvieron como resultado que el monitoreo en el proceso de tramitación existe, pero acarrea deficiencias en los resultados por lo que es necesario el uso de un programa actualizado y potente para el monitoreo de las actividades que se realiza en la oficina de GTGE

La discusión de esta investigación se lleva a cabo de acuerdo al objetivo general y seis objetivos específicos.

Con respecto al objetivo general. Analizar si existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.

El resultado del hallazgo estableció, que la gestión de proceso en la oficina de grados y títulos y gestión del egresado de la facultad de tecnología médica, no existe una eficaz gestión de procesos, falta de comunicación con la oficina central de grados y títulos y gestión del egresado de la UNFV. Este resultado permitió conocer las causas y los diferentes problemas administrativos existentes durante los procedimientos de gestión, para la obtención del grado de bachiller y título del egresado. Cuya duración de tramite supera lo normado en el documento de gestión, lo cual genera una ineficaz gestión en la oficina de grados y títulos y gestión del egresado de la facultad. El hallazgo obtenido difiere de Guanín y Andrango (2015) quienes mencionaron en el trabajo de investigación que, para mejorar los procesos institucionales, se debe enfocar en todos los recursos promover la eficiencia y efectividad del personal, con mejores controles a través de un manual de procesos, así como también se debería capacitar permanente al personal para obtener un mejor rendimiento y así lograr una mejor optimización de los recursos. Asimismo, Chiavenato (2009) sostuvo que el comportamiento en una organización, la eficacia debe cumplir con los requisitos esenciales y además debe ir más allá de sus metas y objetivos que pueda permitir aumentar la eficiencia. Y concluyó que la organización es eficaz en las siguientes situaciones: logro de metas, adaptación al entorno y mantenimiento de sistemas internos.

Como objetivo específico 1, explicar por qué existe demoras de gestión de procesos, en la oficina de grados y gestión de egresado de la Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020.

El resultado del hallazgo en el análisis respectivo se precisó que las demoras en la gestión de procesos en la Oficina de Grados y títulos y gestión del egresado de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal en los procesos administrativos es la falta de un sistema integrado y soporte de software que faciliten los trámites para la obtención de grados de bachiller y títulos.

El análisis también evidenció, que el problema de la demora de la gestión de procesos, se cuenta pocos docentes revisores y asesores de tesis, al igual que para jurados de sustentación. Otro de los problemas es en cuanto al uso del software del repositorio científico en la universidad, es demasiado lento el trámite para el procesamiento de los proyectos y las tesis de los interesados; falta de equipos sofisticados y necesarios para el normal desarrollo de la oficina de grados y títulos, son problemas que hace ineficiente los procesos de gestión de trámite. Estos hallazgos no cumplen con respecto a la Ley N° 27658 Ley marco de modernización de la gestión del estado art. 4º. en el año 2002. El propósito fundamental del proceso de modernización de la gestión estatal es lograr un mayor nivel de eficiencia de las instituciones estatales, prestando mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Del mismo modo no se cumple con lo establecido en la norma, aprobado por la Secretaría Gestión Pública, Resolución SGP N.º 006 2018-PCM-SGP, del artículo primero donde se aprueban las normas técnicas N.º 001-2018.PCM/SGP. La gestión de una organización se encuentra en un período de constante transformación y debe estar dispuesta a mejorar continuamente mediante su aplicación de los recursos humanos y herramientas que permitan mejorar todos sus procesos y alcanzar sus objetivos.

Con respecto al objetivo específico 2, observar cómo se está llevando a cabo los procesos de tramitación en la oficina de grados y gestión de egresado de la Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020.

Con respecto a los hallazgos de cómo está llevando a cabo la tramitación en la oficina de grados y títulos y gestión del egresado se evidenció que no se cumple con las políticas de gestión de proceso, no existe mecanismos y acciones para un debido proceso. Las políticas no están bien definidas por qué no se cumple con lo establecido en los documentos de gestión. Por otro lado, se pudo observar que los procedimientos son muy engorrosos, solicitando documentos que la universidad cuenta en el sistema de archivo y en cuanto a la atención, no existe una buena comunicación con los usuarios con respecto a consultas y tramites. Este hallazgo no está de acorde con lo establecido por Zaratiegui (1999), indicó que los procesos permiten desarrollar una serie de tecnologías relacionadas. Por un lado, se citan técnicas de gestión y mejora de procesos, incluyendo métodos de mejora y

rediseño de sistemas, ambos aplicados a procesos específicos en el tiempo o utilizados en toda la empresa. Asimismo, Burgos y Hernando (2003), manifestaron que la norma ISO 9000 consiste en que para las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A la vez Bueno (2019) manifestó que la simplificación administrativa consiste en eliminar los obstáculos a la realización de la objetividad constitucional de los intereses en general.

Concerniente al objetivo específico 3, describir si existe eficiencia en la gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.

Con respecto a este hallazgo, permitió conocer las percepciones de las autoridades y personal administrativo de la facultad de tecnología médica, resaltaron que no existe eficiencia en la gestión de procesos porque no se cumple con el tiempo establecido en el Manual de Procedimiento Administrativo. No existe una mejora continua en los procesos. Es de vital importancia realizar una evaluación con respecto al manual de procedimientos vigente, es necesario la reestructuración y actualización de la misma y adecuarlo con respecto al actual reglamento general de la institución. La necesidad de fortalecer con equipamiento y personal capacitado con la nueva tecnología, este hallazgo no está de acuerdo con lo manifestado por Guanín y Andrango (2015), quienes mencionaron en el trabajo de investigación que, para mejorar los procesos institucionales, se debe enfocar todos los recursos en promover la eficiencia y efectividad del personal, con mejores controles a través de un manual de procesos, así como también se debería capacitar permanente al personal para obtener un mejor rendimiento y así lograr una mejor optimización de los recursos. Asimismo, Ramírez y Pérez (2009) señalaron en el trabajo de investigación que la mayoría de las empresas implementan la gestión a través de procesos, cuyo único propósito es lograr una mayor eficiencia para satisfacer las necesidades del cliente, brindar productos o servicios distintivos y aprovechar los avances tecnológicos. También señalan que, la organización, las actividades con demasiada burocracia deben gestionarse de forma inmediata mediante procesos.

En relación al objetivo específico 4, describir cuál es la política en la institución sobre la gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020.

En el hallazgo se realizó el análisis documental del manual de procedimiento administrativo de la entidad, con respecto a la política en la institución, se evidenció no estar cumpliendo con la norma establecida por la universidad en cuanto a los procedimientos, no se cumple con los tiempos establecidos en el manual, con respecto a la entrega del diploma de grado y título al interesado. Los tiempos establecidos en el MAPRO no se ajustan a la realidad en la facultad. Al respecto Cano (2017), definió que el cumplimiento de las políticas y los objetivos de la empresa es asegurar lo principal como es ser eficaz y eficiente en gestión de los recursos. En el entorno de la empresa que significaría mejora y desarrollo similar concepto Puertas (2016) afirmó que un mecanismo diseñado para incrementar y aumentar la productividad, establecer orden y eliminar problemas en su proceso de desarrollo al mismo tiempo deben documentar cambios en sus procesos para asegurar que los clientes sean priorizados y lograr una organización con buenas decisiones, ágil y gestionada por equipos de trabajo.

Con relación al objetivo específico 5, analizar las dificultades que ha ocasionado a los egresados el servicio actual que brinda la oficina de grados y gestión de egresado de la Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020.

Con respecto a las dificultades que ha ocasionado a los egresados el servicio actual que brinda la oficina de grados y gestión de egresado, se reflejó en la insatisfacción de usuario pues conlleva a perder oportunidades en participar en los sorteos de SERUMS, pérdida de oportunidades para realizar actividades académicas como maestría o segunda especialidad, que requiere necesariamente del grado de bachiller y/o título profesional. Otro de los problemas que se identificó es la poca información detallada administrativamente mediante las redes de la universidad. Las quejas de los egresados la asumen por el deficiente servicio que se brinda. Con referencia a la investigación realizada, Arciniegas y Mejías (2017) mencionaron que la calidad del servicio revela un deslizamiento del concepto de calidad clásica objetiva al concepto de calidad subjetiva basado en la percepción del cliente. Como ya se determinó, el cliente eventualmente se convierte en líder

en la calidad del servicio otorgado. En tanto, Calagua (2018) afirmó que la simplificación administrativa es un proceso que busca eliminar requisitos y trámites innecesarios en los trámites de ciudadanía. La simplificación administrativa tiene como objetivo mejorar la calidad y eficiencia de los trámites, porque tiene como objetivo eliminar obstáculos innecesarios a la sociedad en la gestión pública, lo cual es muy importante en el desarrollo de la gestión de procesos.

Como objetivo específico 6, analizar el control y monitoreo de los procesos administrativos que puedan asegurar su eficacia en la oficina de grados y gestión de egresado de la Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020.

También el análisis permitió conocer las percepciones de las autoridades y el personal administrativo de la facultad. En cuanto a las autoridades de la facultad manifestaron que se cuenta con un registro de bachiller, registro de título entregado y registro de solicitudes y en qué nivel se encuentra los tramites de título, pero con un base de datos desactualizado y el reducido personal para agilizar el proceso. La percepción con respecto al personal administrativo fue todo lo contrario, manifestaron que no existe control y mucho menos monitoreo de los procesos administrativos, sólo se realiza seguimiento ante alguna queja del usuario. Fue importante tener en cuenta la versión del personal administrativo ya que ellos conviven con la realidad existente en todo los tramites que realiza la oficina de grados y títulos. Al respecto en el trabajo de investigación de Jones y George (2014), sostuvieron que, a través del control, el propósito es reducir la ocurrencia de errores, y asegurar el cumplimiento de los procedimientos y actividades que se llevan a cabo en las diferentes áreas de la organización, y lograr indicadores de gestión que contribuyan al mejor funcionamiento de la organización. Asimismo, Puertas (2016), en la investigación señaló que cada proceso en desarrollo debe ser monitoreado y medido, lo cual puede mostrar los resultados y verificar si es consistente con el proceso propuesto al inicio, y mostrar si existen procesos repetitivos que generará gastos innecesarios.

## V CONCLUSIONES

Primera: En relación al objetivo general, las apreciaciones de las autoridades y personal administrativo coinciden en que existen debilidades en los procedimientos administrativos, son deficientes y la falta de comunicación con la oficina central de grados y títulos y gestión del egresado con los equipos necesarios, no existe un mantenimiento programado y actualización de softwares lo cual genera que no existe una eficaz gestión de procesos.

Segunda: Respecto al primer objetivo específico, las percepciones de los entrevistados, coinciden que las causas que generan la demora en la gestión de procesos con la falta de un sistema integrado y soporte de software eficaz que faciliten los trámites para la obtención de grados de bachiller y títulos, la demora en asignación de revisores de plan de tesis y asesores de tesis. Se cuenta con pocos docentes para revisar y asesorar las tesis, falta de equipos sofisticados, se concluyó que no se cumple con los procesos de tramitación.

Tercera: En cuanto al segundo objetivo específico, se llegó a la conclusión, que no se cumple con las políticas de gestión de proceso, esto conduce a la insatisfacción de los egresados y va relacionado con los procedimientos administrativos que son muy engorrosos, no existe una buena comunicación de la oficina con los usuarios, esto origina un malestar al no recibir una respuesta positiva con respecto a las consultas de los tramites.

