

Escuela Nacional de Administración Pública

**Curso: Gestión por procesos para la  
Administración Pública - Tumbes**

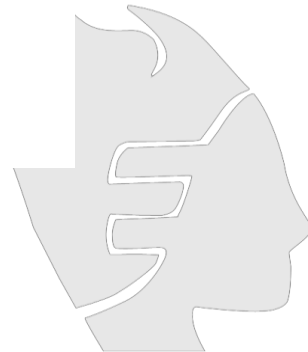
TRABAJO INTEGRADOR

**ESTUDIO DE CASO:  
UNIV. NAC. DE TUMBES**

INTEGRANTES:

- ✓ COLLAVE NERI, ROSA MATILDE
- ✓ GUERRERO OCAMPO, LUIS CHRISTOPHER
- ✓ ORTIZ CASTRO, GERARDO
- ✓ SILVA CHIRA, CARLOS RAFAEL
- ✓ SILVA PUELL, GONZALO NICANOR

Tumbes, 31 Oct. 2015





Universidad Nacional de Tumbes

*Universidad Emprendedora  
del Norte del Perú*

## RESEÑA HISTÓRICA

La Universidad Nacional de Tumbes nace sobre la base de la entonces filial de la Universidad Nacional de Piura.

Marzo 1976: inauguración de los programas académicos de Agronomía, Contabilidad e Ingeniería Pesquera de la Universidad Nacional de Piura en Tumbes.

Ley de creación Nº 23881, que crea la Universidad Nacional de Tumbes, promulgada el 23 de junio de 1984, con las Facultades de Contabilidad, Ingenierías Pesquera y Agronomía.

Mediante modificación de la ley de creación a la ley Nº 24894, promulgada el 30 de setiembre de 1988 se crea la Facultad de Ciencias de la Salud..

Al 2015 se cuentan con las siguientes 05 Facultades y 18 Escuelas, Escuela de Post Grado con Programas de Maestrías y Doctorados.

### **Facultad de Ciencias Económicas:**

- Escuela Acad. Prof .de Contabilidad.
- Escuela Acad. Prof . de Administración.
- Escuela Acad. Prof . de Economía.

### **Facultad de Ingeniería Pesquera y Ciencias del Mar:**

- Escuela Acad. Prof . de Ingeniería Pesquera Acuicola.
- Escuela Acad. Prof . de Ing. Industrial Pesquera

### **Facultad de Ciencias Sociales:**

- Escuela Acad. Prof . de Gestión Hotelería y Turismo.
- Escuela Acad. Prof . de Educación Inicial
- Escuela Acad. Prof . de Psicología.
- Escuela Acad. Prof . de Comunicaciones

### **Facultad de Ciencias Agrarias:**

- Escuela Acad. Prof . de Agronomía.
- Escuela Acad. Prof . de Ing. forestal y Medio Ambiente.
- Escuela Acad. Prof . de Ingeniería Agrícola.
- Escuela Acad. Prof . de Ingeniería Agroindustrial.
- Escuela Acad. Prof . de Med. Veterinaria y Zootecnia.

### **Facultad de Ciencias de la Salud:**

- Escuela A Acad. Prof . de Obstetricia.
- Escuela Acad. Prof . de Enfermería.
- Escuela Acad. Prof . de Nutrición y Dietética.
- Escuela Acad. Prof . de Medicina Humana.



Universidad Nacional de Tumbes

*Universidad Emprendedora  
del Norte del Perú*





Universidad Nacional de Tumbes

*Universidad Emprendedora  
del Norte del Perú*

## **VISIÓN**

Al 2022 nuestra Universidad es líder en la formación profesional integral, la investigación responsable y de impacto, acreditada nacional e internacionalmente, con una comunidad universitaria identificada, integrada y comprometida con el Desarrollo Sostenible de la región y el país.

## **MISIÓN**

Universidad emprendedora, con excelencia académica, pionera del conocimiento de la frontera norte del país. Formamos profesionales de calidad y competitivos; desarrollamos investigación científica, tecnológica y humanista; promovemos el desarrollo y difusión de la cultura; brindamos bienes y servicios a la comunidad estudiantil y organizaciones públicas y privadas; realizamos alianzas estratégicas interinstitucionales. Para ello, hacemos una gestión de calidad y sostenibilidad, estamos en mejora permanente, y nos vinculamos con el entorno.



