


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE  
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN COMISIÓN  
ACADÉMICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO QUE SE  
PRESTA A ESTUDIANTES DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE  
OCCIDENTE**

**LUISA GABRIELA MAURICIO RODRÍGUEZ**

**QUETZALTENANGO, MARZO DE 2,024**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE  
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN COMISIÓN  
ACADÉMICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO QUE SE  
PRESTA A ESTUDIANTES DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE  
OCCIDENTE**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN**

Presentado a las autoridades de la División de Ciencias  
Económicas del Centro Universitario de Occidente de la Universidad  
San Carlos de Guatemala

**POR:**

**BR. LUISA GABRIELA MAURICIO RODRÍGUEZ**

Previo a conferírsele el Título de  
**ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

En el grado académico de  
**LICENCIADA**

**QUETZALTENANGO, MARZO DE 2,024**

## AUTORIDADES USAC

RECTOR MAGNIFICO: M.A WALTER RAMIRO MAZARIEGOS BIOLIS  
SECRETARIO GENERAL: LIC. LUIS FERNANDO CORDÓN LUCERO

### MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO:

DIRECTOR GENERAL Y PRESIDENTE: DR. CÉSAR HAROLDO MILIÁN REQUENA  
SECRETARIO ADMINISTRATIVO: MSc. JOSÉ EDMUNDO MALDONADO

REPRESENTANTES DOCENTES: MSc. RAÚL BETHANCURT  
MSc. EDELMAN MONZÓN

REPRESENTANTE ESTUDIANTIL: BR. ALEYDA TRINIDAD DE LEON

REPRESENTANTE DE EGRESADOS: LIC. VICTOR DÍAZ

DIRECTOR DE DIVISIÓN: MSc. SERGIO ANIBAL SUM GARCÍA

COORDINADOR DE CARRERA MSc. WALTER SANTIZO

## **TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXÁMEN DE ÁREAS PRÁCTICAS**

Lic. Ervin Cifuentes

MSc. Alma Díaz

MSc. Walter Santizo

MSc. Eduardo Arriola

MSc. Carlos de León

**ASESOR:**

MSc. Abraham Cruz Granados

**REVISOR:**

MSc. Dora Tobías

**MADRINA;**

Escarlet Rodríguez de Mauricio



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
**Centro Universitario de Occidente**

Quetzaltenango, 22 de agosto de 2023

Doctor  
Walter Santizo  
Coordinador de la Carrera de Administración de Empresas  
Centro Universitario de Occidente  
Universidad de San Carlos de Guatemala.

Respetable Señor Coordinador:

En atención al nombramiento según OFICIO C.A.E. CC.EE.No.012-2022 de fecha 20 de julio de 2022, he procedido a asesorar a la Estudiante: **LUISA GABRIELA MAURICIO RODRÍGUEZ** carné No. **2294 60623 0901** y Registro Académico **201032269** en la elaboración de su trabajo de graduación, titulado: "Procedimientos Administrativos en Comisión Académica y su incidencia en el servicio que se presta a estudiantes del Centro Universitario de Occidente".

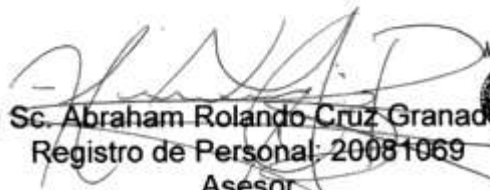
Me permito informar a Usted que el trabajo realizado por la estudiante tiene como aporte primordial:

Fortalecer los procedimientos administrativos de cada trámite estudiantil, en el Centro Universitario de Occidente con el propósito de brindar un servicio eficiente y eficaz a los estudiantes.

Dicho trabajo ha sido realizado utilizando los métodos de investigación que se requieren para garantizar la calidad del mismo, por lo que a mi criterio considero que la presente enriquecerá nuestro material técnico de apoyo a nivel académico y profesional.

Por lo antes expuesto, me permito emitir **Dictamen Favorable** al presente trabajo de graduación, para su correspondiente revisión, previo a conferírsele el título de Administradora de Empresas en el grado académico de Licenciada.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
M Sc. Abraham Rolando Cruz Granados  
Registro de Personal: 20081069  
Asesor

MSc. Abraham Rolando Cruz Granados  
ADMINISTRADOR DE  
EMPRESAS  
REGISTRO DE PERSONAL: 20081069

c.c. archivo

Quetzaltenango, 24 de noviembre de 2,023.

Doctor:

Walter Alfredo Santizo López  
Coordinador de la Carrera de Administración de Empresas  
División de Ciencias Económicas  
Centro Universitario de Occidente  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Señor Coordinador:

En atención al **E.A/CCEE/REV/ No. 18-2023** de fecha 28 de agosto de 2023, en el que se me asigna como Revisora del Trabajo de Graduación del estudiante **LUISA GABRIELA MAURICIO RODRIGUEZ**, con número de Carné No. **2294 60623 0901** y Registro Académico No. **201032269**, de la carrera de Administración de Empresas, con el trabajo de graduación titulado "**Procedimientos Administrativos en Comisión Académica y su incidencia en el Servicio que se presta a estudiantes del Centro Universitario de Occidente**", al que me permito informar lo siguiente:

- a) Que se ha concluido con el proceso de revisión, habiendo cumplido el estudiante con los requisitos académicos-científicos de esta casa de estudios superiores, necesarios para este tipo de trabajo.
- a) El aporte que deja para el Centro Universitario de Occidente, es un Manual de Procedimientos Administrativos para Trámites Estudiantiles en la Dirección y Comisión Académica.
- b) Emito **DICTAMEN FAVORABLE**, para que el estudiante pueda continuar su proceso previo a conferírsele el Título de Administradora de Empresas en el grado académico de Licenciada.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**




Msc. Dora Virginia Tobías Calderón  
Administradora de Empresas  
Colegiado No. 7,913

El infrascrito DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONOMICAS Del Centro Universitario de Occidente ha tenido a la vista la **CERTIFICACIÓN DEL ACTA DE GRADUACIÓN No. AE. 001-2024** del día **primero** de **febrero** de dos mil **veinticuatro** presentado por el (la) estudiante **Luisa Gabriela Mauricio Rodríguez**, con carné No. **2294 60623 0901**, Registro Académico: **201032269**, emitida por el Coordinador de Carrera de: **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS** por lo que se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN** titulado: **"PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN COMISIÓN ACADÉMICA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO QUE SE PRESTA A ESTUDIANTES DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE"**

Quetzaltenango 6 de marzo 2024

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



**Msc. Sergio Anibal Sum Garcia**  
Director de la División de  
Ciencias Económicas

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser el centro de mi vida, por darme la fortaleza y sabiduría necesaria, por todas las bendiciones que día a día me da.

A mi hermosa mamita, cualquier cosa que pueda decir de ti se queda pequeña, me has enseñado las cosas más buenas y más bonitas de la vida, gracias por acompañarme siempre y apoyarme en todo momento, una vida no me va alcanzar para agradecerte, sin duda alguna Dios no pudo haberme dado una mejor mamá. TE AMO

A mi papi, aunque no esté presente físicamente su amor y ejemplo siempre me acompañan. Te veo en el cielo

Al amor de mi eternidad Erick, por incentivarme a ser mejor cada día y a cumplir mis sueños, por ser mi compañero de vida, mi hogar, mi corazón y mi lugar seguro siempre. Mejor son dos que uno, porque obtienen más fruto de su esfuerzo.

A mi bebé Yumita, mi niña hermosa, el motor de mi vida y mi mayor inspiración, la fuerza que me impulsa a vivir, a soñar y a luchar siempre, gracias por ser mi alegría y mi mayor bendición. Deseo ser siempre un buen ejemplo para tu vida. Te amo

A mis hermanas, Mayra, Skarleth, Wendy, Katy y Mary gracias por llenar mi vida de momentos felices, por las risas y lágrimas que hemos compartido, las madrugadas de carcajadas, los mensajes motivadores, las largas pláticas nocturnas, los regaños, los detalles y sobre todo el amor y el apoyo que siempre me han brindado.

A mis sobrinos, porque han llenado mi vida de alegría y mi corazón de amor, deseo ser siempre un buen ejemplo y apoyo para ustedes.

A mi suegro Carlos Vásquez, por quererme como a una hija más, sus gestos, muestras de cariño y afecto sincero, sin duda alguna son una gran bendición que siempre atesorare en mi corazón.

A mis cuñados, gracias por quererme como miembro más de la familia, por las alegrías y tristezas compartidas, porque sé que siempre puedo contar con ustedes y ustedes conmigo.

A mis amigos, sin duda alguna los amigos son la familia que uno elige, por cada alegría compartida en estos años, gracias.

A mi Tía Cata y familia Rodríguez Arango, por su cariño y apoyo incondicional, son parte importante en mi vida.

A mi familia en general, gracias por todo el cariño y apoyo.



## **Agradecimientos**

A la Universidad San Carlos, especialmente al Centro Universitario de Occidente, mi casa de estudios a quien tanto le debo.

A la División de Ciencias Económicas

A la Carrera Administración De Empresas

A mis Docentes, por sus enseñanzas para lograr este crecimiento profesional y por compartir sus valiosos conocimientos.

A mi Asesor de Tesis: MSc. Abraham Cruz Granados por sus orientaciones, confianza y apoyo en la elaboración del presente trabajo

A mi Revisora de Tesis: MSc. Dora Tobías por el apoyo brindado

Un agradecimiento especial al personal de la Dirección Académica y a los miembros de Comisión Académica porque sus aportes fueron valiosos para la elaboración de la presente investigación.

A los Estudiantes del Centro Universitario de Occidente, por su colaboración durante la investigación de campo.

# ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	12
1.    CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	14
1.1    Marco Contextual.....	14
1.1.1.    Quetzaltenango.....	14
1.1.2.    Centro Universitario de Occidente .....	15
1.1.2.1.    Comisión Académica.....	17
1.2    Marco Conceptual .....	20
1.2.1    Administración .....	20
1.2.1.1 Administración Pública .....	21
1.2.2    Proceso Administrativo .....	22
1.2.2.1 Elementos del Proceso Administrativo .....	23
1.2.2.2 Procedimiento Administrativo .....	24
1.2.2.3 Organización .....	25
1.2.3    Manuales .....	27
1.2.3.1 Manual de Procedimientos .....	27
1.2.4    Normativo.....	29
1.2.4.1 Normativo Estudiantil .....	30
1.2.4.2 Normativos Estudiantiles del CUNOC .....	30
1.2.5    Procedimientos .....	32
1.2.5.1 Procedimientos Administrativos en el CUNOC.....	33
a. Equivalencia de cursos .....	33
b. Cierre de Currículum.....	35
c. Dispensas.....	36
d. Acta Complemento.....	37
e. Exámenes extraordinarios .....	37
f. Exámenes por Suficiencia .....	40
g. Desasignación de cursos.....	41

	1.2.6	Servicio.....	41
		1.2.6.1 Características de Servicio .....	42
		1.2.6.2 Servicio Público .....	42
		1.2.6.3 Servicio al cliente .....	43
		1.2.6.4 Servicio a Estudiantes .....	44
	1.2.7	Estudiantes .....	44
		1.2.7.1 Asignación.....	45
		1.2.7.2 Acta Complemento.....	45
		1.2.7.3 Exámenes Extraordinarios.....	45
		1.2.7.4 Exámenes por Suficiencia .....	46
		1.2.7.5 Equivalencia de Cursos .....	47
2		<b>CAPÍTULO II: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
	2.1	Gráfica No. 1 División a la que pertenece .....	49
	2.2	Gráfica No. 2 Carrera que estudia.....	50
	2.3	Gráfica No. 3 Semestre que cursa .....	52
	2.4	Gráfica No. 4 Estudiantes que han realizado trámites en Comisión Académica .....	53
	2.5	Gráfica No. 5 Trámite que han realizado .....	54
	2.6	Gráfica No. 6 Trámites rechazados .....	55
	2.7	Gráfica No. 7 Requisitos claros para realizar trámites.....	56
	2.8	Gráfica No. 8 Atención en Comisión Académica .....	57
	2.9	Gráfica No. 9 Conocimiento de Normativo de Administración Académica .....	58
	2.10	Gráfica No. 10 Conocimiento de Normativo de Evaluación y Promoción del Estudiante del CUNOC .....	58
	2.11	Gráfica No. 11 Conocimiento de Organigrama .....	60
	2.12	Gráfica No. 12 Importancia de la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos.....	61
	2.13	ENTREVISTAS .....	62
3		<b>HALLAZGOS SIGNIFICATIVOS .....</b>	<b>66</b>
		Comprobación de Hipótesis.....	66

	Comprobación “Q” de Kendall .....	67
	CONCLUSIONES .....	69
	RECOMENDACIONES .....	70
4	CAPÍTULO III: PROPUESTA.....	71
	3.1 Introducción .....	72
	3.2 Justificación.....	73
	3.3 Beneficiarios.....	74
	3.4 Objetivos .....	74
	3.5 Descripción de la propuesta .....	75
	3.5.1 Examen Extraordinario.....	75
	3.5.1.1 Diagrama de Flujo Examen Extraordinario .....	77
	3.5.2 Examen por Suficiencia.....	78
	3.5.2.1 Diagrama de Flujo Examen por Suficiencia .....	80
	3.5.3 Equivalencia de cursos .....	81
	3.5.3.1 Diagrama de Flujo Equivalencia de Cursos .....	83
	3.5.4 Acta Complemento.....	84
	3.5.4.1 Diagrama de Flujo Acta Complemento.....	86
	3.5.5 Dispensas.....	87
	3.5.5.1 Diagrama de Flujo Dispensas.....	89
	3.5.6 Cierre de Curriculum.....	90
	3.5.6.1 Diagrama de Flujo Cierre de Curriculum.....	92
	3.5.7 Actas de Graduación .....	93
	3.5.7.1 Diagrama de Flujo Actas de Graduación .....	95
	3.5.8 Trámite de Título.....	96
	3.5.8.1 Diagrama de Flujo Trámite de Título.....	98
	3.6 Significado de los Diagramas.....	99
	3.7 Cronograma .....	100
	3.8 Presupuesto.....	101
	BIBLIOGRAFÍA .....	102
	ANEXOS .....	104

## INTRODUCCIÓN

El trabajo titulado “Procedimientos Administrativos en Comisión Académica y su incidencia en el Servicio que se presta a estudiantes del Centro Universitario de Occidente”, surge como inquietud de que los estudiantes conozcan los procedimientos para diversos trámites que se realizan en el CUNOC y específicamente desde la Dirección Académica.