Cuarta: En el tercer objetivo específico se llegó a la conclusión, que no se cumple con las políticas de gestión de proceso, esto conlleva perjuicio a los egresados, esto va relacionado con los

procedimientos administrativos, no existe una buena comunicación de la oficina con los usuarios en respuesta a sus consultas y tramites.

Quinta: En el cuarto objetivo específico se llegó a la conclusión, que el MAPRO es un documento desactualizado y no acorde al nuevo reglamento general de la institución creando un conflicto con respecto al procedimiento administrativo establecido por la universidad en cuanto a los tiempos establecidos.

Sexta: En relación al quinto objetivo específico se llegó a la conclusión, que la demora en los tramites conlleva a la pérdida de oportunidades para realizar maestría, segunda especialidad y oportunidades laborales y las quejas de los egresados se ven reflejados en los reclamos y en la insatisfacción de los mismos.

Séptima: Con respecto al sexto objetivo específico luego de analizar los datos realizados a los entrevistados se llegó a la conclusión, que se encuentra dividida la información vertida por las autoridades y el personal administrativo de la entidad cuyas apreciaciones son opuestas, con respecto al control y monitoreo de los procesos administrativos que puedan asegurar su eficacia en la oficina de grados y gestión de egresado de la Facultad de Tecnología Médica – UNFV.

## **VI RECOMENDACIONES**

- Primera: Se recomienda al personal que labora en la oficina de grados y títulos y gestión del egresado de la Facultad de Tecnología Médica, tenga una comunicación fluida y constante con la oficina central de grados y títulos de la UNFV, para lograr una gestión eficaz que permita la gestión de procesos. Asimismo, los equipos deberían contar con un cronograma establecido para el mantenimiento y las actualizaciones del software para evitar demoras en los tramites.
- Segunda: Se recomienda que el uso del repositorio para el proceso de los trabajos de investigación, debería ser uso directo por los interesados y no mediante trámite burocrático hacia la oficina centralizada. Es importante también contar con un cronograma de tiempo o una base de datos establecido para los docentes revisores jurados para la revisión de proyecto de tesis y la sustentación de la misma, con la finalidad de contribuir en la reducción en la demora de los tramites de gestión de procesos, en la oficina de grados y títulos y gestión del egresado de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV.
- Tercera: Realizado la observación de los procesos de tramitación en la Facultad de Tecnología Médica y en la oficina de grados y títulos de gestión del egresado, se recomienda cumplir con los tramites de los documentos de gestión, es necesario considerar la ley de simplificación administrativa. Asimismo, respecto a la comunicación que se debe tener con los interesados, se debe hacer uso de medios de comunicación por medio del sistema informático en tiempo real u otro medio accesible para su atención.

- Cuarta: Se recomienda la capacitación constante del personal que labora en la oficina de grados y títulos y gestión del egresado en manejo de software actualizado que se utiliza y las normas legales que rigen en la institución.
- Quinta: Se recomienda proponer la revisión para la actualización o reestructuración del manual de procedimiento administrativo (MAPRO) que rigen para la oficina de grados y títulos y gestión del egresado para las facultades.
- Sexta: Se recomienda al personal que labora en la oficina de grados y títulos y gestión del egresado, incentivar al personal trabajar en equipo, con la finalidad de reducir los tiempos en los procesos y evitar demoras en los tramites de los documentos del interesado para evitar los perjuicios e insatisfacción de los mismos y a su vez aplicar la norma de simplificación administrativa.
- Séptima: Se recomienda plasmar mediante una directiva que constituya como herramienta eficaz en la oficina de grados y títulos y gestión del egresado que establezca el control y monitoreo de la gestión con un cronograma establecido y pueda funcionar de forma eficiente y accesible en su funcionamiento y cumplimiento.

## REFERENCIAS

- Álvarez, Iturbe. y. (2005). *Los estudios de caso como estrategia para la formación en gestión*. México: Ed. Taller Abierto.
- Allcca Alzamora, J. L. (2019). *Gestión por procesos para la mejora administrativa de la Oficina de Estudios de la Universidad Nacional Agraria La Molina*.
- Arciniegas, J. & Mejías, A. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*. Puno, PE. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*. 14 (8), p. 28
- Arizabaleta (2004), *Diagnóstico Organizacional*. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Bucheli, M. (2015). *Modelo de Gestión por Procesos de la Empresa Serving*. (tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador.
- Bueno, a. (2019, 07 de marzo). *Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción?* Revista en Cultura de la Legalidad. Recuperado: file:///C:/Users/Personal/Desktop/Respaldo/Downloads/4696-6999-1PB%20(1).pdf
- Burgos, C. & Hernando, C.J. (2003). *Herramientas y técnicas para la mejora de la calidad*. Intersoc.
- Bravo, J. (2009). *Gestión de Procesos*. Chile: Evolución S.A.
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Colombia.

Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017*. (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evolución SA.

Carreño Gamarra, J. C. (2019). *Modelo de Gestión de Procesos de Negocios para Mejorar los Procesos Administrativos en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga 2016*.

Céspedes Aguirre, L. L. (2019). *Percepción de los grupos de interés de la responsabilidad social universitaria en una universidad pública*. Conrado, 15(70), 81-89.

Chiavenato (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES.

Coopers & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno*. Madrid.

Recuperado:

<https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=el+control+interno&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwikv82zgZDiAhXIsIkKHetKCNkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=el%20control%20interno&f=false>

Garrido Chiluisa, J. E. (2019). *Titulo Diseño de un modelo de gestión por procesos del instituto de postgrado basado en la norma ISO 9001: 2015 de la Universidad Técnica del Norte* (Bachelor's thesis).

Gallego & Navarro, T. (2013). *Gestión integral*. Castelló de la Plana (Valencia): Universitat Jaume I páginas 47 -50 recuperado: <http://goo.gl/1E7kHe>.

Galloway, D. (1994). *Mejora continua de procesos*. España: Gestión 2000 S.A.

Guanín, A., & Andrango, M. (2015). *Propuesta de un Modelo de Gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar. (tesis de posgrado)*. Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.

Gutiérrez (2014). *Calidad y productividad*. (1.ªed.) México: McGraw-Hill.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGRAW-HILL.

Huamanchumo (2019). *Modelo de gestión de procesos para la mejora de la calidad del servicio administrativo en la Universidad Nacional de Trujillo, 2018*.

Husserl, E. (2008). *La crisis de las ciencias europeas y la fenomenología trascendental*. Buenos Aires: Prometeo libros.

Jones, G. y George, J. (2014). *Administración contemporánea*. (8ª ed.). México: McGraw Hill.

Jordán, J., Jordán, D., Verdesoto, O., & Ludeña, S. (2017, 19 de febrero). *Gestión por procesos como herramienta clave para el mejoramiento continuo en empresas comerciales caso MP*. Sur Academia.

Kootz, H., & Weihrich, H. (2001). *Administración* (11ª. Edición. ed.). México: McGraw-Hill. Likert. (2014). Recuperado:  
file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TL\_Mino\_Pérez\_EdgarMauricio.pdf.

Lain Gray & Stuart Manson (2008). *The Audit Process* (4th Edition). British. Recuperado:  
<https://books.google.com.pe/books?id=NwPRL6QVr9EC&pg=PA253&dq=internal+control+components&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiAm9WKmLHjAhWkD7kGHWThCCwQ6AEIQzAE#v=onepage&q=internal%20control%20components&f=false>

- Lincoln, C. (2017). *Implementación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Ley N.ª 29158. *Ley marco de modernización de la gestión del estado*. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 30 de 3n3rodel 2002.
- Ley N.ª 28716, *Ley de Control Interno de las entidades del Estado* Recuperado: [http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley\\_N\\_28716.pdf](http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf)
- Martel, C. &. (2017). *Gestión de procesos para mejorar la eficiencia y eficacia de la administración de centros de educación técnica productiva en la provincia de Trujillo*. Trujillo.
- Martínez, M. (1996). *Investigación cualitativa. El comportamiento humano*. (2ª ed.). México: Trillas.
- Martinez, M. (1999). *La investigación Cualitativa etnográfica en educación*. Mexico: Trillas.
- Mejía, C. A. (2013). *Indicadores de efectividad y Eficacia*. Recuperado el 28 de Julio de 2015, de Documentos Planing: [www.planning.com.co](http://www.planning.com.co)
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* (tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2013). *Gestión por Procesos* (5ª Ed.). México: Alfaomega grupo editor, S.A. de C.V.

- Pimentel, C. (2015). *Administración Pública y calidad de los servicios*: Revista Acento. Recuperado: <https://acento.com.do/2014/opinion/8200126-administración-publica-y-calidad-de-los-servicios/>
- Pires, A.M. & Machado V.C. (1998) *Gestión por Procesos en el Diseño de las Organizaciones*.
- Puga, K. y. (2012). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicado a la flota petrolera ecuatoriana* (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado: <http://goo.gl/yHrxf1>.
- Puertas, D. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la Empresa Energy Palma S.A.* (tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Presidencia de Consejo de Ministros (2013). *Decreto Supremo N.º 004-2013 que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*.
- Ramírez, Pérez. y. (2009). *Análisis e interpretación de indicadores de gestión*. México: Hipertexto Ltda.
- Secretaría Gestión Pública, *Resolución SGP N.º 006 2018-PCM-SGP, en el artículo primero se aprueba las normas técnicas N.º 001-2018.PCM/SGP para la implementación de la gestión de procesos como herramienta de gestión a la contribución de los objetivos institucionales en bienestar del ciudadano, en todas las entidades de la administración pública*.
- Santa Cruz Chinchay, R. M. (2019). *Control interno y gestión administrativa de una universidad pública de Amazonas*.
- Tan J., Vera G. y Oliveros R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. Revista *Pensamiento y acción*, Recuperado:

[http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_mod\\_ela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_mod_ela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf).

Tedesco, J. C. (1999). *La educación y la sociedad del conocimiento y de la información*. Encuentro Internacional de Educación Media-IIPE, Bogotá. Extraído el 16 noviembre, 2012, recuperado: [http://www.pedagogica.edu.co/storage/rce/articulos/rce36-37\\_09controv.pdf](http://www.pedagogica.edu.co/storage/rce/articulos/rce36-37_09controv.pdf).