Universidad Nacional de Tumbes

*Universidad Emprendedora  
del Norte del Perú*

## LÍNEAS DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES:

1. Formación profesional.
2. Investigación.
3. Proyección social.

# MATRIZ CLIENTE - BIENES Y SERVICIOS

## ENTIDAD: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

CLIENTES - BIENES Y/O SERVICIOS		BIENES Y /O SERVICIOS		
		1	2	3
CLIENTES				
FORMACIÓN PROFESIONAL	Estudiantes de 4to. Y 5to. Secundaria y egresados de secundaria	Formación pre universitaria	Certificación competencias para estudios pregrado	
	Estudiantes de pregrado	Formación académico-profesional de pre grado.	Certificación competencias durante los estudios pregrado	Certificación competencias a culminación estudios pre grado: Grado Bachiller y Título Profesional
	Estudiantes de postgrado	Formación profesional de post grado.	Certificación competencias a culminación de estudios post grado a nivel de maestría: Grado de Maestro	Certificación competencias a culminación de estudios post grado a nivel de doctorado: Grado de Doctor
INVESTIGACIÓN	Egresados de pre grado	Asesoría y evaluación de la tesina para graduación y/o titulación del pregrado.	Certificación de competencia investigadora en nivel de pre grado con fines de graduación y/o titulación	
	Egresados de post grado	Asesoría y evaluación de la tesis de maestría o tesis doctoral	Certificación de competencia investigadora en nivel de maestría o doctorado.	
	Docentes	Asesoría, evaluación y financiamiento de investigación docente.	Certificación de competencias investigadoras de los docentes.	Publicación de investigaciones
	Organizaciones empresariales y sociales.	Asesoría, evaluación y co-financiamiento de investigación para empresas.	Disposición de recursos humanos, laboratorios y otros recursos para ejecución de investigación.	Resultados de investigaciones,
PROYECCIÓN SOCIAL	Población	Servicios de formación en áreas técnicas, humanidades y laborales.	Difusión del arte y la cultura.	Pruebas de laboratorio clínico y bioquímico, servicios de diagnóstico médico.
	Organizaciones sociales, productivas y de base	Asistencia técnica en diversas áreas que demandan las OSB.	Asistencia técnica a organizaciones agrarias, pesqueras, etc.	
	Organ públicas y privadas	Asesoría técnica y consultorías.	Transferencia de tecnología.	

