

## FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ANÁLISIS DEL PROCESO DE TITULACIÓN PARA  
ALUMNOS EGRESADOS DEL PROGRAMA DE AVIACIÓN  
COMERCIAL DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, LIMA  
2023”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

Licenciada en Administración

**Autora:**

Viviana Aurora Tarrillo Rodriguez

Asesor:

Mg. Randolph Fernando Ñiquen Levy

<https://orcid.org/0000-0002-6745-4045>

Lima - Perú

2023

## REPORTE DE SIMILITUD

### ANÁLISIS DEL PROCESO DE TITULACIÓN PARA ALUMNOS EGRESADOS DEL PROGRAMA DE AVIACIÓN COMERCIAL DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, LIMA 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.espe.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>cdn.www.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

## TABLA DE CONTENIDO

REPORTE DE SIMILITUD.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
TABLA DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN EJECUTIVO.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
<b>1.1 Misión:</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2 Visión:</b> .....	<b>12</b>
<b>1.3 Valores:</b> .....	<b>13</b>
<b>1.4 Modelo de trabajo:</b> .....	<b>14</b>
<b>1.5 Actitudes</b> .....	<b>15</b>
<b>1.6 Organigrama General</b> .....	<b>15</b>
1.6.1 Presidencia:.....	16
1.6.2 Dirección Ejecutiva General:.....	17
1.6.3 Área de Tesorería:.....	17
1.6.4 Área de Operaciones:.....	17
1.6.5 Área de Administración:.....	17
1.6.6 Gerencia de TI&C:.....	17
1.6.7 Área de Seguridad:.....	17
1.6.8 Dirección de Unidad:.....	17
1.6.9 Coordinación Administrativa:.....	18
1.6.10 Coordinación Académica:.....	18
1.6.11 Coordinación de Secretaría Académica:.....	18
1.6.12 Coordinación de Programación Académica:.....	18
1.6.13 Área de Marketing:.....	18
1.6.14 Área de Admisiones:.....	18
1.6.15 Área de Desarrollo Organizacional:.....	18
1.6.16 Área de Planillas:.....	19
1.6.17 Área de Asistencia Social:.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
<b>2.1 Investigación</b> .....	<b>20</b>
<b>2.2 Procesos</b> .....	<b>21</b>
<b>2.3 Planificación</b> .....	<b>21</b>
<b>2.4 Organización</b> .....	<b>21</b>
<b>2.5 Dirección</b> .....	<b>22</b>
<b>2.6 Control</b> .....	<b>22</b>
<b>2.7 Normas Legales</b> .....	<b>23</b>
<b>2.8 Estadísticas</b> .....	<b>25</b>