La presente investigación se realiza con el fin de analizar y conocer los Procedimientos Administrativos en Comisión Académica, interpretarlos y comprender la incidencia que tienen en el servicio que se presta a los estudiantes del Centro Universitario de Occidente, para proponer acciones a tomar a través de la información recabada. El informe consta de cuatro capítulos:

Capítulo I. Marco Teórico: en este se incluye:

Marco Contextual información argumentada de la ciudad y de la institución para que se conozca el entorno en el cual están ubicadas las unidades de análisis y así poder exponer de mejor manera la problemática, datos históricos relevantes y registrados, aspectos demográficos; aspectos socioculturales aspectos relacionados con la sociedad y cultura de la comunidad.

Marco Conceptual la teoría y conocimientos que ayudaran a comprender los diferentes términos a utilizar.

Capítulo II. Análisis e interpretación de resultados: información específica de la situación actual que permite conocer datos relevantes de los pasos actuales que sirven para que la investigación tome el camino correcto.

Hallazgos importantes en donde se determina la comprobación de Hipótesis.

Capítulo III Propuesta del trabajo se habla sobre las medidas que pueden tomar las unidades de análisis, buscando ser un enlace comunicativo que oriente a los estudiantes a realizar los trámites administrativos que necesita, para facilitar los mismos y determinar los pasos a seguir para dichos procesos, explicando el porqué de los resultados y dando alternativas.

# 1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

## 1.1 Marco Contextual

### 1.1.1. Quetzaltenango

(Estrada Valenzuela, 2002) En relación a Quetzaltenango expresa lo siguiente: “El espacio territorial que hoy ocupa la Ciudad de Quetzaltenango fue, hace ahora más de mil años, la K’ulaja (garganta de agua) habitada por el pueblo Mam. Más tarde, durante el siglo CII, los K’iches les desplazaron, fundando la legendaria Xelajuj Noj (abajo del volcán Lajuj Noj). Y cuando la llegada de los conquistadores en 1524 el mando de Pedro de Alvarado, refundaron el sitio, esta vez con el nombre náhuatl de Quetzaltenango.”

Quetzaltenango está a 200 kilómetros de la Ciudad Capital, es considerada la segunda ciudad más importante de Guatemala, ubicada hacia el occidente del país y con una extensión territorial de 120 kilómetros cuadrados.

Las principales actividades económicas de la ciudad son la industria, agricultura, turismo, salud y educación. Constituye uno de los puntos más poblados y de mayor importancia del departamento, con un casco urbano integrado por 12 zonas, 16 cantones y 2 aldeas ubicadas en la periferia de la misma.

La población del municipio de Quetzaltenango, según datos del censo realizado por el INE en el año 2018 asciende a un total de 180,706 habitantes. Al ser un municipio tan rico culturalmente es un lugar ideal para realizar los estudios universitarios, por lo cual muchas personas de diferentes departamentos migran a la ciudad para continuar su educación, principalmente en el Centro Universitario de Occidente.

### **1.1.2. Centro Universitario de Occidente**

El Centro Universitario de Occidente es el primer Centro Regional Universitario de la Tricenteneria Universidad de San Carlos de Guatemala, ubicado en la Calle Rodolfo Robles 29-99, zona 1 Quetzaltenango.

Los estudios universitarios en Quetzaltenango tienen como antecedente la creación de la Universidad de Occidente en 1876, aunque dos años más tarde fue cerrada, para dar paso a las escuelas facultativas. (Rodríguez de Mauricio, 2021)

El CUNOC fue creado el 5 de diciembre de 1970, según Acta No 1081 en la sesión celebrada por el Honorable Consejo Superior Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, inició actividades en enero del año 1971, en donde se tenía autorizado el funcionamiento de tres carreras a nivel Técnico y cinco carreras a nivel Licenciatura repartidas en 4 divisiones: División de Ciencia y Tecnología, División de Ciencias Jurídicas y Sociales, División de Ciencias Económicas y División de Ciencias Sociales y Humanidades.

(Rodríguez de Mauricio, 2021) en su Tesis Historia y Memoria de los Murales del CUNOC, indica que actualmente:

“Administrativa y académicamente el Centro Universitario está integrado por el Honorable Consejo Directivo, que es el órgano de máxima autoridad, la Directora General, la Secretaría Administrativa; la Dirección y Comisión Académica; las Divisiones de Ciencias de la Ingeniería; División de Ciencias Jurídicas, División de Humanidades y Ciencias Sociales, División de Ciencia y Tecnología, División de Ciencias de la Salud (esta División fue creada en 1988. Dato obtenido en Acta de Comisión Académica No. 13-88, del 28 de abril de 1988), División de Arquitectura y Diseño (División creada en 2011, aunque la carrera de Arquitectura inició en el año 2003 dependía directamente de la USAC y en el año 2007, pasa a formar parte del CUNOC, pero únicamente en lo administrativo), División de Odontología (División creada en el 2012 con la implementación de la Carrera de Odontología, aunque 32 años antes hay antecedentes de que esta carrera se recibía en el Área Común de la Carrera de Medicina. En 1983, se hacen los primeros intentos por implementar el Tercer Año de la Carrera de Odontología y también de Ingeniería, a propuesta de la Coordinación de la Carrera de Medicina y de Ingeniería. Estos datos fueron obtenidos del Acta D.A. 30.83, Punto CUARTO, de la sesión celebrada por la Comisión Académica el 11 de octubre de 1983); División de Ciencias Económicas.”



Las carreras que conforman el CUNOC son las siguientes: de la División de Ingeniería están Ingeniería Mecánica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica-Industrial, Ingeniería en Sistemas; de la División de Ciencias Jurídicas está la carrera Abogado y Notario; de la División de Ciencias Económicas están Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en Auditoría y Economía; de la División de Ciencia y Tecnología está Ingeniería en Gestión Ambiental local, Ingeniero Agrónomo en Sistemas de Producción Agrícola, Ingeniería en Administración de Tierras y Técnico en Agrimensura; de la División de Ciencias de la Salud está la carrera Médico y Cirujano; de la División de Humanidades y Ciencias Sociales está Trabajo Social Rural y Licenciatura en Trabajo Social, PEM en Psicología, Licenciatura en Psicología, PEM en Pedagogía con especialización en Comunicación y Lenguaje, Licenciatura en Pedagogía con Énfasis en Diseño Curricular, Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Administración y Diseño en Proyectos Educativos; de la División de Odontología está Licenciatura en Odontología; de la División Arquitectura y Diseño está Licenciatura en Arquitectura. A demás fuera de estas Divisiones también están las Carreras PEM en Educación Primaria Bilingüe Intercultural, PEM en Matemática y Física y Licenciatura en la Enseñanza de la Matemática y Física.

(USAC, 2021) en el Plan Estratégico USAC 2022-2030 la Misión y Visión de la Universidad San Carlos de Guatemala es la siguiente:

“Misión:

En su carácter de única universidad estatal le corresponde con exclusividad dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del Estado y la educación profesional universitaria estatal, así como, la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones. Promoverá por todos os medios a su alcance la investigación en todas las esferas del saber humano y cooperara al estudio y solución de los problemas nacionales.

Su fin fundamental es elevar el nivel espiritual de los habitantes de la República, conservando, promoviendo y difundiendo la cultura y el saber científico.

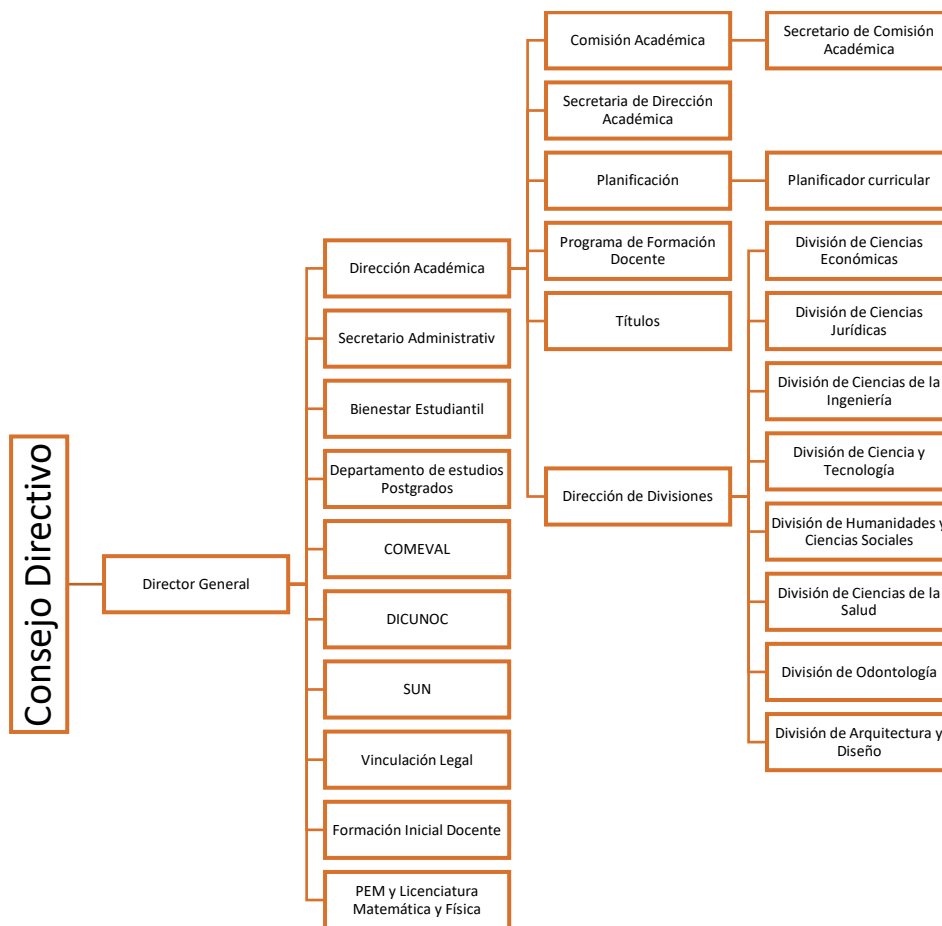
Contribuirá a la realización de la unión de Centro América y para tal fin, procurará el intercambio de académicos, estudiantes y todo cuanto tienda a la vinculación espiritual de los pueblos del istmo.

Visión:

La Universidad de San Carlos de Guatemala es la institución de educación superior estatal y autónoma, con una cultura democrática, con enfoque inclusivo, multi e intercultural, vinculada y comprometida con el

desarrollo científico, social, humanista y ambiental con una gestión actualizada, dinámica, efectiva y con recursos óptimamente utilizados para alcanzar sus fines y objetivos, formadora de profesionales con principios éticos, responsabilidad en la sostenibilidad ambiental y excelencia académica.”

La estructura administrativa para la Toma de Decisiones en el Centro Universitario de Occidente es la siguiente:



### 1.1.2.1. Comisión Académica

De acuerdo a (CUNOC, s.f) el Reglamento General del Centro Universitario de Occidente, en el Capítulo II, presenta los siguientes artículos con respecto a Dirección Académica.

“Artículo 24: La Dirección Académica está formada por la Comisión Académica y el Director Académico.

Artículo 25: La Comisión Académica es el organismo consultivo y normativo de las actividades del Centro, en los aspectos de docencia, investigación y extensión. Se integra de la siguiente forma:

El Director Académico que la preside;

Los Directores de las Divisiones Académicas

Un representante estudiantil por cada División Académica, electo por los estudiantes de las mismas.

Dichos representantes durarán un año en el ejercicio de sus cargos.

Artículo 26: La Comisión Académica tiene las atribuciones siguientes:

Planificar, coordinar e impulsar las actividades de docencia, investigación y extensión del Centro.

Promover el establecimiento de las nuevas carreras y determinar los requisitos académicos para su creación.

Proponer la curricula de estudios e impulsar los cambios y ajustes curriculares de las distintas carreras que se imparten en el Centro, de acuerdo a las necesidades y posibilidades del desarrollo de las mismas en la región.

Impulsar la investigación de los problemas regionales, en función de desarrollo nacional.

Formular las normas de evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, y velar por el cumplimiento de las mismas.

Desarrollar las actividades que se recomienden, en relación con la evaluación y promoción del personal docente.

Elaborar las normas de selección para profesores y estudiantes que deseen gozar de becas para estudios, y dictaminar sobre dicha selección.

Dictaminar sobre solicitudes de exámenes especiales o extraordinarios que estén contemplados en el reglamento de evaluación del rendimiento académico de los estudiantes.

Dictaminar sobre equivalencias de cursos, traslados de estudiantes a otras carreras, y demás aspectos relacionados con los planes de estudio.

Conocer y dictaminar sobre otros asuntos académicos y docentes que le sean sometidos a su consideración.

Proponer ante el Consejo Directivo, al sustituto del Director Académico, por ausencia temporal de este, siempre que no exceda de seis meses dicha ausencia.

Artículo 27: El Director Académico del Centro estará designado por el Consejo Directivo conforme al Artículo 34 del Estatuto de la Carrera Universitaria.

Artículo 28. El Director Académico tiene los deberes y atribuciones siguientes:

Elaborar y Proponer los reglamentos relativos a asuntos académicos o docentes.

Elaborar el calendario de exámenes, de común acuerdo con los directores de las divisiones académicas y coordinadores de carreras.

Promover la constante superación científica y pedagógica de los catedráticos.

Velar porque la enseñanza en el Centro, se imparta con la mayor eficiencia.

Convocar y presidir a la Comisión Académica.

Elaborar con los Directores de las Divisiones Académicas, el Plan General de actividades docentes y someterlo a consideración del Director General y del Consejo Directivo.

Organizar cursos, cursillos, conferencias y demás actividades tendientes a la superación de la docencia y la investigación.

Promover reuniones de Catedráticos para la programación y desarrollo de las actividades docentes.

Impartir docencia directa en un mínimo, acorde con la condición de Profesor titular.

Informar al Director General y al Consejo Directivo, de las actividades académicas y docentes del Centro.

Proponer al Consejo Directivo las normas de evaluación institucional y curricular, previa aprobación de la Comisión Académica.

Las demás que tiendan a la constante superación de las labores académicas.”

A pesar de estar reglamentado, el Centro Universitario de Occidente ha crecido exponencialmente en cuanto a docentes, estudiantes y trabajadores administrativos de tal forma que las normativas actuales están desactualizadas por lo que sería oportuno considerar su actualización.