# MAPA DE MACRO PROCESOS NIVEL «0»

Cliente- Necesidad - expectativa

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

GESTIÓN  
ESTRATEGICA

GESTIÓN  
PRESUPUESTAL

ACREDITACIÓN  
UNIVERSITARIA

## PROCESOS MISIONALES

FORMACIÓN PROFESIONAL

INVESTIGACIÓN

PROYECCIÓN SOCIAL

## PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE  
RECURSOS  
HUMANOS

GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA

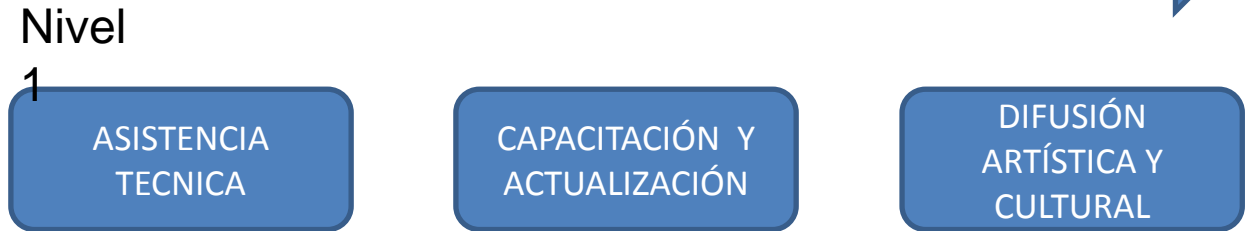
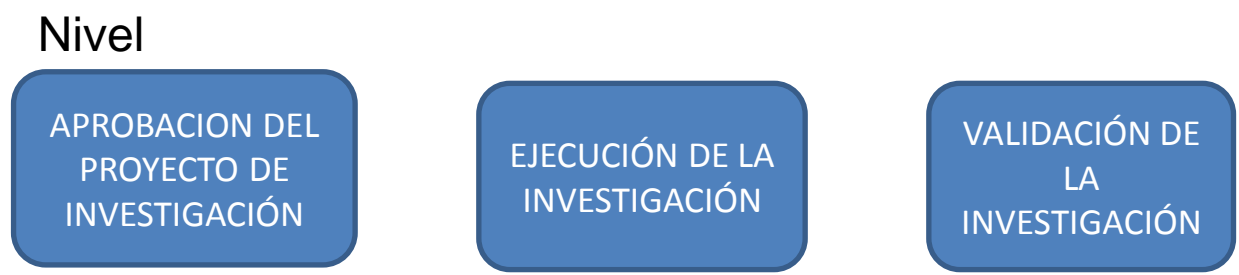
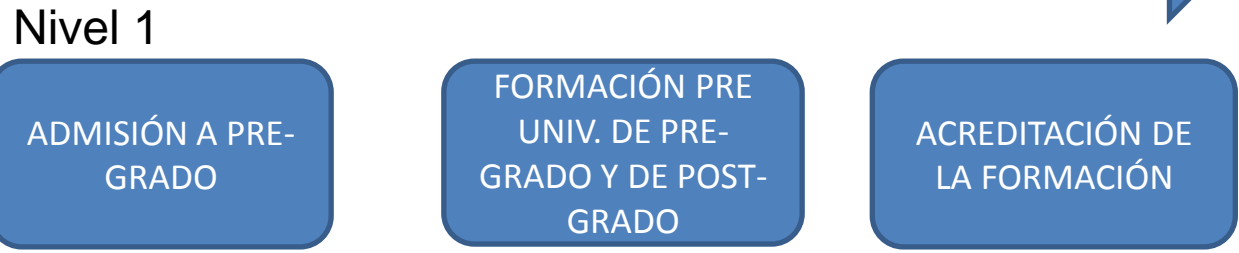
BIENESTAR  
UNIVERSITARIA

Cliente- Atendido - Satisfecho

# MAPA DE PROCESOS MISIONALES

Cliente- Necesidad - expectativa

Cliente- Atendido - Satisfecho





# PROCESO DE NIVEL 1: APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

## ELEMENTOS DEL PROCESO

### 1. Entradas:

- Solicitud de Revisión y Anteproyecto de investigación
- Jurado evaluador, Resolución de designación y lineamientos de investigación
- Informe de revisión y aprobación, texto del proyecto.

### 2. Actividades:

- Designación de jurado evaluador
- Revisión del anteproyecto de investigación
- Aprobación del proyecto de investigación

### 3. Salidas:

- Resolución de designación del jurado
- Informe de revisión y aprobación
- Resolución de aprobación del proyecto

# PROCESO DE NIVEL 1: APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

## ELEMENTOS DEL PROCESO

### 4. Operación:

- Normas para el desarrollo de proyectos de investigación a nivel de pregrado.
- Normas para el desarrollo de proyectos de investigación a nivel de postgrado.
- Normas para el desarrollo de proyectos de investigación docente.
- Normas para el desarrollo de proyectos de investigación para empresas.
- Normas de investigación de SUNEDU.

### 5. Control:

- Evaluar en la Base de Datos o repositorio de investigaciones, si investigación presentada es inédita y no es plagio de otras investigaciones.
- Evaluar si el comité o jurado evaluador dictamina adecuadamente el proyecto de investigación.
- Revisar si cliente (estudiante de pregrado, de postgrado, docente o empresa) cumple requisitos para ejecución de investigación.

# PROCESO DE NIVEL 1: APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

## ELEMENTOS DEL PROCESO

### 6. Recursos:

- Software de Registro.
- Proyecto de investigación.
- Equipo de cómputo.
- Base de datos de investigaciones.
- Asistentes administrativos
- Jurado evaluador
- Director de investigación.

### 7. Indicador:

- Porcentaje de proyectos de investigación aprobados dentro del plazo establecido.