Torres, R. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017. (Tesis de post grado, Universidad César Vallejo). Perú. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21086>

Villa Gonzáles del Pino, E., Pons Murguía, R., & Bermúdez Villa, Y. (junio de 2013). *Metodología para la gestión del proceso de investigación de un programa universitario*. INGE CUC, 9(1), 65-82. Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4868991.pdf>

Zaratiegui, J. R. (1999). *La gestión por procesos: Su papel e importancia*. Economía industrial, 330, 81-82.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de categorización de datos

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Titulo: La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado, Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima, 2018-2020							
Problema General:	Objetivo general:	Categorías	Sub-Categorías	Indicadores	Items o pregunta	Técnicas	Instrumento
¿Existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020?	Analizar si existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.	GESTION DE PROCESOS	Eficacia de la gestión de proceso	eficacia	* ¿Podría usted afirmar que existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado? * ¿Cuáles son las causas que genera una gestión ineficaz en la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del egresado?	Entrevista	Guía De Entrevista
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos específicos</b>						
- ¿Por qué existe demoras de gestión de procesos, en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020?	Explicar por qué existe demoras de gestión de procesos, en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.		Demora de gestión de proceso	Tiempo de demora	* ¿Cuáles son las causas de las demoras de la gestión de procesos de la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado? * ¿De acuerdo a su criterio la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado cuenta con recursos necesarios para el proceso de trámite de para cumplir con los objetivos establecidos?	Entrevista	Guía De Entrevista
- ¿Cómo se está llevando a cabo los procesos de tramitación en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020?	Observar cómo se está llevando a cabo los procesos de tramitación en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020		Desempeño de la OGTGE	Percepcion	* ¿Cuál es su percepción respecto a las políticas de los procesos de grados y títulos en la Facultad de Tecnología Médica?	Entrevista	Guía De Entrevista
¿Existe eficiencia en la gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020?	Describir si existe eficiencia en la gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.		Eficiencia de la gestión de proceso	eficiencia	¿De acuerdo a su percepción existe eficiencia en la gestión de procesos en la oficina GTGE? * Basado en su experiencia, ¿considera usted que la gestión de procesos que rige actualmente, sería necesario reestructurarlo?	Entrevista	Guía De Entrevista
- ¿Cuál es la política en la institución sobre la gestión de proceso en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020?	Describir cuál es la política en la institución sobre la gestión de proceso en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.		Política institucional	Documentos de gestión	* ¿La oficina de grados y títulos de Gestión del egresado están cumpliendo con lo establecido en manual de procedimiento administrativo de la UNFV?	Análisis Documentario	Ficha de Análisis Documentarios
¿Qué dificultades ha ocasionado a los egresados el servicio actual que brinda la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020	Analizar las dificultades que ha ocasionado a los egresados el servicio actual que brinda la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020		Inconvenientes de servicio	Problemas de Servicios	* ¿Qué dificultades ha ocasionado a los egresados el servicio que brinda la oficina de grados y títulos en la Facultad de Tecnología Médica?	Entrevista	Guía De Entrevista
¿Existe un control y monitoreo de los procesos administrativos que puedan asegurar su eficacia en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.	Analizar el control y monitoreo de los procesos administrativos que puedan asegurar su eficacia en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.		Evaluación y control de gestión de procesos	control y monitoreo de procesos	* ¿Existe un control de monitoreo de proceso de tramitación que ofrece de la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado?	Entrevista	Guía De Entrevista

Anexo 2: **Instrumento de recolección de datos**

**GUÍA DE ENTREVISTA PARA AUTORIDADES Y JEFES DE LA FACULTAD DE  
TECNOLOGÍA MÉDICA Y LA OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS Y GESTIÓN  
DEL EGRESADO**

**Título de la investigación: “La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado, Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima, 2018-2020”.**

Entrevistado : .....

Ocupación : .....

Grado de instrucción : .....

Fecha : / / 2020

**INDICACIONES:** A continuación, se le presenta una entrevista que será considerada en un trabajo de investigación, en la cual se le solicita responder de manera objetiva las preguntas, dicha información será para fines estrictamente académicos.

1. ¿Podría usted afirmar que existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de Oficina de Grados y Títulos y Gestión del egresado?

.....  
.....

2. ¿Cuáles son las causas que genera una gestión ineficaz en la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del egresado?

.....  
.....

3. ¿Cuáles son las causas de las demoras de la gestión de procesos de la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado?

.....  
.....

4. ¿De acuerdo a su criterio la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado cuenta con recursos necesarios para el proceso de trámite de para cumplir con los objetivos establecidos?

.....  
.....

5. ¿Cuál es su percepción respecto a las políticas de los procesos de grados y títulos en la Facultad de Tecnología Médica?

.....  
.....

6. ¿De acuerdo a su percepción existe eficiencia en la gestión de procesos en la oficina GTGE?

.....  
.....

7. ¿La oficina de grados y títulos de Gestión del egresado están cumpliendo con lo establecido en manual de procedimiento administrativo de la UNFV?

.....

8. Basado en su experiencia, ¿considera usted que la gestión de procesos que rige actualmente, sería necesario reestructurarlo?

.....

9. ¿Qué dificultades ha ocasionado a los egresados el servicio que brinda la oficina de grados y títulos en la Facultad de Tecnología Médica?

.....  
.....

10. ¿Existe un control de monitoreo de proceso de tramitación que ofrece de la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado?

.....  
.....

-----

Firma del Entrevistado

**Anexo 3: Ficha de análisis documentarios**

**FORMATO: DEL ANALISIS DE LA REVISION DOCUMENTAL**

	Definición
OBJETIVO DEL ESTUDIO	Describir cuál es la política en la institución sobre la gestión de proceso en la oficina de grados y gestión de egresado de la Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020.
TIPO DE ORGANIZACIÓN INVESTIGADA	Estatal
AUTOR / INSTITUCIÓN DEL DOCUMENTO	Universidad Nacional Federico Villarreal
AÑO DE EDICIÓN	2009
TITULO	Manual de Procedimiento administrativo de facultad
INFORMACIÓN REGISTRADA EN DOCUMENTO	El manual de procedimiento administrativo de facultad, es un documento descriptivo y sistematización normativa, teniendo también como carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada, las acciones que se sigue en la ejecución de procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar coherencia con los dispositivos legales y/o administrativos.
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	El MAPRO de la Universidad Nacional Federico Villarreal es un documento de gestión normativa que rige para todas las facultades para el cumplimiento de los procedimientos de cada proceso administrativo.
CONCLUSIONES	Para la investigación a realizar, es importante realizar la evaluación con respecto a la norma legal que rige en la institución y así obtener los datos que servirá para lograr el objetivo trazado.

Anexo 4: **Matriz de triangulación de datos**

Gestión de Procesos											
Objetivo general	Analizar si existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.										
Subcategoría	Eficacia de la gestión de proceso										
Pregunta 1	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E. 6	E 7	E 8	Semejanza	Diferencia	Análisis
¿Podría usted afirmar que existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de Grados y Títulos y Gestión del egresado?	No, porque si existe deficiencias y limitaciones en los procesos de gestión	No, Porque, aunque tenemos personal con experiencia en la gestión no tenemos una comunicación fluida con la oficina central.	Si existe una eficaz gestión de procesos en la oficina. Se realiza el esfuerzo y revisiones y sustentar la tesis, buscando poder desempeñar satisfactoriamente	No podría afirmar que la gestión en la oficina sea eficaz, dado que los procesos de titulación son muy largos según referencia de los mismos egresados.	No hay una gestión de procesos y mucho menos una eficaz gestión en la oficina de OGGE	A mi parecer, no existe una eficaz gestión de procesos, a pesar que la Universidad y la Facultad cuenta con un MAPRO establecido, este no se cumple en cuento a los tiempos de trámite.	Existe una gestión, pero no se cumple. No es eficaz la gestión de proceso en la oficina de OGGE si no en las diferentes facultades de la Universidad	No hay una eficaz gestión de procesos en la oficina de OGGE si no en las diferentes facultades de la Universidad	La mayoría de los entrevistados afirma que no existe una eficaz gestión de procesos. Aun contando con documentos de gestión.	Realizada la entrevista a los entrevistados no participan manifestando lo contrario los demás afirman que no existe una eficaz gestión de proceso	Realizado la entrevista la opinión mayoritaria de los entrevistados afirman que no existe una eficaz gestión de procesos en la oficina de Grados y Títulos y Gestión del egresado, a pesar que la Universidad y la Facultad cuenta con un Manual de procedimiento administrativo establecido, este no se cumple en cuento a los tiempos de trámite, dado que los procesos de titulación son muy largos de los mismos egresados.
Pregunta 2	E 1	E2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	Semejanza	Diferencia	Análisis
¿Cuáles son las causas que genera una gestión ineficaz en la Oficina de Grados y Títulos y	La situación de emergencia sanitaria que se presentó en el país, ha retrasado muchos de los tramites que se	falta de comunicación con la oficina central. Los procedimientos son muy engorrosos en el trámite de la obtención del bachiller y	La falta de profesores con el grado respectivo; situación que superó en la facultad con los	No sé exactamente las causas, pero podría deberse a: Falta de personal capacitado en el proceso de titulación. Escasa información sobre los protocolos a	Jefes ineficientes por desconocimiento de gestión administrativa. Personal desactualizado en manejo de softwares.	No se cuenta con un sistema integrado de información personal administrativo o desconocen documentos	La falta de recursos Humanos Desconocimiento de los documentos de gestión de la Universidad como el ROF, MAPRO, hace	Falta de comunicación y coordinación y un buen	Escases de docentes con grado para la revisión de trabajo de investigación y Deficiencia administrativa	La mayoría de los encuestados coincide en que las causas de la	Al respecto los entrevistados. Las causas de una gestión ineficaz diferentes administrativos existentes la cual genera una eficaz gestión en la oficina de GTGE

Gestión del egresado?	realizan para la obtención del grado y título del egresado.	título, de un estudiante no es menor de un año.	profesores contratados	seguir por el graduando Deficiente organización en la oficina en mención	Personal no proactivo en resolución de problemas en la oficina y con los usuarios.	de gestión, Las rotaciones de personal contribuyen a la ineficacia de los diferentes procesos	que gestión del proceso no se cumpla como está establecido. Rotación del personal administrativo	clima labor al	a en el trámite, desconocimiento de documentos de gestión.	gestión ineficaz Es el problema administrativo en diferentes ámbitos.	
-----------------------	---	---	------------------------	--	--	---	--	----------------	--	---	--

Interpretación 1: Se realizó el cruce de información respecto las preguntas a los entrevistados y así lograr los resultados de acuerdo al objetivo si existe una eficaz gestión de procesos que se desea deslindar y lograr con esos datos los hallazgos que conllevó hacer un análisis y discusión respectiva.