## 1.2 Marco Conceptual

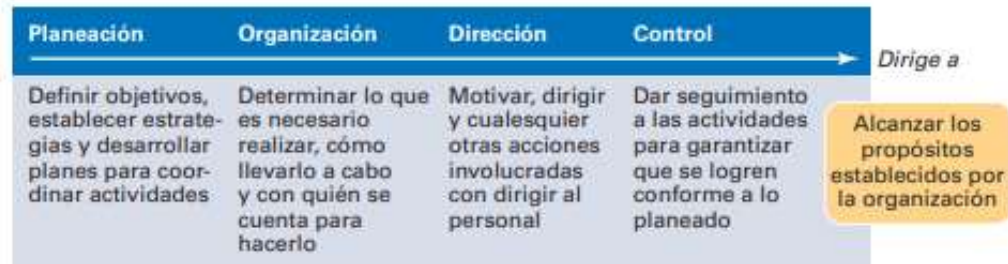
### 1.2.1 Administración

(Chiavenato I. , 2001) Respecto al origen de la palabra administración indica lo siguiente:

“La palabra *administración* proviene del latín (*ad*, dirección hacia, tendencia; *minister*, comparativo de inferioridad, y el sufijo *ter*, que indica subordinación u obediencia, es decir, quien cumple una función bajo el mando de otro, quien le presta un servicio a otro) y significa subordinación y servicio. En su origen, el término significaba función que se desempeña bajo el mando de otro, servicio que se presta a otro.”

Por otro lado para (Koontz & et.al., 2012) Administración “es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz”

(Robbins & Coulter, 2010) Indica que “la administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz.” También agrega que las funciones de la administración son las siguientes:



Fuente: (Robbins & Coulter, Administración, 2010)

Para (Münch, Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo, 2014) las características de la administración son:

**“Universalidad.** Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada o en cualquier tipo de institución.

**Valor instrumental.** Su finalidad es eminentemente práctica, siendo la administración un medio para lograr los objetivos de un grupo.

**Multidisciplina.** Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.

**Especificidad.** Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.

**Flexibilidad.** Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican.” (Münch, Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo, 2014)

Así mismo se sabe que existen diferentes tipos de administración.

Según el Centro Europeo de Postgrados (Centro Europeo de Postgrado, s.f.) “en la actualidad, la Administración se clasifica en tres tipos que son: Pública, Privada y Mixta”.

### **1.2.1.1 Administración Pública**

Para (Valle Franco, 2020) “La Administración pública, en su concepto etimológico, proviene del latín ad que significa “hacia”, en un sentido no estático y ministrare que significa traer, ofrecer. Es decir que su significado completo representa ofrecer algo por medio de una acción o actividad.”

Por su parte (Calderón, s.f.) indica que la Administración Pública es:

“El conjunto de órganos administrativos que desarrollan una actividad para el logro de un fin (bienestar general), a través de los servicios públicos (que es el medio de que dispone la administración pública para lograr el bienestar general), regulada en su estructura y funcionamiento, normalmente por el derecho administrativo.”

Por otro lado (de los Santos Morales, 2012) señala:

“Serra Rojas por su parte comenta: La Administración Pública es una organización que tiene a su cargo la acción continúa encaminada a la satisfacción de las necesidades de interés público, con elementos tales como; personal técnico preparado, un patrimonio adecuado y mediante procedimientos administrativos idóneos o con el uso, en caso necesario de las prerrogativas del poder público que aseguren el interés estatal y los derechos de los particulares.”

También señala que los elementos de la Administración pública son: “1. Organización. 2. Coordinación. 3. Finalidad. 4. Objetivos. 5. Métodos operativos. 6. Planeación. 7. Control. 8. Evaluación.” Y menciona a su vez que:

“La Administración pública cuenta con elementos específicos de carácter: Técnico; sistemas, mecanismos, y procedimientos para administrar recursos y para elevar la eficiencia administrativa.

Político; aplicación de políticas gubernamentales y administración gubernamental, y Jurídico; el derecho positivo regulador de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

La Administración Pública, para (Diccionario Panhispánico del español jurídico, s.f.) es un “conjunto de órganos y entidades que. Encuadrados en el gobierno estatal, autonómico o local, sirven con objetividad los intereses generales ejecutando las leyes y prestando los servicios públicos correspondientes.”

Por su parte (Centro Europeo de Postgrado, s.f.) indica que la Administración Pública “permite planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos del Estado. Su propósito es cumplir con los objetivos pautados, para lograr el beneficio de un país.”

También agrega que es un proceso que incluye a todas las instituciones y organizaciones públicas, que tienen la responsabilidad de gestionar los compromisos gubernamentales en diversas áreas.

### **1.2.2 Proceso Administrativo**

Para (Chiavenato, 2001) el proceso administrativo “es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial”.

Por su parte, (Robbins, Fundamentos de Administración, 2009) indica que el proceso administrativo es:

“Planear, organizar, dirigir y controlar.

Planear incluye definir metas, establecer estrategias, y elaborar planes para coordinar actividades.

Organizar incluye determinar que tareas serán llevadas a cabo, cómo se realizarán, quién las ejecutará, cómo estarán agrupadas, quien depende de quién y dónde se tomarán las decisiones.

Dirigir incluye motivar a los empleados, orientar las actividades de otros, elegir el canal de comunicación más eficaz, y resolver los conflictos que se presenten.

Controlar proceso de vigilar el desempeño, compararlo contra las metas, y corregir todas las desviaciones importantes.”

(Münch, Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor., 2007) indica que: “el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración”.

### **1.2.2.1 Elementos del Proceso Administrativo**

(Münch, Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor, 2007) agrega que:

**“Planeación.** Es la determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos.

**Organización.** Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.

**Integración.** Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.

**Dirección.** Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo.

**Control.** Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.” (Münch, Administración, Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo., 2014)

También indica los elementos del proceso administrativo:





Figura 2.2 Etapas del proceso administrativo

Fuente: (Münch, Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor, 2007) pág. 38

### 1.2.2.2 Procedimiento Administrativo

Según (Perez Porto & Gardney, 2008)

“Se conoce como procedimiento administrativo a uno de los ejes fundamentales del derecho administrativo; gracias a él, los ciudadanos de una determinada comunidad tienen la seguridad de que los trámites administrativos desarrollados frente a un organismo público se realizarán de forma rigurosa en base a las leyes pactadas por dicha comunidad, y no de forma aleatoria. Consiste en una serie de pasos que permiten que los ciudadanos puedan sentirse al amparo de la ley de su país y ante cualquier duda puedan reclamar al organismo del Estado.

Es decir que un procedimiento administrativo implica el desarrollo formal de las acciones que se requieren para concretar la intervención administrativa necesaria para la realización de un determinado objetivo. Su propósito es la concreción de un acto de carácter administrativo.”

También se encuentra la siguiente definición:

“El procedimiento administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige”. (Hernandez, s.f.)

(Münch, Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo, 2014) Señala que el procedimiento administrativo se separa en una fase mecánica o estructural y una fase dinámica y operativa. Dentro de la fase mecánica o estructural se encuentran: planeación (que incluye filosofía, misión, visión, valores, estrategias, políticas, programas y presupuestos) y la organización (Coordinación y división del trabajo, que a su vez incluye jerarquización, departamentalización y descripción de funciones). Dentro de la fase dinámica u operativa se encuentran: Integración (que incluye Recursos humanos, Recursos materiales, Recursos técnicos y Recursos financieros), Dirección o ejecución (que incluye la toma de decisiones, integración, motivación, comunicación y liderazgo) y Control (que incluye el Establecimiento de estándares, Medición, Corrección y Retroalimentación). (Münch, Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo, 2014)

### **1.2.2.3 Organización**

La organización es una estructura intencional y formal de funciones o puestos. La organización implica también establecer departamentos –área, división o unidad específica de una organización sobre la que un gerente tiene autoridad para el desempeño de las actividades establecidas. (Koontz & et.al., 2012)

Harold Koontz también agrega que el proceso de organizar consiste en:

- a. Establecer los objetivos de la empresa.
- b. Identificar, analizar y clasificar las actividades necesarias para alcanzar esos objetivos.

c. Agrupar las actividades a la luz de los recursos humanos y materiales disponibles, y de la mejor manera de utilizarlos según las circunstancias.

d. Delegar a la cabeza de cada grupo la autoridad necesaria para desempeñar las actividades.

e. Unir los grupos de manera horizontal y vertical mediante relaciones de autoridad y flujos de información.” (Koontz & et.al., 2012)

Según (Reyes Ponce, 1992) La organización implica:

“a. *Partes y funciones diversas*. Ningún organismo tiene partes idénticas ni de igual funcionamiento.

b. *Unidad funcional*. Esas partes diversas tienen, con todo, un fin común e idéntico.

c. *Coordinación y autoconstrucción*. Precisamente para lograr ese fin, cada una de las partes pone una acción distinta, pero complementaria de las demás; obran en vista del fin común y ayudan a las demás a construirse y ordenarse conforme a una teleología específica.” Pág. 276

Agrega también que:

“Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.” Pág. 277

Por otro lado (Münch, Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor., 2007) indica que:

“La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación de trabajo.” Pág. 45

También agrega que las etapas de la organización son dos: División de trabajo y Coordinación. La División de trabajo a su vez implica 3 pasos esenciales: jerarquización, departamentalización y descripción de funciones. Entre las técnicas de organización están: Organigramas, Manuales, Diagramas de procedimiento o flujo y Carta de distribución de trabajo o actividades.

Todo lo anterior es sumamente importante para realizar el trabajo de la mejor manera y es por ello que a continuación se detallarán algunos conceptos que apoyan el quehacer administrativo.

### 1.2.3 Manuales

(U.T.E.H.A, 1953) Define Manual como algo “fácil de entender.”

Para Lourdes Münch (2007) los manuales son “documentos detallados que contienen información sistemática y ordenada acerca de la organización de la empresa.” Y se pueden clasificar como: Manuales de organización, generales, departamentales, de bienvenida, de políticas, de procedimientos y de puestos.

Por su parte (Reyes Ponce, 1992) indica que manual significa: “un folleto, libro, carpeta, etc., en que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran, en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa.” También señala los siguientes tipos de manuales:

“Los principales:

a. *Manual de objetivos y políticas.* Como su nombre lo indica, reúne un grupo de objetivos propios de la empresa, clasificados por departamentos, con expresión de las políticas correspondientes a esos objetivos, y a veces de algunas reglas muy generales que ayudan a aplicar adecuadamente las políticas.

b. *Los Manuales departamentales.* Son aquellos en que se agrupan todos los objetivos, políticas, programas, reglas, etc., aplicables en cada departamento determinado. Son los que mejor merecen el nombre, de acuerdo con la definición dada.

c. *Los manuales del empleado o de bienvenida.* Suelen englobar todo lo que le interesa conocer al empleado en general, sobre todo al ingresar a la empresa.

d. *Manuales de organización.* Son como una explicación, ampliación y comentario de las cartas de organización, misma a que se hará referencia en el siguiente capítulo, en ocasiones contienen adicionalmente, una síntesis de las descripciones de puestos y las reglas de coordinación interdepartamental.

e. *Manuales de procedimientos.* Son de gran utilidad, pues de manera precisa, preferentemente gráfica, fijan a cada trabajador lo que debe hacer en las principales actividades técnicas que le son encomendadas.

f. *De contenido diverso.* Muchas veces se combinan varios de estos niveles en uno solo, siempre que tal combinación favorezca el principio de Unidad de Dirección sin omitir el concepto de que el conjunto sea “manuable” y claro.” Pág 260 y 261

#### 1.2.3.1 Manual de Procedimientos

(Stagnaro & et.al.) Lo define como: “conjunto de procedimientos, que pretende describir la forma o la secuencia de pasos que se deben realizar para llevar a cabo una

determinada actividad, entendiendo la actividad como un conjunto de tareas que deben realizarse de una determinada forma y en un determinado orden.”

También agrega que:

“El manual de procedimientos sirve para lograr el propósito de establecer una única forma de realizar una actividad y ejecutar cada tarea de acuerdo con las normas y las políticas de una organización; y, así, poder mejorar su eficiencia.

El manual de procedimientos puede armarse como un texto único con todos los procedimientos generales, o bien en distintos bloques, con los procedimientos propios de cada área, departamento o sector; por ejemplo, manual de procedimientos de compras, de ventas, de procesos, de operación del proceso, de seguridad, de atención de reclamos, etc.

En ambos casos, una **portada** antecede al texto. En esta primera página se incluye el logotipo que identifica a la organización y su nombre para enmarcar institucionalmente el texto y el título, que generalmente es “Manual de procedimientos generales” o “Manual de procedimientos de X”. Se suele incluir la inicial y el apellido de la persona que preparó el documento, el registro del número de revisiones efectuadas y los nombres propios de las personas que lo revisaron y lo evaluaron junto con las fechas.

Cuando el manual presenta la totalidad de los procedimientos de la organización siempre lleva un índice para facilitarle la búsqueda al lector. Cuando se trata de manuales seccionados de acuerdo con las operaciones correspondientes a cada sector o departamento, no siempre se utiliza el índice, aunque es recomendable colocarlo para simplificar la búsqueda.

En el caso del manual que reúne todos los procedimientos, se inicia con una **introducción** que sirve como presentación. Allí se anuncian los objetivos o propósitos del manual”

“Los manuales que atienden solo a un sector o dependencia también suelen tener una introducción con la misma función, aunque en algunos casos se prefiere presentar el procedimiento solo con la especificación del objetivo y el alcance.

Luego de la introducción, se ubican los diversos **procedimientos** que componen el manual. En cada uno de ellos se comienza con el nombre del procedimiento que se especifica, que funciona como **título**.”

“Luego del título, en todos los manuales se explicitan obligatoriamente los **objetivos** y el **alcance** del procedimiento.”

“Los **objetivos** manifiestan de manera precisa, concreta y sintética aquello que se pretende alcanzar: el propósito del procedimiento. Estos se expresan mediante infinitivos”

“La función del **alcance** es determinar el rango de aplicación del procedimiento, por lo que es necesario especificar el sector involucrado en el y las situaciones en las que debe ser empleado. Si hubiera excepciones a su aplicación, estas también deberían ser detalladas en esta parte del texto.”