# FORMATO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE UN PROCESO DE NIVEL 1













<b>PROCESO:</b>	<b>NIVEL 1</b>	<b>Aprobación del proyecto de investigación</b>	<b>CÓDIGO: PM-API-001</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	Aprobar los proyectos de investigación científica, tecnológica y humanística que cumplan con los lineamientos de investigación dentro de los plazos establecidos.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Director de Investigación			
<b>ALCANCE:</b>	Aplica a los niveles de investigación de pre grado, post grado, docente y empresarial, que requieran de la autorización de ejecución del proyecto de investigación.			
<b>LÍMITES:</b>	<b>INICIO:</b>	Recepción del Anteproyecto de investigación.		
	<b>FIN:</b>	Aprobación del proyecto de investigación.		
<b>SIPOC</b>				
<b>PROVEEDORES:</b>	<b>ENTRADAS:</b>	<b>ACTIVIDADES CRÍTICAS:</b>	<b>SALIDAS:</b>	<b>CLIENTES:</b>
Investigador	Solicitud de Revisión y Anteproyecto de investigación	Designación de jurado evaluador	Resolución de designación del jurado	-
Dirección de Investigación	Jurado evaluador, Resolución de designación v	Revisión del anteproyecto de investigación	Informe de revisión y aprobación	Dirección de Investigación

# FORMATO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE UN PROCESO DE NIVEL 1

	lineamientos de investigación			
Jurado evaluador	Informe de revisión y aprobación, texto del proyecto	Aprobación del proyecto de investigación	Resolución de aprobación del proyecto	Investigador
<b>IDENTIFICACIONES DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS</b>				
<b>EQUIPO E INFRAESTRUCTURA</b>		<b>RECURSOS HUMANOS:</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO:</b>	
Software de Registro, proyecto de investigación, PCS, base de datos de investigaciones.		Asistentes administrativos, jurado evaluador, director de investigación.	Trabajo en equipo y armonía entre miembros del jurado.	
<b>REQUISITOS A CUMPLIR</b>				
<b>Lineamientos de investigación (establece los plazos máximos de aprobación del proyecto)</b> <b>Normas de investigación de SUNEDU.</b>				

## Tablero de Gestion de Procesos: Universidad Nacional de Tumbes

Fecha de Evaluacion 30 de Junio

Proceso	Objetivos		Indicadores													
	Titulo	Resp	Titulo	Datos Indicador												
				Unidad	ene-15		feb-15		mar-15		abr-15		may-15		jun-15	
					Dato	Estado	Dato	Estado	Dato	Estado	Dato	Estado	Dato	Estado	Dato	Estado
Evaluación de Proyectos de Investigación	Aprobar los proyectos de investigación científica, tecnológica y humanista que cumpla con los lineamientos de investigación dentro de los plazos establecidos.	Director de Investigación	Proyectos de investigación aprobados dentro de plazo	%	70		79		80		86		82		74	
Tiempo de aprobación de Proyectos de investigación			Días	16.00		18.00		17.00		15.00		19.00		18.00		

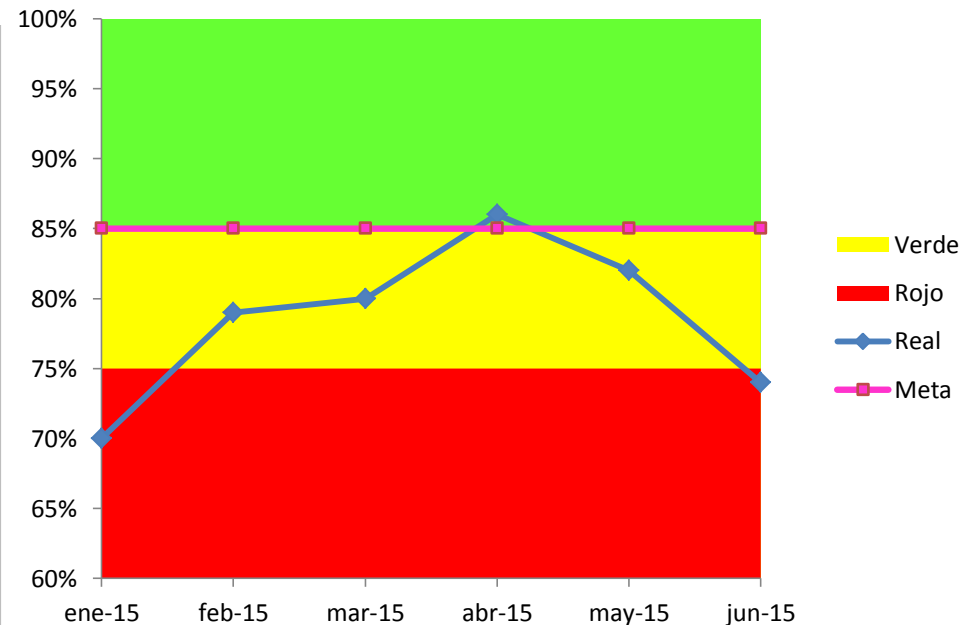
## Ficha de Indicador (Creciente)