Categoría	<b>Gestión de Procesos</b>										
Subcategoría	<b>Demora de gestión de proceso</b>										
Objetivo específico 1	<b>Explicar por qué existe demoras de gestión de procesos, en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.</b>										
<b>Pregunta 3</b>	<b>E 1</b>	<b>E 2</b>	<b>E 3</b>	<b>E 4</b>	<b>E 5</b>	<b>E 6</b>	<b>E 7</b>	<b>E 8</b>	<b>Semejanza</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Análisis</b>
¿Cuáles son las causas de las demoras de la gestión de procesos de la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado?	La suspensión de labores en un primer momento de la pandemia. El inicio del trabajo remoto se hizo sin contar con los expedientes, los mismos que se encontraban en la oficina. No tener los expedientes digitalizados	Demora en los tramites de documentos para el trámite de grados y títulos del egresado, Software que faciliten los tramites de la obtención de bachilleres y títulos	La dificultad se presentó por el problema del Covid- 19, ya que los expedientes en físico estaban dentro de la oficina, situación superada con la atención semipresencia l iniciada	Existe demora en la asignación de revisores de plan de tesis y asesores de tesis. Pocos docentes para asesorar las tesis, al igual que para jurados	Demoran el trámite y crean mala imagen de la oficina y ante el usuario. Algunos toman de forma personal, lo laboral. En otros casos, es intencional perjudicar a los usuarios mediante la demora.	solicitudes y los documentos incompletos. La mesa de partes de la facultad no tiene el personal idóneo Falta de un sistema integrado demora en tener acceso a la información que necesariamen te forma parte del expediente.	Demora del trámite de los Grados y Títulos en la Facultad Se debe a la demora del proceso engorroso a través de la Oficina Central de Grados y Títulos de la Universidad.	El software es muy ineficiente tramite del Repositorio Científico. Falta de organización administrativo. Los docentes no aceptan ser revisores, asesor, jurados	Entre las causas semejantes podemos describir. Demoras y falencias en los trámites administrativos. docentes revisores.	La mayoría de encuestas ven como causas principal es los procesos administrativos y la escasez de docentes revisores	Realizando el análisis respectivo podemos llegar a la conclusión que la demoras en la gestión de procesos de la oficina GTGE. Son los procesos administrativos falta de un sistema integrado y soporte de software de repositorio que faciliten los trámites para la obtención de grados de bachiller y títulos. demora en la asignación de revisores de plan de tesis y asesores de tesis.
<b>Pregunta 4</b>	<b>E1</b>	<b>E2</b>	<b>E3</b>	<b>E4</b>	<b>E5</b>	<b>E6</b>	<b>E7</b>	<b>E8</b>	<b>Semejanza</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Análisis</b>
¿De acuerdo a su criterio la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado cuenta con recursos necesarios para el proceso de trámite de para cumplir con los objetivos establecidos?	Actualmente si cuentan con recursos necesarios la oficina de grados y títulos y gestión del egresado	No se cuenta con los recursos, solo se tiene la comunicación para los oficios.	Según mi criterio, en cuanto a los recursos necesarios (equipos sofisticados, software) falta implementar	software no actualizado a las exigencias de la modernidad, para la aceleración del trámite documental. Lo que solucionarí en parte el problema de	Se cuenta con los equipos necesarios, pero no existe un mantenimiento o programación de softwares	La demora en la tramitación, falta de equipo informático, inexperiencia del personal administrativo	No Se cuenta con los equipos necesarios, pero no existe un mantenimiento programado y actualización de softwares.	No cuenta con un software que facilite el trabajo	Deficiencia de recursos en equipos necesarios para el desarrollo de la atención y software desactualizado.	La coincidencia de la mayoría de los encuestados se centra en la falta de equipos y software actualizados	Se llega a la conclusión que la Oficina de GTGE, es necesario la implementación de equipos sofisticados para cumplir con los objetivos trazados.

			demora en la titulación								
--	--	--	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Interpretación 2: Respecto las preguntas a los entrevistados y lograr los resultados de acuerdo al objetivo por qué las demoras en la gestión del proceso que se desea deslindar y lograr con esos datos los hallazgos que conllevó hacer un análisis y discusión respectiva.

Categoría	<b>Gestión de Procesos</b>										
Subcategoría	<b>Desempeño de la OGTGE</b>										
Objetivo específico 2	<b>Observar cómo se está llevando a cabo los procesos de tramitación en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020</b>										
<b>Pregunta 5</b>	<b>E1</b>	<b>E2</b>	<b>E3</b>	<b>E4</b>	<b>E5</b>	<b>E6</b>	<b>E7</b>	<b>E8</b>	<b>Semejanza</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Análisis</b>
¿Cuál es su percepción respecto a las políticas de los procesos de grados y títulos en la Facultad de Tecnología Médica?	Falta de mayor coordinación entre el equipo de trabajo	Se percibe que los procedimientos son muy engorrosos, pidiendo que los egresados realicen solicitudes que la universidad debe tener en su archivo	La percepción que tengo es que la oficina detalla los requisitos y los procedimientos que deben cumplir el egresado para la obtención el título respectivo, de acuerdo a lo establecido en la Ley Universitaria, Ley N° 30220, y Reglamento del Registro de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Federico Villarreal	Los mecanismos para la organización y las acciones a tomar para agilizar los procesos, No están bien definidas.	Existe reclamos por parte de los usuarios. No hay una buena comunicación de la oficina con los usuarios en respuesta a sus consultas y tramites.	personal o la inexperiencia del personal de pasar el expediente para el antiplagio, es otra de las causas de demora, que puede deberse a falta de pericia en el manejo del software o falta de personal para realizar esta actividad, que se suma a que todas las facultades remiten sus expedientes casi en la misma época. El trámite para la obtención del grado o del título tiene una demora de más de 3 meses (diplomas).	Los tramites se hagan más simples para que los usuarios los entiendan. No se cumple con una gestión adecuada para la satisfacción del usuario en este caso los egresados de las diferentes escuelas profesionales y los egresados de las Segundas Especialidades. No hay una buena comunicación de la oficina con los usuarios en respuesta a sus consultas y tramites.	Las políticas no están bien definidas por qué no se rigen al estatuto	con respecto a la política de procesos que no se cumplen con los documentos de gestión establecido por la Universidad. Y falencias administrativas que no se cumple con los documentos de gestión	por unanimidad los entrevistados responden que no se cumplen con las políticas de la institución	Los entrevistados coinciden que no se cumplen con las políticas de gestión de proceso esto acarrea la insatisfacción de los egresados, no existe mecanismos y las acciones para un debido proceso

Interpretación 3 : Respecto las preguntas a los entrevistados para lograr los resultados de acuerdo al objetivo como se está llevando la gestión de proceso y qué se desea deslindar y lograr con esos datos los hallazgos y hacer el análisis y discusión respectiva.

Categoría	<b>Gestión de Procesos</b>										
Subcategoría	<b>Eficiencia de la gestión de proceso</b>										
Objetivo específico 3	<b>Describir si existe eficiencia en la gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.</b>										
<b>Pregunta 6</b>	<b>E1</b>	<b>E2</b>	<b>E3</b>	<b>E4</b>	<b>E5</b>	<b>E6</b>	<b>E7</b>	<b>E8</b>	<b>Semejanza</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Análisis</b>
¿De acuerdo a su percepción existe eficiencia en la gestión de procesos en la oficina GTGE?	NO existe eficiencia en la gestión de procesos	Sí, los recursos humanos de la Oficina de Grados y Gestión del Egresado, que se realizan los procedimientos, con las pocas herramientas que se disponen.	De acuerdo a mi percepción no se alcanza la eficiencia en la gestión de proceso.	Se puede decir que existe una mediana eficiencia, ya que a pesar de los problemas que existen con relación a la falta de personal docente y administrativo, y la desactualización de los sistemas operativos de cómputo, se consigue cumplir con los procesos de titulación	No hay una real descripción de funciones y mejora continua en los procesos. ni la predisposición de algunos para ello.	La gestión de procesos simplemente no se cumple.	No existe eficiencia en la gestión de procesos de la oficina Grados y Títulos y Gestión del Egresado no existe porque no se cumple con el tiempo de establecido en el MAPRO, hasta la emisión del Diploma al egresado.	Si existe eficiencia, ya que a pesar de los problemas que existen con relación a la falta de docentes investigadores y personal administrativo y la desactualización de los sistemas de cómputo	No existe eficiencia en la gestión de procesos en la oficina de GTGE, porque no se cumplen con el tiempo establecido en los tramites establecidos en los documentos de gestión	Solo un participante en la entrevista que, si existe eficiencia, pero con la salvedad que es la falta de docentes investigadores y administrativos capacitados	En conclusión, podemos decir que es uno de los puntos álgidos para lograr objetivos trazados por la oficina de GTGE, No existe eficiencia en la gestión de procesos de la oficina Grados y Títulos y Gestión del Egresado

Interpretación 4: Con respecto las preguntas a los entrevistados para lograr los resultados de acuerdo al objetivo si existe eficiencia en la gestión de proceso y qué se desea deslindar y lograr con esos datos los hallazgos que conllevó hacer un análisis y discusión respectiva.

Categoría	Gestión de Procesos										
Subcategoría	Política institucional										
Objetivo específico 4	Describir cuál es la política en la institución sobre la gestión de proceso en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.										
Pregunta 7	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	Semejanza	Diferencia	Análisis
¿La oficina de grados y títulos de Gestión del egresado están cumpliendo con lo establecido en manual de procedimiento administrativo de la UNFV?	SI, se está cumpliendo con lo establecido en el manual de procedimiento	Sí, sobre todo el Reglamento General de Grados y títulos 2019	Si cumple con la normativa actualizada por la universidad	Con respecto al manual de procedimientos, estuve buscando uno pero solo sale el del 2009. Si nos estamos rigiendo por este manual sí que estamos en un problema. Los tiempos establecidos en el MAPRO no se ajustan a la realidad de los recursos de la facultad	Se cumple en mayoría. Los plazos siempre se exceden. El Mapro está desactualizado porque la OGGE no proyecta resolución. La partida nacimiento se exige en la OGGE, cuando es opcional por cambio de nombres o apellidos.	Puede estar cumpliendo lo dispuesto en el MAPRO en cuanto a procedimientos, mas no en cuanto a los tiempos establecidos. En los requisitos para los trámites de grado y títulos. Aprobación de tesis, pasarlo para el antiplagio, antes de que ingresen para la aprobación en Consejo de Facultad y posteriormente a Consejo Universitario	No se cumple los plazos y no tiene tiempo determinado para la entrega del Diploma al interesado. No se cumplen los plazos establecidos en el Mapro por más que la Oficina de grados y títulos y gestión del egresado cumpla o realice los respectivos procedimientos existen demora en el trámite respectivo hacia la oficina de central de grados y títulos en el rectorado cuyo trámite	No se está cumpliendo con lo establecido en manual de procedimiento administrativo de la UNFV porque no hay uno actualizado	Cumplimiento del Manual de procedimientos Administrativo Mapro, reglamento general de grados y títulos de la UNFV 2019. Incumplimiento de los plazos establecidos	La mayoría coincide que se cumple con el procedimiento administrativo, pero no así con el cumplimiento del plazo de tramite establecido en la misma	Ante la respuesta de los entrevistados se concluye que los procesos se cumplen, con los documentos de gestión. pero mas no así con los tiempos establecidos que se estipula en cada proceso de la gestión, por lo tanto, conlleva a la insatisfacción de los interesados.

Pregunta 8	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	Semejanza	Diferencia	Análisis
Basado en su experiencia, ¿considera usted que la gestión de procesos que rige actualmente, sería necesario reestructurarlo?	Si, es necesario reestructurarlo por el tiempo en que se aprobó y la situación actual	Sí, mediante un consenso de las personas que conocen los problemas que se presentan y con experiencia de los tramites que se están realizando.	Lo que sería necesario es fortalecer con equipamiento y personal capacitado en la tecnología	Mejor que reestructurar sería implementar, ya que los procesos se ven alterados principalmente por falta de recursos humanos y materiales	Si, porque hay en algunos casos duplicidad de funciones.	De acuerdo a mi experiencia antes que reestructurar el MAPRO es indispensable la sistematización integral.	Si es necesario realizar una evaluación concienzuda con respecto al procediendo de gestión actual	Los procesos se ven alterados principalmente por falta de recursos humanos y materiales	Mejorar y reestructurar el MAPRO,	Todos coinciden en la reestructuración y mejorar El MAPRO actual	Analizando el Mapro actual, existe proceso que podrían ser mejorados para evitar tramites dificultosos y fortalecer con equipamiento y personal capacitado en la tecnología

Interpretación 5: Para realizar la evaluación documentaria, se realizó preguntas a los entrevistados y se solicitó el manual de procedimiento administrativo para la revisión respectiva y así lograr los resultados de acuerdo al objetivo, si existe eficiencia en la gestión de proceso y qué se desea deslindar y lograr con esos datos los hallazgos que conllevó hacer un análisis y discusión respectiva.