<b>Tabla N°1</b> .....	26
Matrícula según área .....	26
<b>Tabla N°2</b> .....	26
Matrícula según gestión .....	26
<b>Tabla N°3</b> .....	27
Cantidad de alumnos egresados .....	27
<b>Tabla N°4</b> .....	27
<i>Cantidad de alumnos titulados</i> .....	27
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA</b> .....	38
<b>3.1 Proceso de Titulación</b> .....	39
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b> .....	49
<b>Resultado N°1: Análisis del proceso de la solicitud de los certificados modulares a nombre del Minedu, del alumno al área de Secretaría Académica</b> .....	49
<b>Resultado N°2: Análisis del proceso de la solicitud del Título a nombre del Ministerio de Educación</b> .....	51
<b>Resultado N°3: Análisis de los requisitos solicitados al alumno egresado, para la elaboración del expediente.</b> .....	53
<b>Tabla N°5</b> .....	53
<i>Cantidad de días del diagrama de procesos de los requisitos solicitados al egresado</i> .....	53
<b>Resultado N°4: Análisis del proceso de preparación y elaboración del expediente para el envío a la Ugel respectiva</b> .....	55
<b>Tabla N°6</b> .....	55
<i>Cantidad de días de preparación y elaboración del expediente para el envío a la ugel</i> .....	55
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES</b> .....	57
<b>CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES</b> .....	58
<b>REFERENCIAS</b> .....	59
<b>ANEXOS</b> .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 .....	26
Matrícula según área .....	26
Tabla N°2 .....	26
Matrícula según gestión .....	26
Tabla N°3 .....	27
Cantidad de alumnos egresados .....	27
Tabla N°4 .....	27
<i>Cantidad de alumnos titulados .....</i>	<i>27</i>
Tabla N°5 .....	53
<i>Cantidad de días del diagrama de procesos de los requisitos solicitados al egresado.....</i>	<i>53</i>
Tabla N°6 .....	55
<i>Cantidad de días de preparación y elaboración del expediente para el envío a la ugel.....</i>	<i>55</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	14
Modelo de trabajo: pirámide invertida.....	14
Figura 2.....	16
Organigrama General.....	16
Figura 3.....	19
Área de Secretaría Académica.....	19
Figura 4.....	23
Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.....	23
Figura 5.....	29
Simbología de mapa de procesos.....	29
Figura 6.....	29
Ejemplo de mapa de proceso de ventas B2B.....	29
Figura 7.....	30
Mapa de procesos convencional.....	30
Figura 8.....	31
Mapa de procesos formal.....	31
Figura 9.....	32
Mapa de procesos lineal.....	32
Figura 10.....	33
Simbología de Diagrama de procesos.....	33
Figura 11.....	35
Diagrama de Flujo.....	35
Figura 12.....	37
Modelo de Título Técnico de CETPRO.....	37
Figura 13.....	42
Documento de autorización de matrícula para el programa de Actualización (Titulación) sin completar pasantía.....	42
Figura 14.....	43
Modelo de Certificados a Nombre del Ministerio de Educación. (parte delantera).....	44
Figura 15.....	44
Modelo de Certificados a Nombre del Ministerio de Educación. (parte trasera).....	45
Figura 16.....	47
Modelo de Constancia de pasantía.....	47
Figura 17.....	47

Modelo de Ficha de Supervisión de Pasantía. ....	48
Figura 18. ....	50
Flujograma de proceso de solicitud de certificados modulares a nombre del Ministerio de Educación .....	50
Figura 19. ....	52
Flujograma de proceso de solicitud de Título a nombre del Ministerio de Educación .....	52
Figura 20 .....	53
Diagrama de proceso de requisitos solicitados al egresado .....	54
Figura 21 .....	56
Diagrama de proceso de requisitos solicitados al egresado .....	56

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente análisis se desarrolla en una institución educativa, analizando el proceso de titulación del programa de Aviación Comercial, que se realiza en el área de secretaría académica, siendo responsable de todos los trámites que solicitan los estudiantes egresados. Para ello nos basaremos en la verificación de cada proceso que conforma la elaboración de un trámite de titulación, identificando los puntos claves y las dificultades que se pueden presentar en la solicitud por el egresado. Así mismo, se mantendrá en confidencialidad el nombre de la Institución Educativa.

Se ha identificado dentro de este trabajo, la importancia de los tiempos que se dan para la solicitud del trámite, teniendo en cuenta los requisitos y las demoras dentro del área de secretaría académica, como también por parte de la Ugel, entidad del estado, los encargados de realizar el registro de títulos para el Ministerio de Educación. Por ello se ha desarrollado diagramas de procesos para identificar cada una de las operaciones realizadas, esto nos permitirá poder encontrar las mejoras durante este trámite.

El resultado fue favorable, se encontraron puntos de mejora, los cuales se desarrollarán y elaborarán para mantener un buen orden como también ser aplicado en los tiempos establecidos, los cuales benefician a los alumnos egresados, y como Institución Educativa tener un ordenamiento de los procesos y lograr los principales objetivos de la empresa.



## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

## REFERENCIAS

Asana, Inc. (2022). *Mejora de los procesos y de la calidad*.

<https://asana.com/es/resources/what-is-a-flowchart>

Cegid Ekon. (2020, diciembre 8). *Diagrama de procesos y su importancia para tu empresa*.