### Proyectos de investigación aprobados dentro de plazo

Objetivo	Aprobar los proyectos de investigación científica, tecnológica y humanista que cumpla con los lineamientos de investigación dentro de los plazos establecidos.				
Formula de Calculo	Sumatoria de proy. aprobados dentro del plazo/total de proy. aprobados				
Responsable	Director de Investigación	Tipo	C	Unidad	%
Fuente	Base datos de proy. De investigación aprobados.				
Frecuencia de Medicion	Mensual				
Meta	85%	84%-76%	75%		

#### Cuadro de Evolucion

Serie Principal (%)				
Fecha	Real	Meta	Verde	Rojo
ene-15	70%	85%	85%	75%
feb-15	79%	85%	85%	75%
mar-15	80%	85%	85%	75%
abr-15	86%	85%	85%	75%
may-15	82%	85%	85%	75%
jun-15	74%	85%	85%	75%



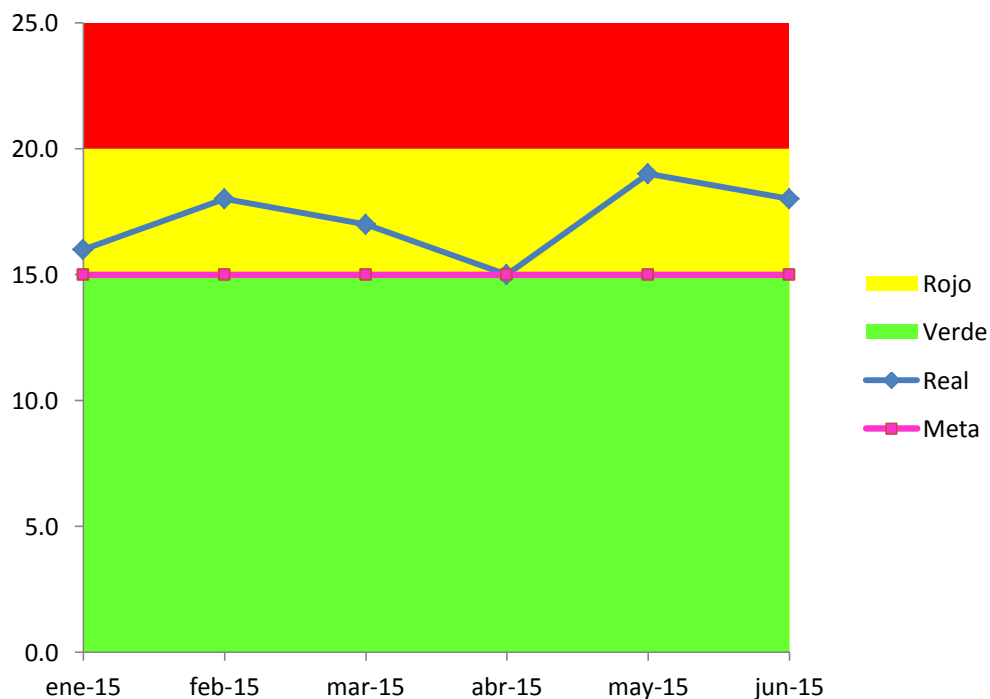
## Ficha de Indicador (Decreciente)