Categoría	Gestión de Procesos										
Subcategoría	Inconvenientes de servicio										
Objetivo específico 5	Analizar las dificultades que ha ocasionado a los egresados el servicio actual que brinda la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020										
Pregunta 9	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	Semejanza	Diferencia	Análisis
¿Qué dificultades ha ocasionado a los egresados el servicio que brinda la oficina de grados y títulos en la Facultad de Tecnología Médica?	Demora en la obtención de sus grados y títulos	El tiempo y los múltiples requisitos.	Se presentó la dificultad en la programación de los profesores para la revisión de los proyectos, su aprobación y la sustentación de tesis lo que demora el proceso	Tiempo perdido esperando que cumpla todo el proceso No alcanzo presentarse al sorteo del SERUMS Pérdida de oportunidad es de trabajo	Hay demoras, frustración, lagrimas e insatisfacción de parte de los egresados Por temas mencionados	Demora en la obtención de grado y título que conlleva a perder oportunidad de realizar el SERUM en los sorteos Pérdida de oportunidades para realizar Maestría o Segunda Especialidad, que requieren necesariamente del grado de bachiller para el primero o del título para el segundo. Postergación de oportunidades en el campo laboral.	Retraso de los tramites aún más y los expedientes no lo tenemos en forma física. La universidad reciba muchas quejas de los egresados y oficina de grados tiene que asumir todas las quejas de los egresados por la demora se sienten frustrados cuando pierden una oportunidad laboral en los centros hospitalario.	Retardo de su grado y título profesional al Oportunidades de trabajo	Demora de obtención de grados y Títulos. Pérdida de oportunidad es laborales. Oportunidad es académicas. Insatisfacción de los egresados	Todos los entrevistados coinciden que el Egresado es el perjudicado con el proceso de trámite de los grados y títulos	En este caso pude llegar a la conclusión que es de vital importancia tomar en consideración un buen servicio para evitar todo ese perjuicio que ocasiona una mala gestión de procesos, que conlleva a la insatisfacción personal de los egresados

Interpretación 6: Respecto a las preguntas realizadas a los entrevistados para lograr los resultados de acuerdo al objetivo las dificultades que ocasionó a los egresados el servicio que brinda la oficina de grados y títulos y gestión del egresado de la facultad de tecnología médica y qué se desea deslindar y lograr con esos datos los hallazgos que conllevó hacer un análisis y discusión respectiva.

Categoría	<b>Gestión de Procesos</b>										
Subcategoría	<b>Evaluación y control de gestión de procesos</b>										
Objetivo específico 6	<b>Analizar el control y monitoreo de los procesos administrativos que puedan asegurar su eficacia en la oficina de grados y gestión de egresado de la facultad de tecnología médica - UNFV Lima 2018-2020.</b>										
<b>Pregunta 10</b>	<b>E1</b>	<b>E2</b>	<b>E3</b>	<b>E4</b>	<b>E5</b>	<b>E6</b>	<b>E7</b>	<b>E8</b>	<b>Semejanza</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Análisis</b>
¿Existe un control de monitoreo de proceso de tramitación que ofrece de la Oficina de Grados y Títulos y Gestión del Egresado?	Si existe un control en los tramites que realiza la facultad	Sí tenemos un registro de bachillere, registro de título entregados, y un registro de los solicitantes y en qué nivel se encuentran los tramites de título.	Lo que sé que las directoras hacían un seguimiento o de coordinación personal con los asesores de tesis	Existe el monitoreo del proceso de tramites en la oficina de grados y títulos y gestión del egresado, pero con un sistema de cómputo desactualizado y poco personal para agilizar el proceso	La jefatura no está muy pendiente de los avances de los tramites, solo cuando es requerido	No existe control y mucho menos monitoreo de los procesos administrativos en general, sólo se realiza seguimiento o ante alguna queja del usuario.	No es constante el control de las actividades administrativas que debe hacer seguimiento mayormente a solicitud del interesado es cuando recién se hacen el seguimiento de la tramitación que escapa a la responsabilidad de la oficina de grados de la facultad porque está sujeto al tiempo del proceso que realiza la oficina central de grados de la universidad.	Si hay un monitoreo, pero aún tiene deficiencias	Monitoreo en el proceso de tramitación . Seguimiento o de trámite a solicitud del interesado  Deficiencia de monitoreo	Las respuestas se dividen en los entrevistados que si existe monitoreo en la tramitación y algunos manifiestan que no existen o en todo caso hay deficiencias o bajo una queja del egresado	En este caso el personal administrativo que labora o hay laborado en la oficina de GTGE, manifiesta que no existe o es deficiente el monitoreo del proceso de trámite, es importante tener en cuenta la versión del personal administrativo ya que ellos conviven con la realidad existente en todo los tramites.

Interpretación 7: Con respecto a las preguntas realizadas a los entrevistados para lograr los resultados de acuerdo al objetivo sobre el control y monitoreo de los procesos administrativos en la FTM-UNFV para lograr con esos datos los hallazgos que conllevaron a hacer un análisis y discusión respectiva.

## Anexo 5: Carta de presentación UCV



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 16 de noviembre de 2020  
Carta P. 821-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Dra.  
REGINA MEDINA ESPINOZA  
DECANA DE LA FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA  
UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SOLANO RAMIREZ, GREGORIO FRANCISCO; identificado con DNI N° 06841433 y con código de matrícula N° 7002354181; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado, Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SOLANO RAMIREZ, GREGORIO FRANCISCO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



  
Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Anexo 6: **Otorgamiento de permiso FTM-UNFV**



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Facultad de Tecnología Médica

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

El Agustino, 11 de enero del 2021

**OFICIO N° 010-2021-D-VIRTUAL-FTM-UNFV**

Doctor  
**CARLOS VENTURO ORBEGOSO**  
Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo - Filial Lima Norte  
Campus Lima Norte  
Presente -

Referencia: Carta P. 821-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, manifestarle que el Comité de Ética de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, expresa mediante el Acta N° 04-2020-UIIE-FTM-UNFV, Unidad de Investigación, Innovación y Emprendimiento, informa que el trabajo de investigación titulado: **La Gestión de Procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado, Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020**, del estudiante GREGORIO FRANCISCO SOLANO RAMIREZ, cumple con los parámetros exigidos por nuestra institución.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



**Dra. REGINA MEDINA ESPINOZA**  
Decana  
Facultad de Tecnología Médica

RME/mrm.

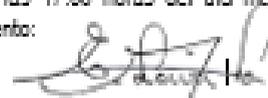


ACTA N° 04-2020-UIIE-FTM-UNFV  
EVALUACION DEL COMITE DE ETICA

Siendo las 16:00 horas del día 21 de diciembre del 2020, los miembros del Comité de Ética de la Unidad de Investigación, Innovación y Emprendimiento de la Facultad de Tecnología Médica, integrado por la Mg Elizabeth Inés Leiva Loayza, en calidad de Presidenta, y los miembros Dra. Miriam Corina Castro Rojas, Mg. Felipe Jesús Paredes Campos y Dra. Gloria Esperanza Cruz González, se reúnen virtualmente ante la solicitud presentada por el Ing. Gregorio Francisco Solano Ramírez, para brindar opinión ante el pedido de autorización para realizar su Tesis de Maestría en Gestión Pública, "La gestión de procesos, en la Oficina de Grados y Gestión del Egresado, Facultad de Tecnología Médica-UNFV Lima, 2018-2020", el mismo que tendrá como participantes a los Docentes y personal administrativo de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, adjuntando para ello, la solicitud enviada por el Jefe de la Escuela de Posgrado de la UCV Filial Lima- Campus Lima Norte, quien hace la presentación del postulante al Grado de Maestro y el Plan de Tesis presentado por el Ing. Gregorio Solano, siendo evaluado por el Comité de Ética de la Unidad de Investigación, Innovación y Emprendimiento de la Facultad, quienes verifican el cumplimiento de los requisitos establecidos por nuestra universidad y así puede iniciar su desarrollo. El dictamen que, según los artículos 50º, 51º, 52º, 53º y 54º del Reglamento de Investigación (Resolución R. N° 7898-2004-UNFV del 25 de febrero de 2004), corresponde a cada protocolo es el siguiente:

N°	TITULO DEL PLAN DE TESIS	INVESTIGADOR	OPINION
01	"LA GESTIÓN DE PROCESOS, EN LA OFICINA DE GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO, FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA-UNFV LIMA, 2018-2020"	ING. GREGORIO FRANCISCO SOLANO RAMÍREZ.	FAVORABLE

Siendo las 17:30 horas del día mencionado, los miembros del Comité de Ética suscribimos el presente documento:

  
Mg. Elizabeth Inés Leiva Loayza  
Presidenta  
Comité de Ética

  
Dra. Miriam Corina Castro Rojas  
Miembro  
Comité Científico

  
Mg. Felipe Jesús Paredes Campos  
Miembro  
Comité de Ética

  
Dra. Gloria Esperanza Cruz González  
Miembro  
Comité de Ética

  
Dra. Miriam Corina Castro Rojas  
Directora  
Unidad de Investigación, Innovación y Emprendimiento

## Anexo 7: Consentimiento informado FTM-UNFV

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Facultad de Tecnología Médica – UNFV;  
Nombre del investigador: Gregorio Francisco Solano Ramirez.  
Título del proyecto: La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado,  
Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020

Hola mi nombre es Gregorio Francisco Solano Ramirez y actualmente estoy realizando un estudio para conocer acerca de la gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado de la institución en mención y para ello queremos pedirte que nos apoyes.

Tu participación en el estudio consistiría como Informante

1. El instrumento a utilizar es la entrevista a profundidad y se realizará virtualmente a través de llamadas telefónica, videoconferencia y/o grabaciones por WhatsApp.
2. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y se realizará en más de una ocasión si en caso amerite.
3. La entrevista se realizará fuera de su jornada laboral y en tiempos coordinados con el informante.

Tu participación en el estudio es voluntaria, si tu no quieres hacerlo puedes decir que no. Es tu decisión si participas o no en el estudio. También es importante que sepas que, si en un momento dado ya no quieres continuar en el estudio, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

Toda la información que nos proporciones nos ayudará a conocer las percepciones, creencias, opiniones o puntos de vista de los colaboradores, respecto a La gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado, Facultad de Tecnología Médica -UNFV.

Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de estudio.

Por ser la actividad virtual, no genera ningún costo, por lo que tu participación no te significará gastos. Por otra parte, la participación en esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se respetará el tiempo asignado para la actividad.

Si aceptas participar, te pido por favor pongas una ( ✓ ) en el cuadro de abajo que dice "Si quiero participar" y escribe tu nombre.

Si no quieres participar, no pongas ninguna ( ), ni escribas tu nombre.