“En algunos casos, luego del alcance, se incluye una sección a la que se denomina “**Glosario**” o “**Definiciones y abreviaturas**”. La función de esta parte textual es definir los términos técnicos, palabras que se emplean con un significado especial, siglas o abreviaturas cuyos significados puedan ser desconocidos para el lector. De esta manera, se apunta a asegurar la comprensión de los usuarios del documento. Es útil detallar

las fuentes normativas en las que se basa el procedimiento con la finalidad de facilitar la comprensión de las acciones que se establecen en él. El apartado que sirve para este fin recibe el nombre “**Referencias**”. Si el procedimiento requiere ciertas condiciones para su ejecución, se incorpora el apartado “**Condiciones normativas**”. Aquí se describen justamente las condiciones específicas que requiere el procedimiento, por ejemplo, aspectos que hacen a la seguridad, como la muestra de riesgos o las medidas de seguridad; o aspectos vinculados con herramientas, materiales o equipos implicados en el trabajo.”

Si bien es cierto están establecidos lineamientos para los manuales de procedimientos, es necesario tomar en cuenta la normativa interna de una institución, en este caso, del Centro Universitario de Occidente, para lo cual se iniciará con las definiciones siguientes.

#### **1.2.4 Normativo**

El diccionario de la Real Academia Española define normativo como: “Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad”.

Según (Xuntla de Galicia) los normativos “ordenan y requieren que algo se haga de determinada forma, o, alternativamente, que no se haga en absoluto. Regulan nuestra actuación en todo tiempo y circunstancia, en nuestra relación con los demás. Dentro de ellos se incluyen leyes y otras normas legales; pero también otras normas que nos obligan a actuar de determinada forma, en ciertas situaciones.”

También agrega que:

“La estructura de un texto normativo incluye:

- a. Quién aprueba la norma.
- b. Quién se encarga de aplicarla.
- c. A quién va dirigida: por ejemplo, todos los usuarios de un parque natural.
- d. Qué pretende: por ejemplo, regular el uso y disfrute de un espacio natural, y proteger la zona y fauna de la zona.
- e. Qué tipo de normas plantea: por ejemplo, normas de uso y disfrute (lo que se puede hacer, como los sitios por donde se puede caminar; lo que no hay que hacer, como tirar basura, recoger flores o molestar a los animales, prender fuego, entre otros.) Entre esas normas encontraremos también las sanciones a que puede estar sujeta una persona en caso de incumplirlas.
- f. Aspectos temporales: fecha de entrada en vigor.

Siempre habrá distintos apartados y subapartados para especificar todos estos detalles. Normalmente se recurre a algún sistema de numeración, con división en títulos (es decir: temas amplios), secciones (subapartados), y artículos (cada una de las normas).”

Un normativo es el conjunto de normas jurídicas, que han pasado por el proceso legislativo, con carácter impero-atributivo que regulan la conducta de todas o determinadas personas dentro de un conglomerado.

#### **1.2.4.1 Normativo Estudiantil**

Un normativo estudiantil es, al final de todo, un normativo pero que se destaca por procesos o conductas propias de estudiantes y/o personeros que laboran en centros de estudios.

Son aquellas normas que dirigen las actividades estudiantiles estipuladas bajo ciertas directrices que orientan a los estudiantes para determinados procesos académico-administrativo.

En este sentido, y para efectos del presente estudio, es necesario conocer los diversos normativos vigentes en el Centro Universitario de Occidente, que guían las actividades administrativas y académicas de esa institución.

#### **1.2.4.2 Normativos Estudiantiles del CUNOC**

El Centro Universitario de Occidente cuenta con dos Normativos estudiantiles que estipulan las directrices que se deben seguir. Los Normativos son:

- a. Normativo de Administración Académica
- b. Normativo de Evaluación y Promoción de los Estudiantes del Centro Universitario de Occidente de la Universidad San Carlos de Guatemala.

Según el Normativo de Administración Académica (Centro Universitario de Occidente) de las Generalidades del Normativo de Administración son.

“**ARTICULO 1º. DEFINICION:** El presente normativo regula la administración académica de inscripción, asignación y acreditación de los estudiantes del Centro Universitario de Occidente. **ARTICULO**

**2º. OBJETIVOS:** Ordenar los procedimientos de inscripción, asignación de carga académica y acreditación del proceso enseñanza-aprendizaje.”

Según (Centro Universitario de Occidente) de los fines, principios y objetivos del Normativo de Evaluación y Promoción de los Estudiantes

#### **“CAPITULO I**

##### **FINES**

Artículo 1. Fines de la evaluación educativa:

- a. Orientar las metodologías y estrategias que se utilizan en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- b. Proporcionar al estudiante parte de la responsabilidad de los juicios que se emitan en Función de sus ejecuciones en la asignatura a través de la autoevaluación y coevaluación.
- c. Verificar el grado en que se logran los objetivos educativos y proporcionar los medios de retroalimentación que permitan al docente y al estudiante mejorar el proceso enseñanza aprendizaje, generando conjuntamente información para la toma de decisiones.
- d. Tener elementos objetivos que permitan la promoción estudiantil al curso o unidad inmediata superior.

#### **CAPITULO II**

##### **PRINCIPIOS**

Artículo 2. De la evaluación. La evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje es de carácter técnico, integral, gradual, sistemático, continuo, flexible, participativo, permanente y perfectible.

Artículo 3. De la integridad de la evaluación. Para efectos de la evaluación del rendimiento educativo, deberá tomarse en cuenta las actividades y experiencias de aprendizaje que ha llevado a cabo el estudiante durante el desarrollo del programa de estudios.

Artículo 4. Derecho de revisión. Los estudiantes tienen derecho a solicitar por escrito y de manera justificada, la revisión de su evaluación.

#### **CAPITULO III**

##### **OBJETIVOS**

Artículo 5. Objetivos. Son objetivos de este reglamento:

- a. Establecer directrices generales que regulen los procesos de evaluación, promoción, repitencia y graduación del proceso enseñanza-aprendizaje.
- b. Contribuir a elevar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje y aumentar el rendimiento académico de los estudiantes.
- c. Regular las distintas formas y procedimientos de evaluación y promoción académica del Centro Universitario de Occidente.

Como cada normativo es específico tiene además ciertas definiciones que orientan al estudiante o al docente a realizar sus actividades académico-administrativas.



### **1.2.5 Procedimientos**

Un procedimiento es una forma especificada para llevar a cabo un proceso, y un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Secretaría Central de ISO Suiza, 2005)

Según (Koontz & et.al., 2012) los procedimientos:

“Son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar –más que para pensar– que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades”

A su vez se puede definir un proceso como: “un orden determinado de las actividades de trabajo en el tiempo y en el espacio, con un inicio, un fin y entradas y salidas claras.” (Chiavenato, 2009)

Según (Chiavenato, 2001) los procedimientos

“Constituyen la secuencia de pasos o etapas que se deben seguir con rigurosidad para ejecutar los planes. Son una serie de pasos detallados que indican cómo cumplir una tarea o alcanzar un objetivo preestablecido. En consecuencia, los procedimientos son subplanes de otros planes mayores. Debido a su naturaleza detallada, generalmente están escritos y a disposición de quienes deben usarlos. Los procedimientos constituyen guías de acción y son más específicos que las políticas. En conjunto con otras formas de planeación, tratan de evitar la confusión por medio de la dirección, coordinación y articulación de las operaciones de una empresa. Ayudan a dirigir todas las actividades de la empresa hacia objetivos comunes, a imponer coherencia en la organización a través del tiempo, y generan ahorros al capacitar la administración para evitar los costos de verificaciones recurrentes, y al delegar autoridad a los subordinados para tomar decisiones dentro de límites impuestos por la administración”

También agrega que: “Los procedimientos se transforman en rutinas descritas mediante flujogramas (gráficas que representan la secuencia de procedimientos). Sólo son procedimientos debidamente estandarizados y formalizados. Los flujogramas pueden ser de varios tipos: Flujograma vertical, flujograma horizontal, flujograma de bloques, presupuestos, listas de verificación, programas, cronograma, diagrama de Gantt, PERT, Normas y Reglamentos, entre otros”.

Tomando en cuenta estas definiciones se considera que los procedimientos son la forma de realizar cosas determinadas, conformados por procesos, que permitan tener un orden específico para llegar a un fin.

#### **1.2.5.1 Procedimientos Administrativos en el CUNOC**

Se considera que la mayoría de procedimientos administrativos están regidos por el Normativo de Administración Académica y por el Normativo de Evaluación y Promoción de los Estudiantes vigentes del Centro Universitario de Occidente.

Aunque la mayoría de trámites se realizan en la Oficina Auxiliar de Registro y Control Académico y en las distintas carreras que tiene el CUNOC, alguno de ellos inicia directamente en la Dirección Académica.

A continuación se detallan los diversos trámites estudiantiles:

##### **a. Equivalencia de cursos**

Este trámite lo realizan estudiantes que necesitan que se les acrediten cursos aprobados en otra Unidad Académica o bien en otra Universidad (Privada). Este trámite está contemplado en el Artículo No. 90, del Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala (Nacional y Autónoma).

Los requisitos establecidos son los siguientes e inicia en la Oficina de Registro:

- Solicitud del interesado (formulario específico que proporciona la Oficina de Registro).
- Certificación original y reciente de cursos que solicita equivalencia, extendida por la Unidad Académica o Universidad Privada; especificando punteo, fecha de examen y escala de calificaciones.
- Programas oficiales de estudios del ciclo académico en que fueron aprobados, debidamente firmados y sellados por el Coordinador de Carrera o Secretario de Junta Directiva y/o Autoridad competente.

- Programas de cursos de los cuales está solicitando equiparación de cursos.

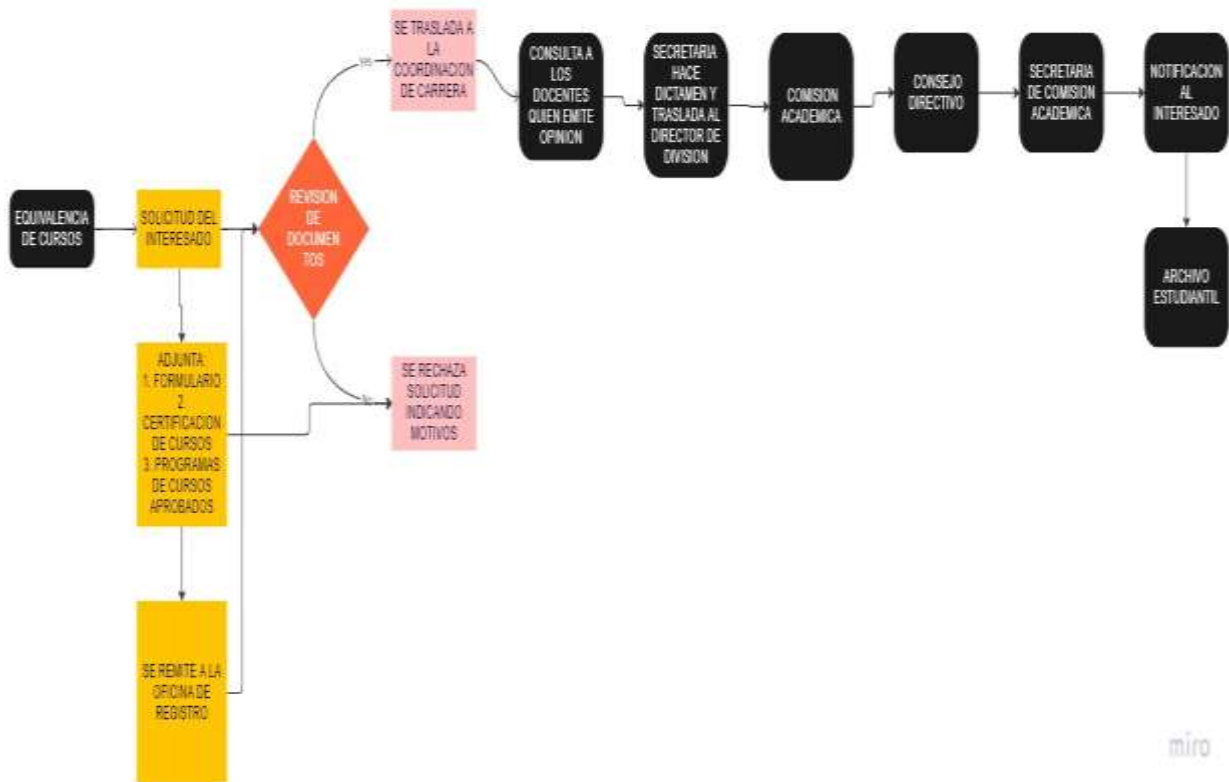
Debido a la Pandemia COVID-19, la oficina Auxiliar de Registro y Control Académico ha propuesto ciertos lineamientos para la realización de este trámite.



Fuente: Facebook RYCA CUNOC USAC

Para cuestiones prácticas, se solicita a los estudiantes que los cursos se listan en el mismo orden y nombre como aparecen en la Certificación de Cursos presentada, esto evita atrasos en los trámites.

## TRAMITE DE EQUIVALENCIA DE CURSOS



Fuente: elaboración propia.

### b. Cierre de Currículum

Cuando el estudiante ha aprobado los cursos de la malla curricular de su carrera, puede solicitar este trámite de Cierre de Pensum (se indagó sobre la normativa que da origen a este trámite, pero no se encontró).

Los requisitos establecidos para este trámite son los siguientes e inicia en las respectivas Coordinaciones de Carrera:

- Solicitud dirigida al Coordinador de la Carrera.
- Solvencias originales y recientes de:

- Tesorería
- Biblioteca
- Archivo
- Certificación general de cursos aprobados, original y reciente.
- Otros requisitos que solicite la carrera que ha estudiado el interesado.

Debido a la Pandemia Covid-19, la Oficina Auxiliar de Registro y Control Académico ha propuesto ciertos lineamientos para la realización de este trámite.



Fuente: Facebook RYCA CUNOC USAC

### c. Dispensas

Este trámite lo realizan estudiantes que por alguna razón tienen dificultad para aprobar cursos por diversas razones (estas pueden variar desde la aprobación de un curso prerequisite aprobado después del prerequisite; ha entrado en vigencia un nuevo pensum

de estudios; entre otros). Dentro de la normativa vigente del CUNOC no está contemplado, pero a partir del Artículo No. 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el interesado puede realizar el trámite.

Este trámite inicia en la Dirección Académica y los requisitos que se piden son los siguientes:

- Solicitud del interesado
- Constancia de estar legalmente inscrito
- Certificación reciente de cursos aprobados

#### **d. Acta Complemento**

En el Normativo de Administración Académica, Artículo No. 32 establece las pautas para el inicio de este trámite. Las razones por las que solicitan este trámite varían, pero la petición central es que el curso o cursos aprobados, sean subidos al sistema y poder obtener la certificación de cursos aprobados.

