



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
**PIRHUA**

# MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACADÉMICOS DEL ICPNS - RG

Ana Patricia Cueva Tavera

Piura, 03 de Octubre de 2007

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y Sistemas



Esta obra está bajo una [licencia](#)  
[Creative Commons Atribución-](#)  
[NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura

**UNIVERSIDAD DE PIURA**  
FACULTAD DE INGENIERÍA



Mejoramiento en los procesos administrativos académicos del ICPNA-RG

Tesis para optar el Título de:  
Ingeniero Industrial y de Sistemas

Ana Patricia Cueva Tavera

Asesor:  
Ing. Martín Palma Lama

Piura, Setiembre 2007

## **Resumen**

El presente trabajo busca reestructurar y ordenar el proceso administrativo académico con el fin de definir procesos eficaces que permitan ofrecer un mejor servicio a sus clientes así como un mejor desarrollo de sus tareas diarias.

Se ha hecho uso del análisis de procesos para moldear mediante diagramas de flujo las principales actividades que se llevan a cabo. De esta manera se han podido exponer los procesos actuales de la institución y definir procesos que mejoren la relación con el cliente, como mayor rapidez y orden, en el proceso administrativo. También se realizaron los pasos respectivos para la identificación de funciones y el establecimiento de perfiles de puesto que ayuden en la dirección y administración de la institución.

El principal factor recurrente está referido a la delegación de funciones, con esto se recomienda la creación de la parte logística de la empresa así como la institución de funciones de captación de personal para el área de RRHH que estaban a cargo de la dirección ejecutiva.