Si quiero participar

Nombre: Regina Medina Espinoza

Nombre y firma de la persona que obtiene el consentimiento.

Fecha: 05 diciembre 2020

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Facultad de Tecnología Médica – UNFV:  
Nombre del investigador: Gregorio Francisco Solano Ramirez.  
Título del proyecto: La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado,  
Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020

Hola mi nombre es Gregorio Francisco Solano Ramirez y actualmente estoy realizando un estudio para conocer acerca de la gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado de la institución en mención y para ello queremos pedirte que nos apoyes.

Tu participación en el estudio consistiría como Informante

1. El instrumento a utilizar es la entrevista a profundidad y se realizará virtualmente a través de llamadas telefónica, videoconferencia y/o grabaciones por WhatsApp.
2. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y se realizará en más de una ocasión si en caso amerite.
3. La entrevista se realizará fuera de su jornada laboral y en tiempos coordinados con el informante.

Tu participación en el estudio es voluntaria, si tu no quieres hacerlo puedes decir que no. Es tu decisión si participas o no en el estudio. También es importante que sepas que, si en un momento dado ya no quieres continuar en el estudio, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

Toda la información que nos proporciones nos ayudará a conocer las percepciones, creencias, opiniones o puntos de vista de los colaboradores, respecto a La gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado, Facultad de Tecnología Médica -UNFV.

Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de estudio.

Por ser la actividad virtual, no genera ningún costo, por lo que tu participación no te significará gastos. Por otra parte, la participación en esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se respetará el tiempo asignado para la actividad.

Si aceptas participar, te pido por favor pongas una ( ) en el cuadro de abajo que dice "Si quiero participar" y escribe tu nombre.

Si no quieres participar, no pongas ninguna ( ), ni escribas tu nombre.

Si quiero participar

Nombre: Elisa Quezada Ponte 

Nombre y firma de la persona que obtiene el consentimiento.

Fecha: 05 diciembre 2020

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Facultad de Tecnología Médica – UNFV:  
Nombre del investigador: Gregorio Francisco Solano Ramirez.  
Título del proyecto: La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado, Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020

Hola mi nombre es Gregorio Francisco Solano Ramirez y actualmente estoy realizando un estudio para conocer acerca de la gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado de la institución en mención y para ello queremos pedirte que nos apoyes.

Tu participación en el estudio consistiría como Informante

1. El instrumento a utilizar es la entrevista a profundidad y se realizará virtualmente a través de llamadas telefónica, videoconferencia y/o grabaciones por WhatsApp.
2. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y se realizará en más de una ocasión si en caso amerite.
3. La entrevista se realizará fuera de su jornada laboral y en tiempos coordinados con el informante.

Tu participación en el estudio es voluntaria, si tu no quieres hacerlo puedes decir que no. Es tu decisión si participas o no en el estudio. También es importante que sepas que, si en un momento dado ya no quieres continuar en el estudio, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

Toda la información que nos proporciones nos ayudará a conocer las percepciones, creencias, opiniones o puntos de vista de los colaboradores, respecto a La gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado, Facultad de Tecnología Médica -UNFV.

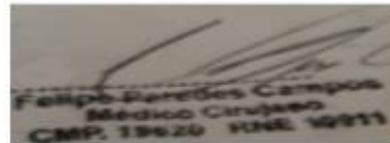
Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de estudio.

Por ser la actividad virtual, no genera ningún costo, por lo que tu participación no te significará gastos. Por otra parte, la participación en esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se respetará el tiempo asignado para la actividad.

Si aceptas participar, te pido por favor pongas una (✓) en el cuadro de abajo que dice "Si quiero participar" y escribe tu nombre.

Si no quieres participar, no pongas ninguna (□), ni escribas tu nombre.

Si quiero participar



Felipe Paredes Campos  
Médico Cirujano  
C.M.P. 13620 R.M.E. 1911

Nombre: Felipe Jesús Paredes Campos .....

Nombre y firma de la persona que obtiene el consentimiento.

Fecha: 05 diciembre 2020

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Facultad de Tecnología Médica – UNFV:

Nombre del investigador: Gregorio Francisco Solano Ramirez.

Título del proyecto: La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado,  
Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020

Hola mi nombre es Gregorio Francisco Solano Ramirez y actualmente estoy realizando un estudio para conocer acerca de la gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado de la institución en mención y para ello queremos pedirte que nos apoyes.

Tu participación en el estudio consistiría como Informante

1. El instrumento a utilizar es la entrevista a profundidad y se realizará virtualmente a través de llamadas telefónica, videoconferencia y/o grabaciones por WhatsApp.
2. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y se realizará en más de una ocasión si en caso amerite.
3. La entrevista se realizará fuera de su jornada laboral y en tiempos coordinados con el informante.

Tu participación en el estudio es voluntaria, si tu no quieres hacerlo puedes decir que no. Es tu decisión si participas o no en el estudio. También es importante que sepas que, si en un momento dado ya no quieres continuar en el estudio, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

Toda la información que nos proporcionas nos ayudará a conocer las percepciones, creencias, opiniones o puntos de vista de los colaboradores, respecto a La gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado, Facultad de Tecnología Médica-UNFV.

Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de estudio.

Por ser la actividad virtual, no genera ningún costo, por lo que tu participación no te significará gastos. Por otra parte, la participación en esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se respetará el tiempo asignado para la actividad.

Si aceptas participar, te pido por favor pongas una (✓) en el cuadro de abajo que dice "Si quiero participar" y escribe tu nombre.

Si no quieres participar, no pongas ninguna ( ), ni escribas tu nombre.

Si quiero participar

  
Lic. Ruth Esperanza Lizarzaburu Florián  
Jefa  
Oficina de Grados y Gestión del Egresado

Nombre: Ruth esperanza Lizarzaburu Florián

Nombre y firma de la persona que obtiene el consentimiento.

Fecha: 05 diciembre 2020

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Facultad de Tecnología Médica – UNFV:

Nombre del investigador: Gregorio Francisco Solano Ramirez.

Título del proyecto: La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado,  
Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020

Hola mi nombre es Gregorio Francisco Solano Ramirez y actualmente estoy realizando un estudio para conocer acerca de la gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado de la institución en mención y para ello queremos pedirte que nos apoyes.

Tu participación en el estudio consistiría como Informante

1. El instrumento a utilizar es la entrevista a profundidad y se realizará virtualmente a través de llamadas telefónica, videoconferencia y/o grabaciones por WhatsApp.
2. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y se realizará en más de una ocasión si en caso amerite.
3. La entrevista se realizará fuera de su jornada laboral y en tiempos coordinados con el informante.

Tu participación en el estudio es voluntaria, si tu no quieres hacerlo puedes decir que no. Es tu decisión si participas o no en el estudio. También es importante que sepas que, si en un momento dado ya no quieres continuar en el estudio, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

Toda la información que nos proporciones nos ayudará a conocer las percepciones, creencias, opiniones o puntos de vista de los colaboradores, respecto a La gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado, Facultad de Tecnología Médica -UNFV.

Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de estudio.

Por ser la actividad virtual, no genera ningún costo, por lo que tu participación no te significará gastos. Por otra parte, la participación en esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se respetará el tiempo asignado para la actividad.

Si aceptas participar, te pido por favor pongas una ( ) en el cuadro de abajo que dice "Si quiero participar" y escribe tu nombre.

Si no quieres participar, no pongas ninguna ( ), ni escribas tu nombre.

Si quiero participar



Nombre: Edwin D. León Rojas

Nombre y firma de la persona que obtiene el consentimiento.

Fecha: 05 diciembre 2020

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Facultad de Tecnología Médica – UNFV:

Nombre del investigador: Gregorio Francisco Solano Ramirez.

Título del proyecto: La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado, Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020

Hola mi nombre es Gregorio Francisco Solano Ramirez y actualmente estoy realizando un estudio para conocer acerca de la gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado de la institución en mención y para ello queremos pedirte que nos apoyes.

Tu participación en el estudio consistiría como Informante

1. El instrumento a utilizar es la entrevista a profundidad y se realizará virtualmente a través de llamadas telefónica, videoconferencia y/o grabaciones por WhatsApp.
2. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y se realizará en más de una ocasión si en caso amerite.
3. La entrevista se realizará fuera de su jornada laboral y en tiempos coordinados con el informante.

Tu participación en el estudio es voluntaria, si tu no quieres hacerlo puedes decir que no. Es tu decisión si participas o no en el estudio. También es importante que sepas que, si en un momento dado ya no quieres continuar en el estudio, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

Toda la información que nos proporciones nos ayudará a conocer las percepciones, creencias, opiniones o puntos de vista de los colaboradores, respecto a La gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado, Facultad de Tecnología Médica -UNFV.

Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de estudio.

Por ser la actividad virtual, no genera ningún costo, por lo que tu participación no te significará gastos. Por otra parte, la participación en esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se respetará el tiempo asignado para la actividad.

Si aceptas participar, te pido por favor pongas una (✓) en el cuadro de abajo que dice "Si quiero participar" y escribe tu nombre.

Si no quieres participar, no pongas ninguna ( ), ni escribas tu nombre.

Si quiero participar

Nombre: Marina Perpetua Ríos Morí 

Nombre y firma de la persona que obtiene el consentimiento.

Fecha: 05 diciembre 2020

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Facultad de Tecnología Médica – UNFV.

Nombre del investigador: Gregorio Francisco Solano Ramirez.

Título del proyecto: La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado, Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020

Hola mi nombre es Gregorio Francisco Solano Ramirez y actualmente estoy realizando un estudio para conocer acerca de la gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado de la institución en mención y para ello queremos pedirte que nos apoyes.

Tu participación en el estudio consistiría como informante

1. El instrumento a utilizar es la entrevista a profundidad y se realizará virtualmente a través de llamadas telefónica, videoconferencia y/o grabaciones por WhatsApp.
2. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y se realizará en más de una ocasión si en caso amerite.
3. La entrevista se realizará fuera de su jornada laboral y en tiempos coordinados con el informante.

Tu participación en el estudio es voluntaria, si tu no quieres hacerlo puedes decir que no. Es tu decisión si participas o no en el estudio. También es importante que sepas que, si en un momento dado ya no quieres continuar en el estudio, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

Toda la información que nos proporciones nos ayudará a conocer las percepciones, creencias, opiniones o puntos de vista de los colaboradores, respecto a La gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado, Facultad de Tecnología Médica -UNFV.

Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de estudio.

Por ser la actividad virtual, no genera ningún costo, por lo que tu participación no te significará gastos. Por otra parte, la participación en esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se respetará el tiempo asignado para la actividad.

Si aceptas participar, te pido por favor pongas una (✓) en el cuadro de abajo que dice "Si quiero participar" y escribe tu nombre.

Si no quieres participar, no pongas ninguna ( ), ni escribas tu nombre.

Si quiero participar

Nombre: María del Rosario Castro Velarde

Nombre y firma de la persona que obtiene el consentimiento.

Fecha: 05 diciembre 2020

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Facultad de Tecnología Médica – UNFV.

Nombre del investigador: Gregorio Francisco Solano Ramirez.

Título del proyecto: La gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado, Facultad de Tecnología Médica - UNFV Lima 2018-2020

Hola mi nombre es Gregorio Francisco Solano Ramirez y actualmente estoy realizando un estudio para conocer acerca de la gestión de procesos en la Oficina de Grados y Gestión de Egresado de la institución en mención y para ello queremos pedirte que nos apoyes.