Este trámite inicia en la Dirección Académica y los requisitos que se piden son los siguientes:

- Solicitud del interesado
- Constancia de estar legalmente inscrito
- Certificación reciente de cursos aprobados
- Constancia de que estuvo inscrito en el año que solicita los cursos
- Horario de los cursos, correspondiente al año en que los cursó.

#### **e. Exámenes extraordinarios**

Este trámite está contemplado en los Artículos No. 12, 13, 14 y 16 del Normativo de Evaluación y Promoción de los Estudiantes del CUNOC y tienen como objetivo dar

oportunidad a los estudiantes que por alguna razón no se sometan a algún examen (final o de recuperaciones).

Este trámite inicia en las respectivas Coordinaciones de Carrera y los requisitos son los siguientes:

- Solicitud del interesado (formulario específico)
- Constancia de estar inscrito.
- Tener zona mínima.
- Evidencia documental que justifique la no comparecencia a la evaluación respectiva.
- Constancia del Jefe de la Oficina de Registro y Control Académico de no haber sustentado dicha Evaluación.

Debido a la Pandemia Covid-19, la Oficina Auxiliar de Registro y Control Académico ha propuesto ciertos lineamientos para la realización de este trámite. El formulario para solicitar examen extraordinario es:



Quetzaltenango \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

Coordinador Carrera de

Ciudad.

Por medio de la presente me estoy dirigiendo a usted, con el objeto de solicitarle se sirva tramitar a donde corresponda la presente solicitud de Examen Extraordinario con zona del curso: \_\_\_\_\_ Sección \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_;

Ya que no pude someterme a:

Examen Final  Primera Recuperación  Segunda Recuperación

La (s) razón (es) por la (s) cual (es), no sustenté el Examen en dicha prueba es (son) la (s) siguiente (s):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Atentamente,

Nombres y Apellidos Completos: \_\_\_\_\_

Número de Carné: \_\_\_\_\_ Carrera: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Estudiante

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fuente: Facebook RYCA CUNOC USAC

El procedimiento para solicitar constancia de Control Académico para examen extraordinario (y es el mismo procedimiento para solicitar Examen por Suficiencia) es el siguiente:





Fuente: Facebook RYCA CUNOC USAC

#### f. **Exámenes por Suficiencia**

Este trámite está contemplado en los Artículos No. 15, 17 y 18 del Normativo de Evaluación y Promoción de los Estudiantes del CUNOC y tienen como objetivo dar oportunidad a los estudiantes que por alguna razón no se sometan a algún examen (final o de recuperaciones).

Este trámite inicia en las respectivas Coordinaciones de Carrera y los requisitos son los siguientes:

- Solicitud del interesado (a diferencia de los exámenes extraordinarios, este no contempla zona y se establece que puede solicitarse en la primera quincena de febrero o en la segunda quincena de julio).

- Constancia de estar inscrito.
- Evidencia documental de una institución reconociendo el dominio del curso o acreditando experiencia laboral.
- Constancia del Jefe de la Oficina de Registro y Control Académico de **No** haber sustentado dicha Evaluación

**g. Designación de cursos**

Este trámite lo realizan los estudiantes que por algún motivo no necesitan o no desean llevar determinado curso en el semestre o año correspondiente. El trámite lo inician en la Oficina de Registro y si está entre los plazos estipulados para realizar este descargo de curso solicitado finaliza allí el mismo; caso contrario, ingresa a Comisión Académica para su consideración.

Además, este trámite no está contemplado dentro de los Normativos vigentes del CUNOC; pero en la Oficina de Registro se maneja el criterio de que se puede presentar carta de retiro de un curso, antes del primer parcial del curso asignado. Los requisitos para este trámite son:

- Solicitud del interesado
- Constancia de estar legalmente inscrito

**1.2.6 Servicio**

La RAE define servicio como: prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales.

Por su parte (U.T.E.H.A, 1953) define servicio como: “utilidad o provecho que resulta a uno de lo que otro ejecuta en atención suya.” También agrega que: “es organización impersonal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.” A su vez indica que:

“Los elementos del servicio público son:

La Materia objeto de servicio, el fin de sus prestaciones, el que fuere: político (la defensa nacional), jurídico (administración de la justicia), social (educación, salud pública, protección, etc.), económico (presupuestos, aduanas);

La Gestión de servicio, o sea su prestación completa, obra de un elemento factor técnico capaz o capacitado para prestarlo (el personal);

Los medios económicos, los bienes, las cosas necesarias para hacer eficaces las prestaciones que ha de realizar el personal del servicio.”

(Grönroos, 1990) indica que: “los servicios son más o menos intangibles y los servicios son actividades o series en lugar de cosas”.

### **1.2.6.1 Características de Servicio**

La (Universidad Veracruzana, 2016) indica que las características de los servicios son:

a. Intangibilidad. Los servicios son básicamente intangibles, debido a que carecen de elementos tangibles, es decir, no es posible ser percibida por los sentidos. Esta característica hace que las empresas presenten dificultades para entender la forma en que sus clientes perciben la calidad.

b. Heterogeneidad. Los servicios regularmente son realizados por seres humanos, esto hace que existan diferencias entre uno y otro; es por ello que se dificulta mantener una calidad uniforme.

c. Inseparabilidad. En la gran mayoría de los servicios su producción está inmersa en la etapa de consumo. En ciertos servicios el personal, está en directa interacción con el cliente, lo cual es un factor considerable en la calidad y su evaluación (Gronroos, 1978).”

### **1.2.6.2 Servicio Público**

Servicios públicos está definido por (Universidad Da Vinci de Guatemala, s.f.) como: “Actividad creada con el fin de dar satisfacción a una necesidad de interés general que de otro modo quedaría insatisfecha, más satisfecha o insuficientemente satisfecha”. También indica que: “Es un medio, vehículo o instrumento de la Administración Pública que se vale para lograr sus fines y propósitos, es decir el bienestar general o bien común.”

También señala que sus características son: Ininterrumpido, regular y continuo: “

- a. CONTINUIDAD: El servicio público debe de ser prestado sin interrupciones, es decir que el servicio público no se puede detener. Algunos servicios públicos tienen continuidad relativa cuando se tiene que cumplir con horarios establecidos. Existen necesidades absolutas (luz, agua, referentes a la salud).

- b. **REGULARIDAD:** Debe de ser prestado de acuerdo a las normas legales o reglamentarias que rijan su prestación y no de forma arbitraria. La regularidad consiste de acuerdo a las normas establecidas
- c. **GENERALIDAD:** Esta característica consiste en que todos los habitantes del Estado tienen derecho a usar los servicios públicos de conformidad con la normativa. La generalidad es la garantía del derecho a exigir su prestación que tienen todos los habitantes. **TODOS LOS HABITANTES LO UTILICEN PREVIA SATISFACION DE REQUISITOS.**
- d. **OBLIGATORIEDAD:** Consiste que el estado tiene la obligación de prestar o garantizar el servicio público, no debe de haber discriminación para prestar el servicio, es para todos. El estado es el responsable último y obligado a satisfacer las necesidades generales, colectivas y sociales.”

Por otro lado es importante definir servidor público, que es una definición importante en esta investigación.

Según la Ley de Servicio Civil (Gobierno de Guatemala) se considera servidor público a: “la persona individual que ocupe un puesto en la Administración Pública en virtud de nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo legalmente establecido, mediante el cual queda obligado a prestarle sus servicios o a ejecutarle una obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata de la propia Administración Pública.”

Entonces, se puede definir servicio como aquellos actos que satisfacen necesidades y que son intangibles.

### **1.2.6.3 Servicio al cliente**

(Paz Couso, 2005) define servicio al cliente como: “todas las actividades que ligan a la empresa con sus clientes constituyen el servicio al cliente”. También agrega que “el servicio al cliente está constituido por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes”.

Se debe considerar que cliente es toda persona que requiere un bien o servicio, para efectos de esta investigación es necesario conocer sobre el servicio a estudiantes y por ello se aborda a continuación.

#### **1.2.6.4 Servicio a Estudiantes**

Según (Blog de Zendesk, s.f.) el servicio al estudiante “implica todas las acciones destinadas a solucionar consultas o inconvenientes concretos del alumnado en una institución educativa”. También agrega que “el alumnado es la razón de la existencia de las instituciones educativas”

El mismo blog indica que existen diferentes tipos de servicio al cliente: por el canal y por quien establece el primer contacto. Los tipos de servicio por canal son:

Servicio presencial

Servicio telefónico

Servicio virtual

Según quien establece el primer contacto:

Servicio reactivo, se da cuando el estudiante se comunica con la institución, por diferentes motivos, consultas, quejas, entre otros.

Servicio proactivo, se da cuando la institución toma la iniciativa de contacto, por ejemplo encuestas, seguimiento de casos, entre otros.

Así mismo asegura que “el objetivo principal del servicio al estudiante es el bienestar del alumno”, y para garantizarlo hay que “analizar los procesos de atención en profundidad y así detectar oportunidades de mejora”. (Blog de Zendesk, s.f.)

En este caso, se puede confirmar que los estudiantes son la razón de la existencia de la Universidad San Carlos de Guatemala, por ello es importante tener un buen servicio al cliente y una comunicación fluida en ambas direcciones.

#### **1.2.7 Estudiantes**

Respecto a la definición de estudiante, el Diccionario Enciclopédico (U.T.E.H.A, 1953) indica que es: “Persona que actualmente está cursando en una universidad o estudio”.

Por otro lado, en el Capítulo VI, Artículo 4 del Normativo de Evaluación y Promoción de estudiantes del Centro Universitario de Occidente de la Universidad San Carlos de Guatemala, se encuentran las siguientes definiciones:

“g. Estudiante. Persona que cumple con las prescripciones reglamentarias acordadas por la unidad académica respectiva para su inscripción y que satisfagan sus obligaciones mínimas de trabajo, conforme a los reglamentos del caso.

h. Estudiante aprobado. Estudiante que, siendo sujeto de evaluación, alcanza como mínimo la nota de promoción establecida en este normativo para ser promovido.

i. Estudiante reprobado. Estudiante que, siendo sujeto de evaluación, no alcance la nota de promoción mínima establecida en este reglamento para aprobar la asignatura u otra actividad académica.

j. Estudiante repitente. Estudiante que se asigna más de una vez una misma asignatura o actividad académica, producto de no haberla aprobado.” (Centro Universitario de Occidente, 2018)

En el Centro Universitario de Occidente los estudiantes tienen derechos y obligaciones que se encuentran establecidos en diferentes Normativos del Centro Universitario de Occidente de la Universidad San Carlos de Guatemala. Tomando en cuenta los trámites que se realizan en Comisión Académica, los artículos de importancia para el tema son los siguientes:

#### **1.2.7.1 Asignación**

El Normativo de Administración Académica indica respecto a la asignación:

“ARTICULO 8o. Los estudiantes que por razones justificadas no se hubiesen asignado carga académica en las fechas calendarizadas, podrán presentar solicitud de asignación extemporánea a la Jefatura de la Oficina de Registro y Control Académico.

ARTICULO 9o. La solicitud de asignación extemporánea deberá presentarse a la Jefatura de la oficina de Registro y Control Académico, dentro de los 5 días hábiles posteriores al último día de asignación ordinaria calendarizada”

#### **1.2.7.2 Acta Complemento**

“ARTICULO 32o. Para la elaboración de un acta complemento, por cualquier motivo, deberá formarse expediente de solicitud para ser conocido por la Comisión Académica y aprobado por el Consejo Directivo.

ARTICULO 33o. Cuando el Consejo Directivo autorice la elaboración de un acta complemento, en ésta deberá anotarse las referencias de la autorización y acompañarse del acuerdo respectivo.” (Centro Universitario de Occidente, 2007)

#### **1.2.7.3 Exámenes Extraordinarios**

El Normativo de Evaluación y Promoción de los estudiantes del Centro Universitario de Occidente de la Universidad San Carlos de Guatemala señala:

“Artículo 12. Exámenes Extraordinarios con zona, son aquellos que tienen por objetivo dar oportunidad de aprobar el curso a los estudiantes que habiendo hecho zona y que por razones plenamente justificadas no se hubieran presentado al final, a la primera, o a la segunda recuperación.

Artículo 13. Los Exámenes Extraordinarios deberán solicitarse dentro de los siguientes quince (15) días hábiles al último examen de recuperación segunda oportunidad y sustentarse dentro de un plazo que no exceda de dos meses, a partir de la fecha de realización del último examen de recuperación del curso respectivo.

Artículo 14. La solicitud de Examen Extraordinario debidamente justificada debe ser presentada al Coordinador de la Carrera, quien verificará y posteriormente elevará a la Comisión Académica, para el trámite respectivo ante el Consejo Directivo, quien será el que resuelva en definitiva.

Artículo 16. Los requisitos para autorizar Exámenes Extraordinarios serán:

- a. Solicitud
- b. Constancia de estar inscrito.
- c. Tener Zona mínima.
- d. Evidencia documental que justifique la No Comparecencia a la evaluación respectiva.
- e. Constancia del Jefe de la Oficina de Registro y Control Académico de no haber sustentado dicha Evaluación”

#### **1.2.7.4 Exámenes por Suficiencia**

“Artículo 15. Exámenes por Suficiencia. Tienen por objeto dar oportunidad de aprobar el curso a los estudiantes legalmente inscritos, que demuestren que tienen dominio del curso por medio de estudios curriculares, extracurriculares o por experiencia laboral, con su respectiva acreditación y que quieran someterse a este examen. Este tipo de examen no necesita zona y se aprobará con un mínimo de 80 puntos. El examen será practicado y evaluado por una Terna Examinadora integrada por el Profesor Titular, el Coordinador de la Carrera y un profesor idóneo nombrado por el Director de la División. Podrán someterse a este examen, estudiantes que no se hayan asignado o cursado la materia que necesitan aprobar.

Artículo 17. Los requisitos para autorizar Exámenes por Suficiencia serán:

- a. Constancia de estar inscrito.
- b. La solicitud de Examen por Suficiencia debe ser presentada en la primera quincena del mes de febrero o en la segunda quincena de julio, según el semestre que corresponda.
- c. Evidencia documental de una institución reconociendo el dominio del curso o acreditando experiencia laboral.
- d. Constancia del Jefe de la Oficina de Registro y Control Académico de No haber sustentado dicha Evaluación.