### Tiempo de aprobación de Proyectos de investigación

Objetivo	Aprobar los proyectos de investigación científica, tecnológica y humanista que cumpla con los lineamientos de investigación dentro de los plazos establecidos.				
Formula de Calculo	N° de días de aprobación de proyectos de investigación				
Responsable	Director de Investigación	Tipo	D	Unidad	Días
Fuente	Base datos de proy. De investigación aprobados.				
Frecuencia de Medicion	Mensual				
Meta	15	16-19	20		

Cuadro de Evolucion

Serie Principal (Días)				
Fecha	Real	Meta	Verde	Rojo
ene-15	16.0	15.0	15.0	20.0
feb-15	18.0	15.0	15.0	20.0
mar-15	17.0	15.0	15.0	20.0
abr-15	15.0	15.0	15.0	20.0
may-15	19.0	15.0	15.0	20.0
jun-15	18.0	15.0	15.0	20.0

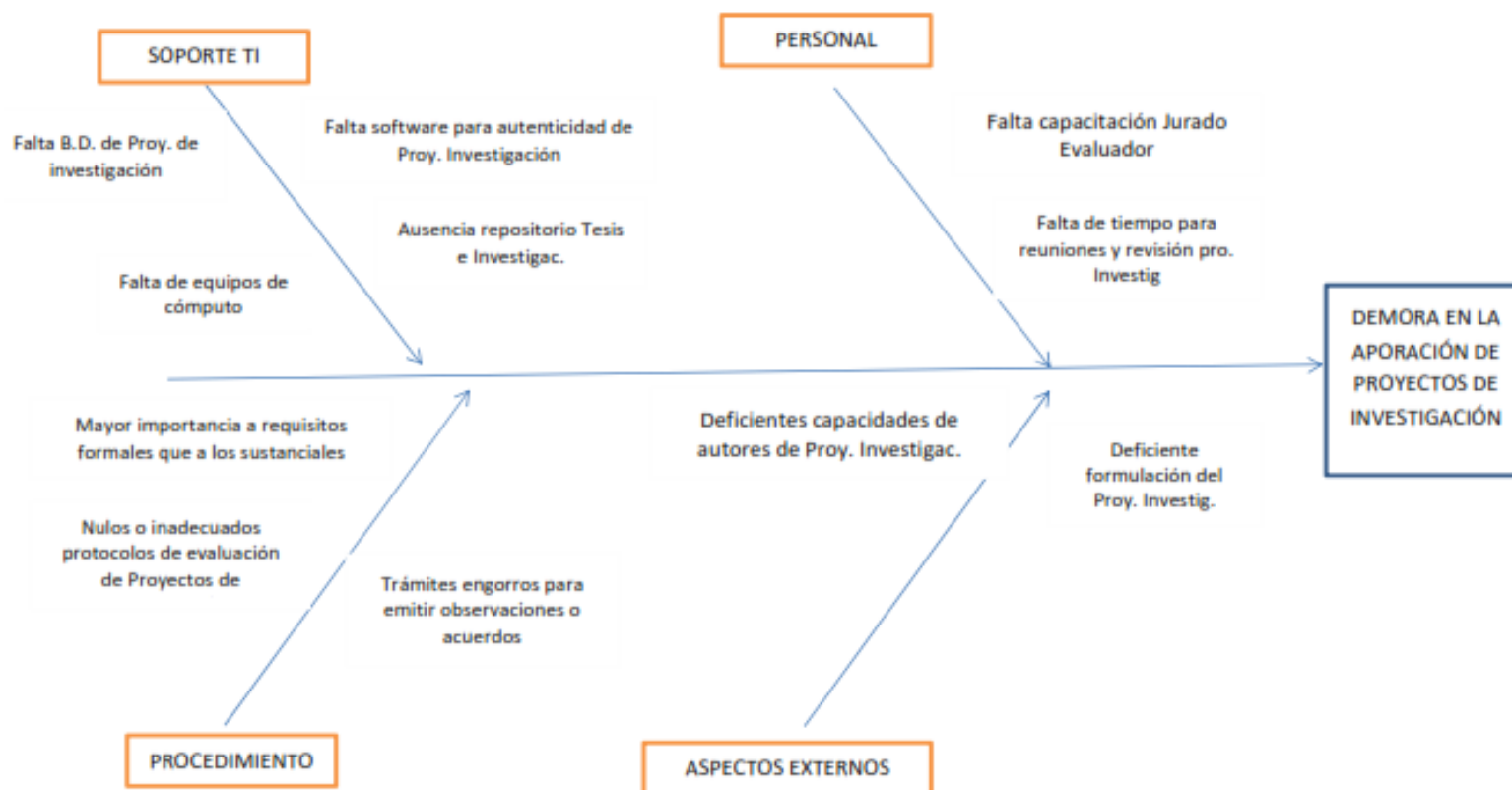






### DIAGRAMA CAUSA-EFECTO.

PROBLEMA: DEMORA EN LA APORACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN





## MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES

### DEMORA EN LA APROBACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE LAS POSIBLES CAUSAS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA (O)	IMPACTO (I)	O X I
A	Falta software para autenticidad de Proy. Investigación	5	4	20.00
B	Nulos o inadecuados protocolos de evaluación de Proy. de investigación	4	5	20.00
C	Falta capacitación Jurado Evaluador	4	3	12.00
D	Trámites engorros para emitir observaciones o acuerdos	4	3	12.00
E	Ausencia repositorio Tesis e Investigac.	5	2	10.00
F	Mayor importancia a requisitos formales que a los sustanciales	3	3	9.00
G	Falta de tiempo para reuniones y revisión pro. Investig	2	2	4.00
H	Deficiente formulación del Proy. Investig.	2	1	2.00
I	Deficientes capacidades de autores de Proy. Investigac.	2	1	2.00
J	Falta de equipos de cómputo	2	1	2.00



## DETERMINACIÓN DE LA CAUSA - RAIZ

CAUSAS PRINCIPALES	1er. Porqué?	2do. Porqué?	3er. Porqué?	4to. Porqué?	5to. Porqué?
Falta software para autenticidad de Proy. Investigación	-----	-----	-----	-----	-----
Desconocimiento de protocolos de evaluación de Proy. de investigación	Jurado Evaluador no se encuentra capacitado	-----	-----	-----	-----
Falta capacitación Jurado Evaluador	-----	-----	-----	-----	-----
Trámites engorros para emitir observaciones o acuerdos	Deficientes procedimientos para el levantamiento de observaciones.	-----	-----	-----	-----
Ausencia repositorio Tesis e Investigac.	No se digitizan las tesis e investigaciones	No existe software para digitación de las tesis e investigaciones	-----	-----	-----
		No existe normas o políticas de difusión de la producción intelectual de la Universidad	-----	-----	-----
		Personal no se encuentra capacitado para realizar esta actividad	-----	-----	-----

# ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE PARA AUTENTICIDAD DE PROJ. INVESTIGACIÓN

Qué actividades se realizarán	Quién	Cuando																				Cómo	Cuánto	
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20		Hrs	US \$
Requerimiento de Software	Director de Investigación	X																				Personal interno	8	
Elaboración de informe técnico previo de evaluación de software.	Jefe de Oficina de Informática		X	X																		Personal interno	16	
Adquisición de Software para autenticar proyectos.	Oficina de Administración				X	X	X															Personal interno	24	
Implementación e instalación de Software.	Jefe de Oficina de Informática							X	X													Personal interno / Proveedor	24	5000
Capacitación a personal encargado de manejar software	Oficina de Administración									X												Proveedor	8	
Ejecución de pruebas y levantamiento de observaciones	Director de Investigación										X											Personal interno (ofic. Informática)	8	
Inspecciones inopinadas	Jefes de área												X		X				X			Personal interno	16	
Auditorias de gestión	Audidores de calidad																		X	X	X	OCI	24	

## ACTIVIDADES PARA SUPERAR EL DESCONOCIMIENTO DE PROTOCOLOS DE EVALUACIÓN DE PROY. DE INVESTIGACIÓN

Qué actividades se realizarán	Quién	Cuando				Cómo	Cuánto	
		S1	S2	S3	S4		Hrs	US \$
Establecer lineamientos respecto a los temas en los que se capacitará al jurado evaluador.	Director de Investigación	X				Personal interno	8	
Puesta en marcha del plan de capacitación	Oficina de Administración		X	X		Personal interno	24	
Supervisión de la ejecución del plan de capacitación	Director de Investigación			X	X	Personal interno	8	
							<b>40</b>	<b>0</b>