Tu participación en el estudio consistiría como Informante

1. El instrumento a utilizar es la entrevista a profundidad y se realizará virtualmente a través de llamadas telefónica, videoconferencia y/o grabaciones por WhatsApp.
2. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y se realizará en más de una ocasión si en caso amerite.
3. La entrevista se realizará fuera de su jornada laboral y en tiempos coordinados con el informante.

Tu participación en el estudio es voluntaria, si tu no quieres hacerlo puedes decir que no. Es tu decisión si participas o no en el estudio. También es importante que sepas que, si en un momento dado ya no quieres continuar en el estudio, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

Toda la información que nos proporciones nos ayudará a conocer las percepciones, creencias, opiniones o puntos de vista de los colaboradores, respecto a La gestión de procesos en la oficina de grados y gestión de egresado, Facultad de Tecnología Médica -UNFV.

Esta información será confidencial. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de estudio.

Por ser la actividad virtual, no genera ningún costo, por lo que tu participación no te significará gastos. Por otra parte, la participación en esta actividad no involucra pago o beneficios en dinero o cosas materiales. Además, te contamos que se respetará el tiempo asignado para la actividad.

Si aceptas participar, te pido por favor pongas una (✓) en el cuadro de abajo que dice "Si quiero participar" y escribe tu nombre.

Si no quieres participar, no pongas ninguna ( ), ni escribas tu nombre.

Si quiero participar

Nombre: Mirtha Vanessa Medina Vilchez ..... 

Nombre y firma de la persona que obtiene el consentimiento.

Fecha: 05 diciembre 2020

## Anexo 8: MOF (Manual de Organización y Funciones)

Resolución Nro. 6739 – 2008 UNFV, Manual de Organización y Funciones

UNIVERSIDAD NACIONAL "FEDERICO VILLARREAL"  
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)



DEPENDENCIA	- OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS -		
TITULO DEL CARGO	JEFE DE LA OFICINA DE GRADOS Y TITULOS		
CODIGO	N° DELCAP	FECHA DE	
		EMISION	ACTUALIZACION
		2008	

### FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades protocolares propiciando la buena imagen, la administración documentaria y la tramitación del Grado Académico y Título Profesional.
- Formular y proponer al Decano el Reglamento de Grados y Títulos.
- Hacer cumplir, el Reglamento de Grados y Títulos.
- Organizar y coordinar el asesoramiento para la obtención del Título.
- Controlar y evaluar la ejecución de la programación de actividades e informar permanentemente al Decano de la Facultad.
- Orientar a los Alumnos para el otorgamiento de temas.
- Firmar constancias relacionadas a la obtención del Grado y Título Profesional.
- Designar Asesores para el desarrollo de los temas sorteados para el Examen de Título Profesional.
- Solicitar a los Departamentos Académicos la propuesta de Jurados para el Título.
- Gestionar ante los Departamentos Académicos de la Facultad la elaboración de temas para el examen de licenciatura.
- Elaborar el calendario de exámenes de Título Profesional.
- Designar a los profesores que van a participar como Jurado en el Examen de Título.
- Disponer el registro de los diplomas en los libros de la Facultad.
- Cumplir las demás funciones que le señale la Ley y el estatuto en el ámbito de su competencia.

### RELACION DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

- Depende jerárquicamente del Decano.
- Es responsable ante el Decano en el cumplimiento de las funciones, objetivos y ejerce autoridad sobre los cargos asignados.

OFICINA DE RACIONALIZACION

**UNIVERSIDAD NACIONAL "FEDERICO VILLARREAL"**  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)**



<b>DEPENDENCIA</b>	<b>- OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS -</b>		
<b>TITULO DEL CARGO</b>	<b>SECRETARIA II</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>N° DEL CAP</b>	<b>FECHA DE</b>	
		<b>EMISION</b>	<b>ACTUALIZACION</b>
		<b>2008</b>	

**FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- a) Elaborar los documentos conducentes al trámite de expedientes de usuarios.
- b) Recepcionar, registrar y distribuir documentos de la Oficina.
- c) Tomar dictado taquigráfico digitando documentos variados, según indicaciones de la Jefatura.
- d) Coordinar reuniones y/o concertar citas.
- e) Archivar la documentación y seleccionar documentos para enviar al archivo central.
- f) Orientar a los Alumnos sobre la situación de expedientes para la obtención de grados y títulos.
- g) Cumplir otras funciones que le indique el Jefe en el ámbito de su competencia.

**RELACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

- a) Depende jerárquicamente del Jefe de la Oficina de Grados y Títulos.
- b) Es responsable ante el Jefe de la Oficina por el cumplimiento de las funciones y objetivos de la Oficina.

Anexo 9: **MAPRO (Manual de procedimientos)**

Resolución Nro. 8330 – 2019 -CU-UNFV-2009 Manual de procedimientos de facultad

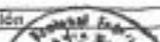
Página	
Código	

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO: **OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL  
MODALIDAD DE SISTEMA DE TESIS**

PASOS	ACCIONES A SEGUIR	T.E.
Inicio	El Oficina o el Personal Administrativo asignado a Trámite Documentario recibe la solicitud y el expediente; el cual previo registro, mediante Hoja de Trámite lo deriva a la Secretaría Académica. (La Hoja de Trámite es el formato en el cual se consigna la secuencia que sigue el respectivo expediente)	02 hr.
2	Previo Despacho con el Secretario Académico, el Señor Decano, dispone se derive a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	01 día
3	La secretaria de la Oficina de Grados y Títulos recepciona el expediente y lo deriva al Técnico Administrativo para su revisión, evaluación e informe, el que luego es enviado al Docente Evaluador para su firma.	02 días
4	El docente evaluador procede a revisar y firma el Informe respectivo.	03 días
5	El Técnico Administrativo de la Oficina de Grados y Títulos, elabora el proyecto de resolución de expedite y luego mediante oficio remite la resolución y el expediente completo a la Secretaría Académica.	03 días
6	La Secretaría de la Secretaría Académica recepciona el expediente el que previo Despacho con el Secretario Académico se eleva al Consejo de Facultad.	15 días
7	Aprobado el expediente por el Consejo de Facultad, el Secretario Académico y el Decano firma la Resolución de Expedite, luego es remitido el Expediente a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	02 días
8	La secretaria de Grados y Títulos, mediante oficio remite al jurado calificador designado, el esquema de trabajo para que emita su opinión.	05 días
9	La secretaria de Grados y Títulos remite mediante oficio al graduando para que elabore su plan de tesis.	02 días
10	La secretaria de Grados y Títulos remite mediante oficio al asesor designado para que revise y emita su opinión respecto al plan de tesis presentado por el graduando.	10 días
11	El graduando procede a desarrollar el trabajo de investigación en coordinación con el asesor designado.	06 meses
12	El graduando presenta ante la Oficina de Grados y Títulos el trabajo de investigación en 04 ejemplares.	01 día
13	El Técnico administrativo elabora el proyecto de resolución nombrando la conformación del jurado y luego se remite a Secretaría Académica para la firma del Secretario y el Decano.	02 día
14	La secretaria de la Oficina de Grados y Títulos, remite mediante oficio a todos los miembros del jurado adjuntando la Resolución y la Tesis del graduando.	02 días
15	La Secretaría de Grados y Títulos publica el lugar, fecha y hora de la evaluación.	01 día
16	Se procede a tomar el examen oral ante el jurado designado.	1 hora.
17	La Secretaría de Grados y Títulos remite el expediente mediante oficio al Decano para su aprobación en Consejo de Facultad.	15 días
18	Una vez aprobado en Consejo de Facultad, el Técnico administrativo elabora la Resolución de Otorgamiento del Título Profesional para luego sea remitido conjuntamente con el expediente para la firma del Secretario Académico y el Decano, quien dispone se remita a la Oficina de Grados y Títulos de la UNFV.	02 días
19	La secretaria del Decano remite mediante oficio el expediente completo a la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad para confección del diploma respectivo.	02 días
20	La secretaria de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad recepciona el expediente y previo Despacho con la Jefatura, se dispone la confección del Diploma; posteriormente se remite mediante Oficio el Diploma a la Facultad, para la firma del Secretario Académico y el Decano.	15 días
21	Una vez firmado el diploma por el Secretario Académico y el Decano, se devuelve con oficio a la Oficina de Grados y Títulos de la UNFV.	02 días
22	La secretaria de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad recepciona el diploma y previa disposición de la Jefatura remite mediante oficio a la Secretaría General para aprobación del Consejo Universitario.	30 días
23	Una vez aprobado el diploma, el Jefe de la Oficina de Grados y Títulos de la UNFV, lo deriva para la firma del Secretario General y del Rector. Posteriormente la Jefatura de la Oficina de Grados y Títulos dispone remitir el Diploma mediante Oficio a la Facultad, previo registro del alumno.	15 días
24	La secretaria del Decano recepciona y lo deriva al Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	01 día
25	La secretaria hace entrega de un formato al Graduando para que firme el libro de Registros en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad. Cumplido retorna a la Facultad.	01 día
26	La Oficina de Grados y Títulos de la Facultad entrega el diploma al alumno, en acto público.	02 hrs.
Término	Una vez entregado el diploma se procede a adjuntar una fotocopia al expediente y se archiva en la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	01 día

T.E. = Tiempo Estimado

Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización	Resolución de Aprobación



ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO: **OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL  
MODALIDAD EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD**