Artículo 18. La solicitud del Examen por Suficiencia, deberá ser presentada al Coordinador de la Carrera, quien verificará y posteriormente elevará a la Comisión Académica, para el trámite respectivo ante el Consejo Directivo, quien será el que resuelva en definitiva” (Centro Universitario de Occidente, 2005)

### **1.2.7.5 Equivalencia de Cursos**

El Estatuto de la Universidad San Carlos de Guatemala (nacional y autónoma) señala:

“ARTÍCULO 90. La solicitudes de equivalencias entre unidades académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala o entre universidades privadas legalmente autorizadas para funcionar en Guatemala y la Universidad de San Carlos, serán presentadas ante el Departamento de Registro y Estadística acompañadas de las certificaciones y programas de estudios respectivos; este Departamento trasladará el expediente a la Unidad Académica que corresponda, cuyo Órgano de Dirección resolverá sobre la equivalencia de las materias cursadas y exámenes aprobados las cuales serán notificadas al Departamento de Registro y Estadística para los efectos consiguientes.

ARTÍCULO 91. Quienes hayan cursado estudios superiores en el extranjero y deseen continuar estudios en la Universidad de San Carlos de Guatemala, presentarán la solicitud correspondiente al Departamento de Registro y Estadística, acompañando la documentación siguiente:

- a. Certificación de estudios debidamente autenticada por las autoridades competentes de país de la institución que la expide y por los conductos diplomáticos correspondientes.
- b. Programas o catálogos de estudios que evidencien el contenido académico y prácticas o laboratorios realizados.

La documentación respectiva para ser admisible debe cumplir con lo establecido en el Artículo 37 de la Ley de Organismo Judicial. La calificación de la institución de estudios superiores deberá hacerse como primer paso, conforme reglamento para calificación de tales instituciones. El Órgano de Dirección de la Unidad académica correspondiente resolverá las equivalencias solicitadas y notificará al Departamento de Registro y Estadística para los efectos correspondientes.” (Universidad San Carlos de Guatemala, s.f.)

En síntesis se evidencia que en la Normativa vigente se encuentran incluidos la mayoría de trámites que los estudiantes pueden realizar en las distintas dependencias del Centro Universitario de Occidente.



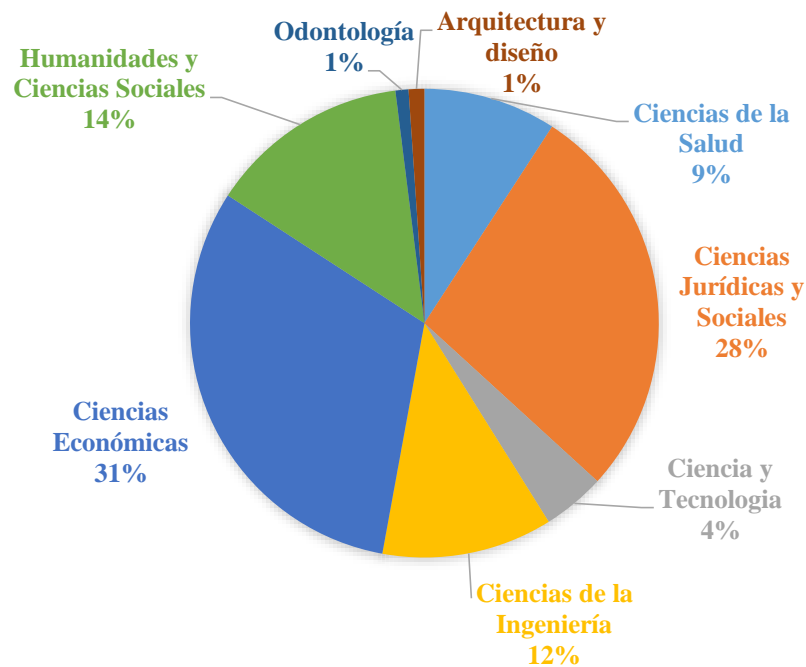
## **2 CAPÍTULO II: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Para llevar a cabo la recopilación de datos, se utilizó como instrumento principal la encuesta. Esta fue aplicada a estudiantes de todas las carreras que el Centro Universitario de Occidente ofrece. La herramienta elegida para la implementación de la encuesta fue Google Forms (formularios de google), la cual permitió la creación y distribución de la misma de manera eficiente y sencilla.

La difusión de la misma se realizó a través de su publicación en diferentes redes sociales, asimismo se contó con el apoyo de algunos docentes, a quienes se les solicitó compartir el enlace de la encuesta con sus estudiantes, permitiendo a alcanzar una mayor participación.

En total, se lograron recopilar 1,230 respuestas en dicho formulario. Esta cantidad de respuestas nos brinda una visión integral y detallada de las percepciones y opiniones de los estudiantes, permitiendo así un análisis fundamentado en los datos recopilados.

## 2.1 Gráfica No. 1 División a la que pertenece

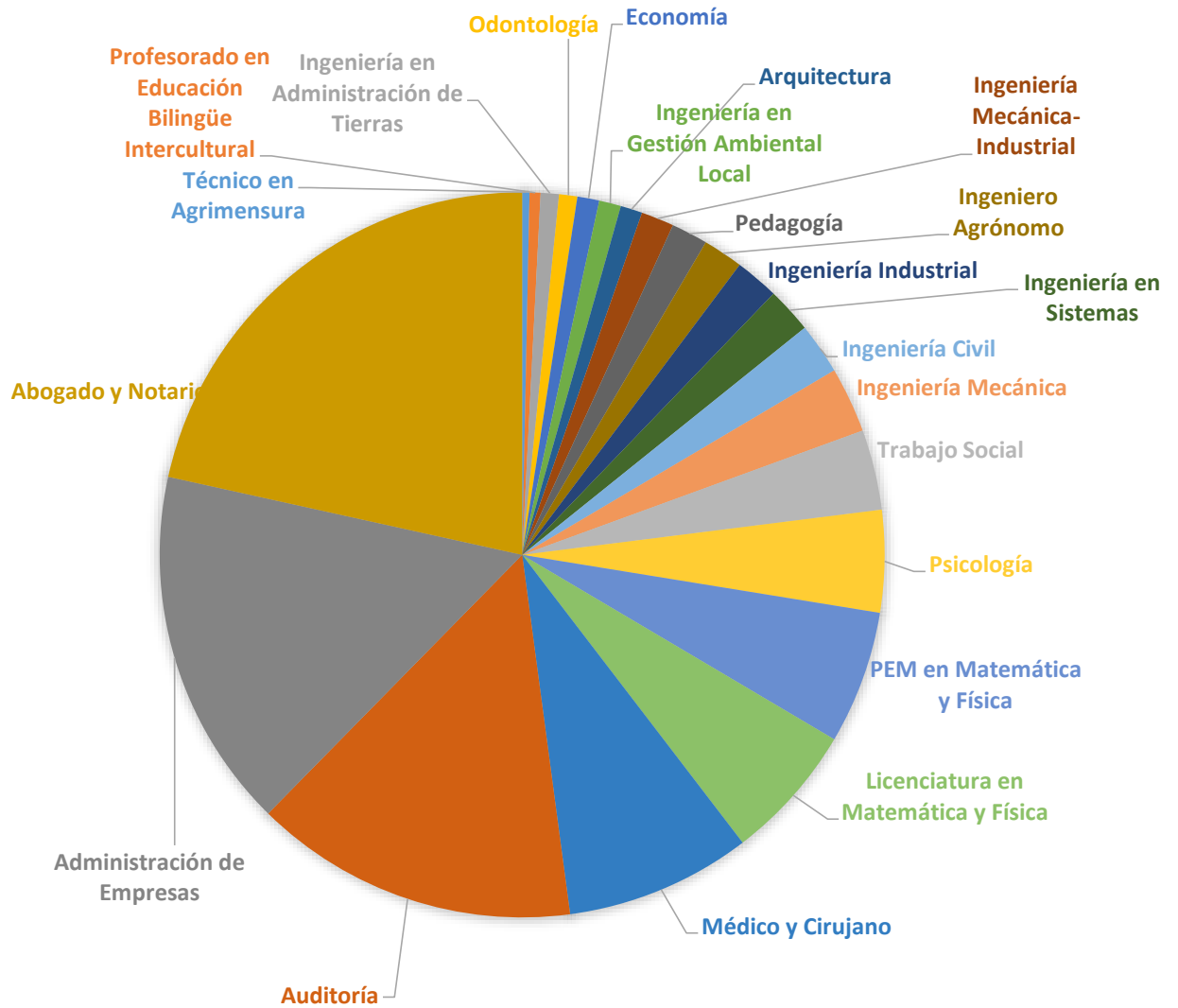


Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

El Centro Universitario de Occidente cuenta con ocho Divisiones, en donde se ofrecen diferentes carreras para los estudiantes.

Se puede apreciar que la mayor parte de los encuestados indicó que pertenecen a la División de Ciencias Económicas (348 estudiantes), seguido por la División de Ciencias Jurídicas y Sociales (307 estudiantes). Siendo las divisiones más demandadas según la recopilación de datos, debido a la facilidad que ofrecen a los estudiantes para poder optar a trabajar y estudiar a la vez, ofreciendo horarios vespertinos y nocturnos. Estadísticamente las Divisiones con más estudiantes son Ciencias Jurídicas y Ciencias de la Salud.

## 2.2 Gráfica No. 2 Carrera que estudia



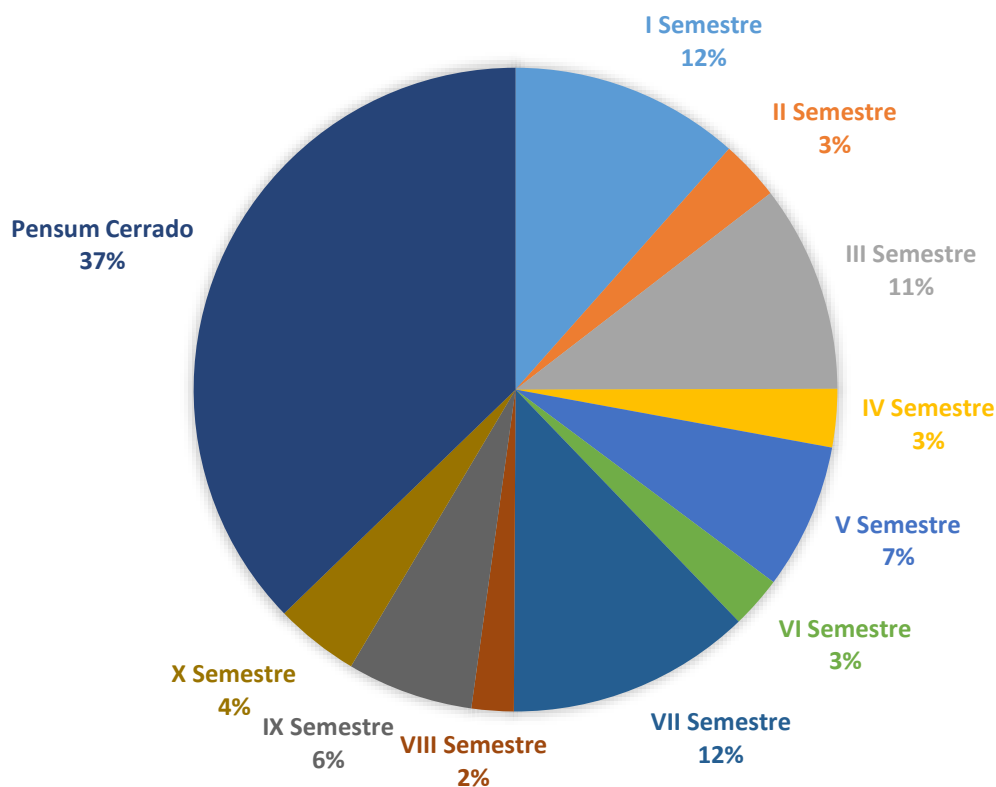
Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

De los encuestados la mayor parte pertenece a la carrera Abogado y Notario, seguido de Administración de empresas y Auditoría, concuerda con las Divisiones que más estudiantes tienen, por la facilidad de jornadas que ofrecen. A su vez se aprecia que la cuarta carrera más demandada es Médico y Cirujano, cuya cantidad de estudiantes representa el 8%. Cabe mencionar que las carreras Licenciatura en Matemática y Física y el PEM en Matemática y Física no pertenecen a ninguna División, pero por ser las únicas carreras que

se ofrecen en plan fin de semana le permite a varios estudiantes tanto de Quetzaltenango como de otros departamentos, formarse académicamente en estas áreas. De acuerdo a información del Jefe de la Oficina de Registro y Estadística del CUNOC, el total de inscritos para el año 2023 por cada carrera es el siguiente: Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales 4,038; Economía 77; Contaduría Pública y Auditoría 1,701; Administración de Empresas 928; PEM en Psicología 812; Licenciatura en Psicología 411; Trabajador Social Rural 436; Médico y Cirujano 3,260; Odontología 362; Agronomía 419; Licenciatura en Trabajo Social 297; Ingeniería Civil 853, Ingeniería Mecánica 389; Ingeniería Mecánica Industrial 127; Ingeniería en Ciencias y Sistemas 602; Técnico en Agrimensura 62; Ingeniería en Administración de Tierras 58; Arquitectura 810; Ingeniería en Gestión Ambiental Local 183; PEM en Pedagogía con Especialización en Comunicación y Lenguaje 267; PEM en Educación Primaria Bilingüe Intercultural 15; Licenciatura en Pedagogía con Énfasis en Diseño Curricular 72; y en plan fin de semana PEM en Matemática y Física 362 y Licenciatura en la Enseñanza de la Matemática y Física 99 estudiantes respectivamente (datos actualizados hasta el 20 de febrero del 2023; brindados por el Jefe de Registro y Estadística).

Las carreras que el Centro Universitario de Occidente ofrece se encuentran en diferentes horarios, matutina, vespertina, nocturna, fin de semana y también hay carreras de jornada doble. Todo ello permite a los estudiantes acoplarse a la Universidad según sus necesidades.