<https://www.ekon.es/blog/diagrama-procesos-empresa/>

Chiavenato, I.(2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill

*Interamericana*. [Introducción a la teoría general de la administración, 7ma Edición](#)

[\(wordpress.com\)](#)

Decreto Supremo N°004-2019-MINEDU (2019). *Diario El Peruano*

[https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-2804-decreto-supremo-n-004-2019-minedu-1748808-3/#:~:text=Los%20Centros%20de%20Educaci%C3%B3n%20T%C3%A9cnico,a%20las%20necesidades%20del%20sector)

[reglamento-de-la-ley-n-2804-decreto-supremo-n-004-2019-minedu-1748808-](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-2804-decreto-supremo-n-004-2019-minedu-1748808-3/#:~:text=Los%20Centros%20de%20Educaci%C3%B3n%20T%C3%A9cnico,a%20las%20necesidades%20del%20sector)

[3/#:~:text=Los%20Centros%20de%20Educaci%C3%B3n%20T%C3%A9cnico,a%20las%20](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-2804-decreto-supremo-n-004-2019-minedu-1748808-3/#:~:text=Los%20Centros%20de%20Educaci%C3%B3n%20T%C3%A9cnico,a%20las%20necesidades%20del%20sector)

[necesidades%20del%20sector](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-2804-decreto-supremo-n-004-2019-minedu-1748808-3/#:~:text=Los%20Centros%20de%20Educaci%C3%B3n%20T%C3%A9cnico,a%20las%20necesidades%20del%20sector)

Editorial Etecé.(2021). *Investigación*.

<https://concepto.de/investigacion/>

Gestiopolis Aportes. (2021, julio 18). *Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*.

<https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>

Institución Educativa Columbia (2023). *Historia*.

<https://www.columbia.edu.pe/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI].(Julio 2020). *Estadísticas del Sector Educativo*

[https://escale.minedu.gob.pe/c/document\\_library/get\\_file?uuid=5b6fa8ec-5dc6-4625-b312-](https://escale.minedu.gob.pe/c/document_library/get_file?uuid=5b6fa8ec-5dc6-4625-b312-88b38b9eada0&groupId=10156)

[88b38b9eada0&groupId=10156](https://escale.minedu.gob.pe/c/document_library/get_file?uuid=5b6fa8ec-5dc6-4625-b312-88b38b9eada0&groupId=10156)

Ley General de Educación N°28044. (29 de Julio del 2003). Congreso de la República. *Diario El*

*Peruano.*

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105107/28044 - 31-10-2012\\_11\\_31\\_34 - LEY 28044.pdf?v=1607376440](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105107/28044_-_31-10-2012_11_31_34_-_LEY_28044.pdf?v=1607376440)

Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes N°30512. (31 de octubre del 2016). Congreso de la República. *Diario El Peruano*

<http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/ley-de-institutos.pdf>

Pardo J. (2012) *Configuración y Usos de un mapa de procesos.*

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/53587?page=50>

Perez, J. (2010). *Gestión por procesos. Sic Editorial.*

<https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178lC&printsec=frontcover&dq=libro+de+procesos&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwj0tM7OtPP8AhUdB7kGHXphBKMq6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=libro%20de%20procesos&f=false>

Proyecto de Ley N°5019/2020-CR (2020). *Congreso de la República*

[https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL05019\\_20200406.pdf](https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05019_20200406.pdf)

Resolución del Consejo Directivo N°009-2105-SUNEDU/CD (24 de diciembre del 2015).

*Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos.*

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/reglamento-del-registro-nacional-de-grados-y-titulos-resolucion-no-009-2015-suneducd-1327036-1/>

Resolución Ministerial N°159-2008-ED (18 de Marzo del 2008) Ministerio de Educación.

<https://www.ugel01.gob.pe/WEB%20AGEBATP/normasETP/RM/RM0159-08%20titulos.pdf>

Roncacio, G. (2023). *¿Que es la planeación estratégica y para qué sirve?.*

<https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

Software Delsol.(2023).*Pasantía*

<https://www.sdelsol.com/glosario/pasantia/>

Unidad de Gestión Educativa Local N°2 [UGEL N°2].(2013, 20 de Agosto).*Ugel será la encargada de expedir y registrar títulos de los egresados de los CETPROS.*

<http://www.ugel02.gob.pe/noticia/ugel-ser%C3%A1-la-encargada-de-expedir-y-registrar-t%C3%ADtulos-de-los-egresados-de-los-cetpros>