PASOS	ACCIONES A SEGUIR	T.E.
Inicio	El Oflcinista o el Personal Administrativo asignado a Trámite Documentario recibe la solicitud y el expediente; el cual previo registro, mediante Hoja de Trámite lo deriva a la Secretaría Académica. (La Hoja de Trámite es el formato en el cual se consigna la secuencia que sigue el respectivo expediente)	02 hr.
2	Previo Despacho con el Secretario Académico, el Señor Decano, dispone su deriva a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	01 día
3	La secretaria de la Oficina de Grados y Títulos recepciona y lo deriva al técnico administrativo quien revisa y evalúa el expediente.	02 días
4	El decano evaluador procede a revisar y firmar el informe respectivo.	03 días
5	El bachiller mediante documento dirigido al Jefe de la Oficina de Grados y Títulos, solicita al docente que lo va asesorar.	01 día
6	El Asesor revisa y evalúa la monografía descriptiva presentada por el bachiller y emite su opinión.	02 días
7	El bachiller procede a al desarrollo del trabajo monográfico en coordinación con su asesor, quien lo evaluará. (El trabajo monográfico se estructura de acuerdo al esquema alcanzado por la Oficina de Grados y Títulos).	06 meses
8	El bachiller una vez culminado el desarrollo del trabajo monográfico, lo presentará en cuatro ejemplares a la Oficina de Grados y Títulos.	03 días
9	La secretaria de la Oficina de Grados y Títulos remite mediante oficio al Decano la confirmación del Jurado para la sustentación del trabajo monográfico.	01 día
10	La secretaria del Decano remite la relación de los integrantes del jurado al Secretario Académico para que elabore la Resolución Decanal.	01 día
11	El Asistente en Servicio Jurídico elabora la Resolución Decanal y luego lo firma el Secretario Académico y el Decano.	01 día
12	La secretaria remite mediante oficio la Resolución Decanal a la Oficina de Grados y Títulos.	01 día
13	La secretaria de grados y títulos hace entrega a cada integrante del jurado un ejemplar del trabajo monográfico acompañado con la resolución decanal para su revisión y observación.	10 días
14	El Jefe de la Oficina de Grados y Títulos autoriza al bachiller el empaque de la monografía en cuatro ejemplares.	01 día
15	La Jefatura de la Oficina de Grados y Títulos programa la fecha, hora y lugar de la sustentación.	05 días
16	El Presidente del jurado invita al bachiller a sustentar el trabajo monográfico.	01 hr.
17	La secretaria de Grados y Títulos remite mediante oficio el expediente para que sea aprobado en Consejo de Facultad.	01 día
18	El secretario Académico eleva el expediente ante el consejo de facultad para su aprobación.	15 días
19	El técnico administrativo de Grados y Títulos elabora la resolución de otorgamiento del título profesional y es remitido a Secretaría Académica.	01 día
20	La Secretaria de la Secretaría Académica recibe la Resolución Decanal. Una vez firmado por el Secretario Académico firma, se sella y es remitido al Decano para su firma.	01 día
21	La Secretaria del Decano recepciona la Resolución Decanal, la cual una vez firmado por el Decano, se sella y se remite el expediente a la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad.	02 días
22	La secretaria de Grados y Títulos de la universidad recepciona el expediente y previo despacho con la Jefatura, se dispone la confección del Diploma; posteriormente se remite el Diploma mediante oficio a la Facultad para la firma y sello del Decano y el Secretario.	20 días
23	La secretaria del Decano recepciona el diploma, una vez firmado por Secretario y el Decano, es remitido mediante oficio a la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad.	02 días
24	La secretaria de Grados y Títulos de la Universidad recepciona el diploma y con la autorización de la Jefatura, lo remite mediante Oficio a la Secretaría General para aprobación del Consejo Universitario.	02 días
25	La Secretaria General eleva ante el Consejo Universitario para la aprobación.	30 días
26	Una vez aprobado el Diploma, el Jefe de la Oficina de Grados y Títulos de la UNFV, lo deriva para la firma del Secretario General y del Rector. Posteriormente la Jefatura de la Oficina de Grados y Títulos dispone remitir el Diploma mediante Oficio a la Facultad, previo registro del título en el libro respectivo.	02 días
27	La secretaria del Decano recepciona el expediente y lo remite a la Oficina de Grados y Títulos.	01 día
28	La Oficina de Grados y Títulos de la Facultad, procede a la entrega del Diploma, en acto público, previamente el estudiante deberá firmar el respectivo libro de Registro en la Oficina de Grados y Títulos de la UNFV.	01 día
Término	Una vez entregado el diploma se procede a adjuntar una fotocopia al expediente y se archiva en la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	01 día

T.E. = Tiempo Estimado

Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización	Resolución de Aprobación



Página	
Código	

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO: **OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL  
MODALIDAD DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

PASOS	ACCIONES A SEGUIR	T.E.
Inido	El Oficinista o el Personal Administrativo asignado a Trámite Documentario recibe la solicitud y el expediente; el cual previo registro, mediante Hoja de Trámite lo deriva a la Secretaría Académica. (La Hoja de trámite es el formato en el cual se consigna la secuencia que sigue el respectivo expediente)	02 hr.
2	Previo Despacho con el Secretario Académico, el Señor Decano, dispone se derive a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	01 día
3	La Secretaría de la Oficina de Grados y Títulos recibe el expediente y lo deriva al técnico administrativo quien evalúa, verifica e informa que el Graduando hubiera aprobado el Curso de Actualización Profesional.	02 días
4	El docente evaluador, procede a revisar y firma del informe respectivo.	02 días
5	El técnico administrativo de la Oficina de Grados y Títulos elabora el proyecto de Resolución Decanal de Expedito y luego es remitido mediante a oficio a Secretaría Académica.	01 día
6	La Secretaría de la Secretaría Académica recibe el expediente, al que previo despacho con el Secretario Académico, se eleva al Consejo de Facultad.	02 días
7	Aprobado el expediente por el Consejo de Facultad, el Secretario Académico y el Decano firman la Resolución de Expedito; luego es remitido con el expediente a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	15 días
8	La secretaria de Grados y Títulos publica la programación del sorteo de temas.	05 días
9	El Jefe de la Oficina de Grados y Títulos realiza la Programación de la Fecha de Sustentación.	07 días.
10	el Presidente del Jurado invita al bachiller a comenzar su exposición	30 min.
11	El Presidente del Jurado invita a los integrantes del jurado examinador a efectuar las preguntas pertinentes en las asignaturas respectivas.	01 hrs.
12	Aprobada la sustentación, el Jefe de la Oficina de Grados y Títulos dispone al Técnico Administrativo elabore la Resolución de otorgamiento del Título Profesional, la que luego es remitida a la Secretaría Académica para la firma del Secretario Académico y el Decano; quien dispone se remita a la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad.	02 días
13	La Secretaría del Decano elabora el oficio para remitir el expediente completo, revisado y foliado con la respectiva Resolución Decanal a la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad.	03 días
14	La Secretaría de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad, recibe el expediente y previo despacho con la Jefatura, se dispone la confección del Diploma. Posteriormente, mediante Oficio es enviado a la Facultad para la firma y sello del Secretario Académico y Decano.	15 días
15	Una vez firmado y sellado el Diploma por el Secretario Académico y el Decano, la Secretaría del Decano, mediante Oficio remite a la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad.	02 días
16	La secretaria de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad, recibe el expediente y previo despacho con la Jefatura, mediante Oficio se remite a la Secretaría General para aprobación en el Consejo Universitario y posterior firma y sello del Secretario General y del Rector.	30 días
17	Una vez aprobado el diploma, el Jefe de la Oficina de Grados y Títulos de UNFV, lo deriva para la firma del Secretario General y del Rector. Posteriormente la Jefatura de la Oficina de Grados y Títulos dispone remitir el diploma y el expediente mediante Oficio a la Facultad, previo registro del título en el libro respectivo.	03 días
18	La secretaria del Decano recibe el expediente y lo remite a la Oficina de Grados y Títulos	01 día
19	La Oficina de Grados y Títulos de la Facultad, procede a la entrega del Diploma, en acto público, previamente el titulado deberá firmar el respectivo libro de Registro en la Oficina de Grados y Títulos de la UNFV.	01 día
Término	Una vez entregado el diploma se procede a adjuntar una fotocopia al expediente y se archiva en la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	01 día

T.E. = Tiempo Estimado

Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización	Resolución de Aprobación



ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO: OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL  
MODALIDAD DE SISTEMA DE TESIS  
(BACHILLER GRADUADO EN OTRA UNIVERSIDAD DEL PAÍS)

PASOS	ACCIONES A SEGUIR	T.E.
Inicio	El Oficinista o el Personal Administrativo asignado a Trámite Documentario recibe la solicitud y el expediente; el cual previo registro, mediante Hoja de Trámite lo deriva a la Secretaría Académica. (La Hoja de Trámite es el formato en el cual se consigna la secuencia que sigue el respectivo expediente)	02hr.
2	Previo Despacho con el Secretario Académico, el Señor Decano, dispone se derive a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	01 día
3	La secretaria de la Oficina de Grados y Títulos recibe el expediente y lo deriva al técnico administrativo para su revisión, evaluación e informe, el que luego es enviado al Docente Evaluador para su firma.	01 días
4	El docente evaluador procede a revisar y firma el informe respectivo.	03 días
5	El Técnico Administrativo de la Oficina de Grados y Títulos, elabora el proyecto de resolución de expediente y luego mediante oficio remite la resolución y el expediente completo a la Secretaría Académica.	03 días
6	La Secretaría de la Secretaría Académica recibe el expediente el que previo Despacho con el Secretario Académico se lleva al Consejo de Facultad.	15 días
7	Aprobado el expediente por el Consejo de Facultad, el Secretario Académico y el Decano firma la Resolución de Expedido, luego es remitido el Expediente a la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	02 días
8	La secretaria de Grados y Títulos, mediante oficio remite al jurado calificador designado, el esquema de trabajo para que emita su opinión.	03 días
9	La secretaria de Grados y Títulos remite mediante oficio al graduando para que elabore su plan de tesis.	02 días
10	La secretaria de Grados y Títulos remite mediante oficio al asesor designado para que revise y emita su opinión respecto al plan de tesis presentado por el graduando.	10 días
11	El graduando procede a desarrollar el trabajo de investigación en coordinación con el asesor designado.	06 meses
12	El graduando presenta ante la Oficina de Grados y Títulos el trabajo de investigación en 04 ejemplares.	01 día
13	El técnico administrativo elabora el proyecto de resolución nombrando la conformación del jurado y luego se remite a Secretaría Académica para la firma del Secretario y el Decano.	02 día
14	La secretaria de la Oficina de Grados y Títulos, remite mediante oficio a todos los miembros del jurado adjuntando la Resolución y la Tesis del graduando.	02 días
15	La Secretaría de Grados y Títulos publica el lugar, fecha y hora de la evaluación.	01 día
16	Se procede a tomar el examen oral ante el jurado designado.	1 hora.
17	La Secretaría de Grados y Títulos remite el expediente mediante oficio al Decano para su aprobación en Consejo de Facultad.	15 días
18	Una vez aprobado en Consejo de Facultad, el técnico administrativo elabora la Resolución de Otorgamiento del Título Profesional para luego sea remitido conjuntamente con el expediente para la firma del Secretario Académico y el Decano; quien dispone se remita a la Oficina de Grados y Títulos de la UNFV.	02 días
19	La secretaria del Decano remite mediante oficio el expediente completo a la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad para confección del diploma respectivo.	02 días
20	La secretaria de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad recibe el expediente y previo Despacho con la Jefatura, se dispone la confección del Diploma; posteriormente se remite mediante Oficio al Diploma a la Facultad, para la firma del Secretario Académico y el Decano.	15 días
21	Una vez firmado el diploma por el Secretario Académico y el Decano, se devuelve con oficio a la Oficina de Grados y Títulos de la UNFV.	02 días
22	La secretaria de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad recibe el diploma y previa disposición de la Jefatura remite mediante oficio a la Secretaría General para aprobación del Consejo Universitario.	30 días
23	Una vez aprobado el diploma, el Jefe de la Oficina de Grados y Títulos de la UNFV, lo deriva para la firma del Secretario General y del Rector. Posteriormente la Jefatura de la Oficina de Grados y Títulos dispone remitir el Diploma mediante Oficio a la Facultad, previo registro del alumno.	15 días
24	La secretaria del Decano recibe el diploma y lo deriva al Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	01 día
25	La secretaria hace entrega de un formato al Graduando para que firme el libro de Registros en la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad. Cumplido retorna a la Facultad.	01 día
26	La Oficina de Grados y Títulos de la Facultad entrega el diploma al alumno, en acto público.	02 hrs.
Término	Una vez entregado el diploma se procede a adjuntar una fotocopia al expediente y se archiva en la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad.	01 día

T.E. = Tiempo Estimado

Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización	Resolución de Aprobación