### 2.3 Gráfica No. 3 Semestre que cursa



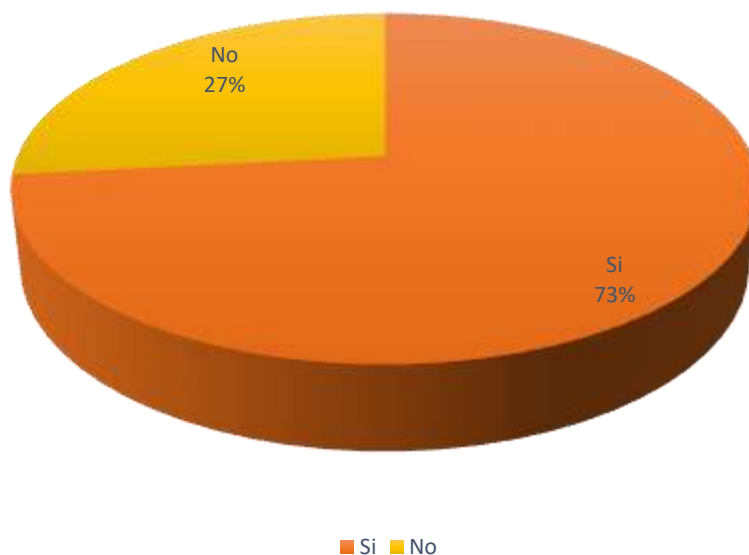
Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

La mayor parte de los encuestados ya culminaron sus estudios, es decir, cuentan con Pensum Cerrado; esto indica que han realizado por lo menos un trámite en Comisión Académica, que es el Cierre de Pensum.

Así mismo se observa que hay varios estudiantes que se encuentran en primer semestre, cabe mencionar que si son de primer ingreso es improbable que hayan realizado algún trámite en Comisión Académica, sin embargo si cursan carreras simultáneas es posible que si hayan solicitado alguno.

Hay estudiantes que indican pertenecer a otros semestres, tomando en cuenta que puede que pertenezcan a alguna carrera que cuenta con pensum abierto y que les permite adelantar o completar cursos antes de lo previsto para terminar su carrera.

## 2.4 Gráfica No. 4 Estudiantes que han realizado trámites en Comisión Académica



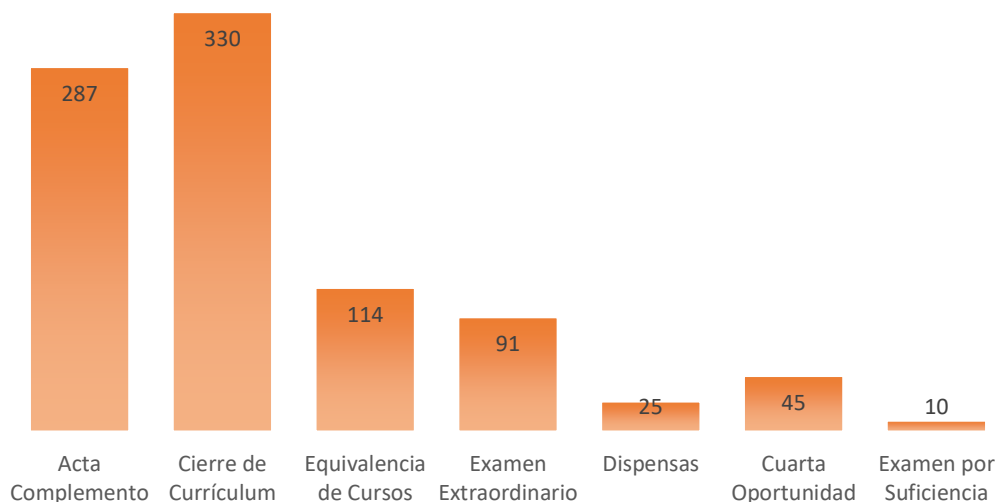
Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Se puede apreciar que gran parte de los encuestados ha realizado por lo menos un trámite en Comisión Académica, mientras que la minoría (328 estudiantes) no ha realizado aún trámites en la misma dependencia.

Según (Economipedia, 2021) “Un trámite es una actuación que implica una acción o conjunto de acciones para lograr obtener un beneficio o cumplir con una obligación. Se realizan trámites de todo tipo en ámbitos de la educación, legales, financieros, o de salud entre otros.”

En el Centro Universitario de Occidente se realizan diferentes trámites, tanto administrativos como académicos. Se considera que la mayoría de trámites administrativos están regidos por el Normativo de Administración Académica y por el Normativo de Evaluación y Promoción de los Estudiantes vigentes del Centro Universitario de Occidente; en otros casos, por el Reglamento General de Evaluación y Promoción de los Estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala y otros que tengan que ver con los trámites administrativos.

## 2.5 Gráfica No. 5 Trámite que han realizado



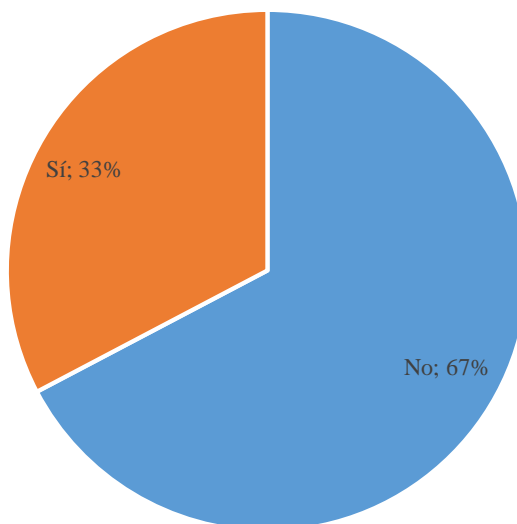
Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Los trámites más realizados por los encuestados han sido el Cierre de Currículum, con un 36%; a continuación sigue Acta Complemento y luego los otros trámites. Considerando que el 37% de los encuestados cuentan con cierre de Pensum, se corrobora que es el trámite con más demanda, implica haber completado todos los requisitos académicos establecidos para poder optar a ello, siendo fundamental para seguir con el proceso de graduación, son pocos los estudiantes que han culminado con el programa de estudios de la carrera y que no han solicitado el Cierre de Pensum.

Por otro lado, el acta complemento es un proceso muy común en el CUNOC, pero que ha disminuido significativamente en relación con años anteriores, las razones principales eran que no se asignaban algunos cursos por diferentes motivos, este trámite es un poco tardado, y a su vez si es algún curso que es prerrequisito de otro, se debe volver a realizar el mismo trámite.

La equivalencia de cursos la hacen estudiantes que llevan carreras simultáneas o que se cambiaron de carrera y dentro del pensum de estudios hay cursos iguales, esto les permite, como su nombre lo indica, hacer una equivalencia y así no llevarlos de nuevo. Los exámenes extraordinarios, como su nombre lo indica, son aquellos que se realizan fuera de tiempo, pues por alguna u otra razón el estudiante no se lo pudo realizar en las fechas establecidas.

## 2.6 Gráfica No. 6 Trámites rechazados



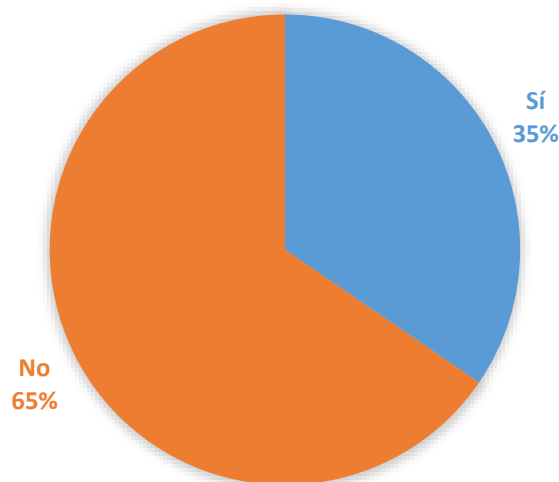
Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

A menos de la mitad de los encuestados se les ha rechazado algún trámite en Comisión Académica, así mismo los encuestados indicaron que las causas del rechazo fueron principalmente: papelería incompleta, falta de documentos necesarios para poder completar los trámites; luego papelería desordenada, papelería desactualizada, por ejemplo alguna solvencia que ya cumplió con su validez; no llenar los requisitos también es una causa señalada por los estudiantes.

Esto se puede deber a que los estudiantes no conocen a cabalidad los requisitos para realizar algún trámite o desconocen cómo adquirir ciertas solvencias, por ejemplo, solvencia de archivo. Todo esto puede deberse a una falta de comunicación en las vías interesadas, estudiante – docente, estudiante – coordinación de la carrera, estudiante – Comisión Académica, entre otros. Así mismo es importante señalar que la falta de orientación al inicio de la vida estudiantil universitaria influye en el conocimiento o desconocimiento de los estudiantes en algunos temas.



## 2.7 Gráfica No. 7 Requisitos claros para realizar trámites

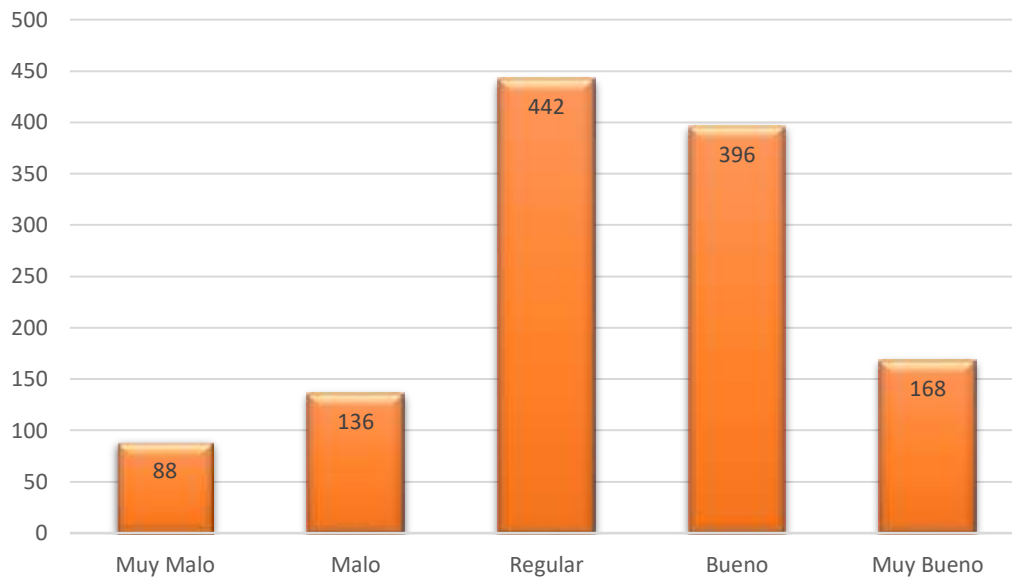


Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

La mayor parte de los encuestados indican que los requisitos no son claros, lo cual crea confusión en ellos y crea retraso en los trámites pues la papelería se les regresa para completarla, actualizarla u ordenarla.

Existen diferentes razones por las que no son claros los requisitos para un trámite, una de las principales es que los estudiantes no leen instrucciones, a pesar de que les pueden brindar alguna guía para los trámites, se puede estar utilizando un lenguaje técnico y al no ser un diseño simple se les dificulta comprender los requisitos; también provocan confusión que los requisitos son diferentes para cada carrera, es decir, en la División les indican una cosa y al avocarse a Comisión Académica son los requisitos generales los que toman como indispensables; en otras ocasiones hay desconocimiento sobre el trámite a realizar, es decir, no saben realmente para qué es el trámite que están solicitando.

## 2.8 Gráfica No. 8 Atención en Comisión Académica



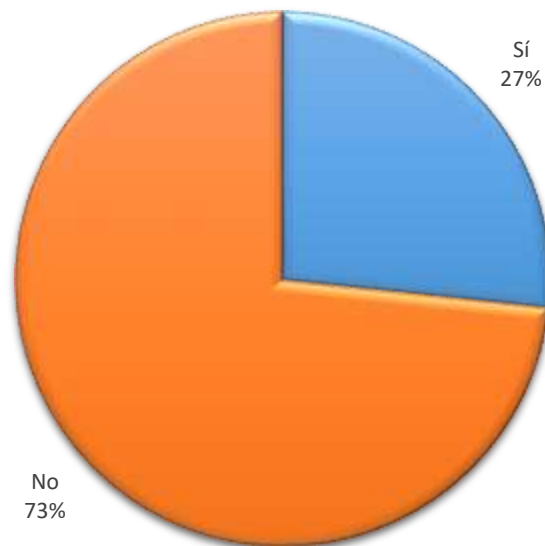
Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

La mayoría de los encuestados indican que la atención en Comisión Académica oscila entre regular y buena, el motivo principal de esta calificación es que los trámites son muy tardados, sin embargo cabe destacar que el trámite no solo se completa en Comisión Académica, debe pasar a otras dependencias después de ésta, por ejemplo a Registro y Control Académico. También indican que no se dan las instrucciones claras, que la información que brindan es poca y confusa.

Otra parte de los encuestados indico la atención como buena, por la amabilidad y la atención prestada.

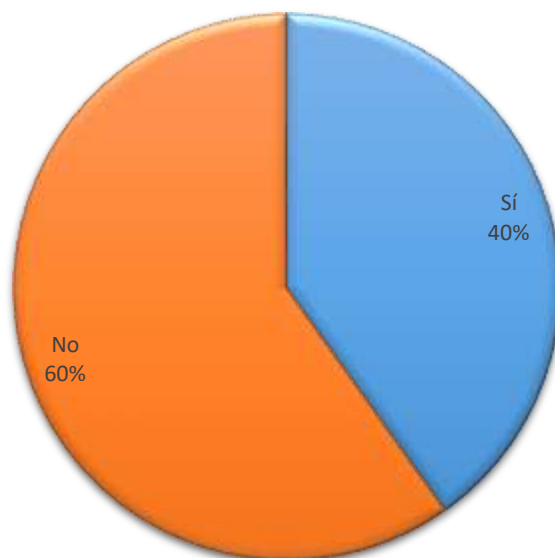
Cabe destacar que “regular” es un punto medio en donde no se considera el servicio malo, pero tampoco bueno.

## 2.9 Gráfica No. 9 Conocimiento de Normativo de Administración Académica



Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

## 2.10 Gráfica No. 10 Conocimiento de Normativo de Evaluación y Promoción del Estudiante del CUNOC



Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

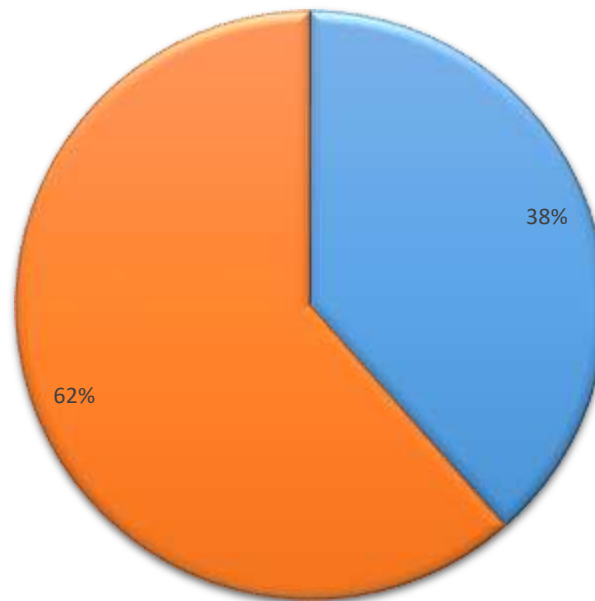
Las Gráficas 9 y 10 se analizan juntas, debido a la interrelación que tienen ambos normativos.

En ambas la mayor parte de los encuestados indicó no conocer los Normativos de Administración Académica del CUNOC ni el Normativo de Evaluación y Promoción de los estudiantes del CUNOC.

Este desconocimiento se puede deber a diferentes razones, entre ellas la falta de acceso a la información, la falta de interés para conocerlos, la falta de inducción al inicio de la carrera, y por lo mismo durante el resto del pensum de estudios no lo consideran importante.

El no conocer dichos Normativos dificulta a los estudiantes poder comprender que están establecidas las directrices y fundamentos de cada uno de los trámites, por lo tanto es muy importante que los estudiantes manejen esta información. Es necesario fomentar el interés en dicho conocimiento, buscando alternativas para darlos a conocer.

## 2.11 Gráfica No. 11 Conocimiento de Organigrama

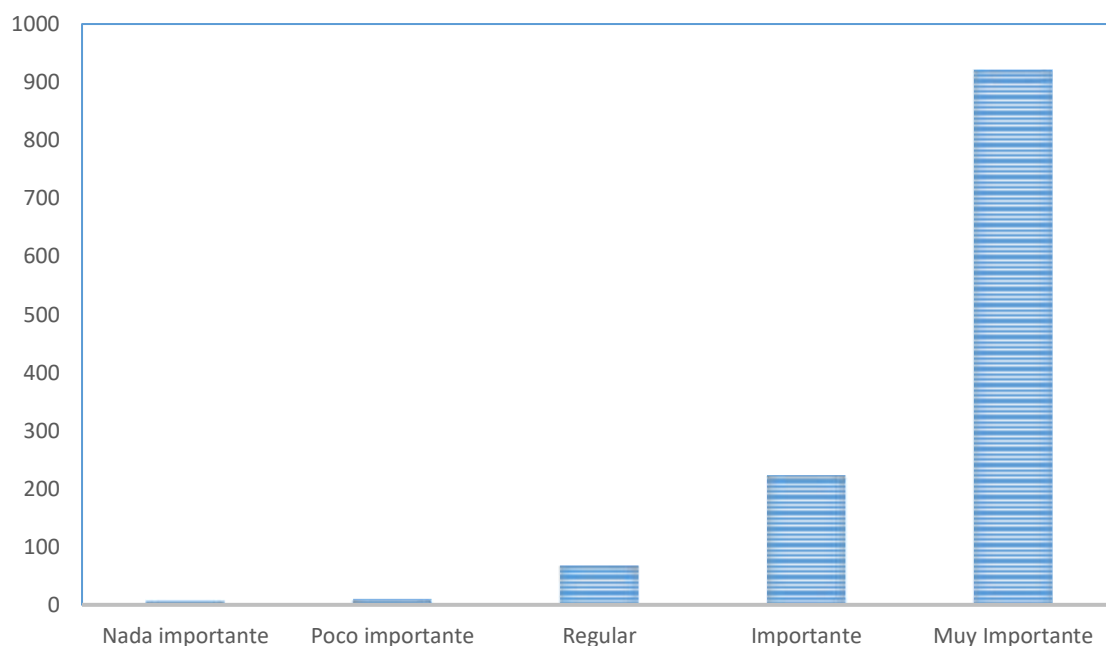


Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Se puede apreciar que la mayor parte de los estudiantes no posee un conocimiento del Organigrama del Centro Universitario de Occidente. Es importante señalar que los organigramas ayudan a comprender la estructura organizativa de la institución, así como en la visualización de las interrelaciones entre las diferentes dependencias del CUNOC.

Esta falta de familiaridad con el organigrama no permite tener claridad en la jerarquía de la institución y crea dificultades para iniciar y llevar a cabo diversos trámites por parte de los estudiantes, generando confusión, desorientación e inclusive desmotivación. Todo ello conlleva a desinterés por parte de los estudiantes para resolver sus necesidades administrativas.

## 2.12 Gráfica No. 12 Importancia de la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos



Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Se evidencia claramente que implementar un Manual de Procedimientos Administrativos en Comisión Académica es muy importante, considerando que el mismo describe de manera detallada y sistemática las actividades y procesos necesarios para realizar los trámites de alguna dependencia. El Manual de Procedimientos sirve de guía para conocer los pasos para hacer una determinada acción, permite a las personas comprender los procesos a cabalidad para poder realizarlos de manera eficiente y efectiva.

Los estudiantes indicaron que es muy importante que todos conozcan los procedimientos de una manera práctica y sencilla para poder entenderlos fácilmente, de esa manera tanto el personal administrativo como los estudiantes manejen la información clara y precisa para los diferentes trámites.

## 2.13 ENTREVISTAS

En este espacio se presenta los resultados de la entrevista realizada al Director Académico, Secretaria de Comisión Académica, Secretaria de Dirección Académica, Encargada de Planificación y a los Directores de División, siendo los siguientes:

Director Académico: MSc. Javier Aguilar

Secretaria de Comisión Académica: MSc. Escarleth Rodríguez

Secretaria de Dirección Académica: Señorita Vanessa Reyes

Encargada de Planificación: MSc. María Rene Martínez

Encargada de Títulos: Licda. Maryuri Mazariegos

Director de División de Ciencias Económicas: Dr. Carlos Alonzo

Director de División de Ciencias de la Ingeniería: Ing. Edelman Monzón

Director de División de Ciencia y Tecnología: Ing. Hugo Rodríguez

Director de División de Ciencias de la Salud: Dr. Julio C. Fuentes

Director de División de Ciencias Jurídicas: MSc. Arodi Zaso

Director de División de Arquitectura y Diseño: Arq. Ivan Quijivix

Director de División de Odontología: Dr. José F. Canizalez

Directora de División de Humanidades y Ciencias Sociales: MSc. Alicia Alvarado

A cada persona mencionada anteriormente se le hizo la entrevista estructurada previamente, como miembros de la Comisión Académica, para que pudieran responder de acuerdo a su conocimiento y criterio, obteniéndose los resultados siguientes:

La mayoría de los entrevistados, a excepción de la secretaria de Dirección Académica, la Encargada de Planificación y la Encargada de Títulos, indicaron que conforman la Comisión Académica. El 80% indicó que en su puesto llevan un año y tres meses, el resto 3 meses, 7 años y 16 años respectivamente.

Respecto a las funciones en Comisión Académica hay diferente personal que tiene funciones específicas:

El Director Académico indicó que es el encargado de convocar a las sesiones de Comisión Académica, hacer convocatorias, proponer agenda, entre otros.

La Secretaria de Comisión Académica es la persona encargada de: elaborar agenda, tomar nota de acuerdos, hacer minuta y acta correspondiente; emitir opinión a asuntos académicos sometidos a su consideración; revisión de documentos para consideración de Comisión Académica; análisis de documentos sometidos a discusión como proyectos de diversa naturaleza; asesoría a estudiantes y docentes en aspectos de trámites administrativos; entregar expedientes en la Oficina de Registro y Control Académico.

Los directores de División deben: asistir a las reuniones planificadas por la Comisión Académica; conocer y resolver los asuntos académicos de los estudiantes, brindando orientaciones y directrices respecto a las solicitudes; promover el mejoramiento de la calidad académica en el Centro Universitario; revisar, actualizar los Normativos Académicos del CUNOC, facilitar procesos educativos en problemas de las diversas carreras del Centro Universitario de Occidente.

Por su parte en Dirección Académica las funciones son las siguientes:

La secretaria de Dirección Académica indicó que sus funciones principales son: atender a los estudiantes, recepción de papelería para trámites que los estudiantes solicitan, hacer oficios, responder correos, trasladar a Comisión Académica los respectivos expedientes para su conocimiento y resolución, trasladar a Comisión Académica solicitudes diversas sometidas a su consideración, entre otros.

La Encargada de Títulos debe planificar, ordenar, controlar, registrar, archivar y enviar información a profesionales, generar boletas e informes académicos principalmente.

La Planificadora debe dar seguimiento al plan de operaciones anual, al plan de administración y al plan de estrategias.

A su vez, todos coincidieron que los trámites con más frecuencia son: Cierre de Pensum (en primer lugar), le sigue Acta complemento, Equivalencia de cursos, Exámenes Extraordinarios, Dispensas y Actas de Graduación. De ellos, el 60% considera que dichos



trámites no se completan a tiempo por desconocimiento de los procedimientos, otro porcentaje indicó como motivo principal la burocracia que implican los trámites y también se indicó que se solicitan muchos requisitos. También indicaron que algunas veces las resoluciones que vienen de las Coordinaciones pueden venir mal o incompletas; en ciertos casos tampoco se respetan los tiempos por parte de docentes para presentar informes que les son solicitados. Es importante mencionar que las secretarías de cada carrera algunas veces se equivocan y eso también atrasa los trámites.

Un 75% indicó que los estudiantes no conocen bien los procedimientos en cada trámite y el otro 25% indicó no manejar esa información; a su vez el 100% indicó que los estudiantes no conocen los Normativos vigentes. También indicaron que los estudiantes NO siguen instrucciones. Esto implica tener un trato complicado con los estudiantes, pues ellos no conocen bien las normas y procedimientos, lo que hace que el trámite sea más tardado; también implica que los estudiantes no comprendan las reglas y por lo mismo las incumplan, creando confusiones y malentendidos, esto a su vez conlleva que el trámite que ellos realicen sea desordenado, incompleto, tardío, entre otros. Cabe destacar que dentro de Comisión Académica no existe un Manual de Procedimientos Administrativos actualizado, hay uno interno, pero no de acceso a los estudiantes.

Por mes la cantidad aproximada de trámites que realizan los estudiantes son 125 (ese dato fue tomando en cuenta los expedientes conocidos por Comisión Académica de enero a la fecha), y aunque la resolución de cada trámite depende del mismo, tardan de 3 a 5 meses aproximadamente.

De todo esto se puede analizar que el personal en Comisión Académica es diverso y cada quien tiene funciones específicas para apoyar a los estudiantes en diferentes áreas, sin embargo, esto el estudiante no puede notarlo algunas veces, y culpa a Comisión Académica de la tardanza en la resolución de los trámites solicitados, sin tomar en cuenta los errores que algunas veces ellos, o en sus respectivas coordinaciones cometen a la hora de solicitarlos.

También es importante que los estudiantes conozcan los Normativos Vigentes para facilitar el seguimiento de instrucciones y entender la razón de los requisitos para cada trámite administrativo.

Tomando en cuenta que en Comisión Académica se realizan diferentes trámites es importante que la comunicación entre Divisiones y todo el personal que conforma Comisión Académica sea fluido para que sea efectivo y pueda darse solución a diferentes problemas que puedan presentarse.

Es importante considerar que Comisión Académica no acepta solicitudes que no sean realizadas correctamente, creando atrasos por papelería incompleta, desactualizada o desordenada, esto atrasa los trámites, no precisamente por culpa de Comisión Académica sino de la falta de comunicación en todas las vías del proceso.

Aunque no hay nada que sancione el atraso en trámites administrativos en el CUNOC, de acuerdo a la Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 28(los habitantes de la República de Guatemala tienen derecho a dirigir, individual o colectivamente, peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme a la ley), si debiera propiciarse tiempos específicos para resolver diversos trámites. Se exceptúan en este análisis los exámenes extraordinarios y exámenes por suficiencia, que tienen tiempos establecidos para solicitarlos y para realizarlos.

Considerando que el atraso de solicitudes en distintos momentos, se refleja definitivamente en los trámites posteriores que realicen los interesados.

### 3 HALLAZGOS SIGNIFICATIVOS

#### Comprobación de Hipótesis

En las investigaciones científicas se hace necesaria la comprobación de la hipótesis planteada, con el propósito de corroborar con veracidad la asociación o disociación de las variables independientes con respecto a la variable dependiente. Existe más de un método para la realización de este análisis; sin embargo, para la presente investigación se utilizó el Coeficiente “Q” de Kendall a través del cual se relacionan las respuestas a las preguntas obtenidas de la variable dependiente e independiente, con el propósito de afirmar o negar la hipótesis planteada.

Raúl Rojas Soriano en su libro *Guía para Realizar Investigaciones Sociales*, indica que el Coeficiente “Q” de Kendall mide la asociación entre dos variables a nivel nominal o clasificatorio, para el efecto se utilizan cuadros de dos columnas y dos filas. Los valores que pueden alcanzar oscilan entre -1 y +1, cuando es igual a -1 quiere decir que existe una completa disociación entre las variables y si es igual a +1 entonces muestra una asociación total.

En caso de que el valor sea igual a cero, se concluye que no hay asociación o relación entre las variables, lo cual es diferente al hecho de que exista una disociación completa, asimismo para los demás valores puede aplicarse la siguiente regla:

<i>Valor del Coeficiente “Q” de Kendall</i>	<b>Magnitud de asociación/disociación</b>
<i>Menos de 0.25</i>	Baja
<i>De 0.25 a 0.45</i>	Media Baja
<i>De 0.46 a 0.55</i>	Media
<i>De 0.56 a 0.75</i>	Media alta
<i>De 0.76 en adelante</i>	Alta

Fuente: Rojas, Raúl. (2005) **Guía para realizar investigaciones sociales**. Trigésima Tercera Edición. Plaza y Valdés Editores. México. pp. 431

La hipótesis planteada en la presente investigación es la siguiente:

“Los procedimientos administrativos que se realizan en Comisión Académica inciden positivamente en el servicio que se presta a los estudiantes del Centro Universitario de Occidente.”

Las preguntas que se tomarán para esta prueba son las siguientes

1. ¿Considera que los Procedimientos son claros y/o precisos a la hora de realizar el trámite?
2. ¿Considera que la atención en Comisión Académica es buena?

	SI	NO
SI	425 A	785 B
NO	805 C	445 D

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

### Comprobación “Q” de Kendall

Para poder analizar la hipótesis y dar una respuesta más acertada es necesario realizar la comprobación “Q” de Kendall, que utiliza la siguiente fórmula:

$$Q = \frac{AD - BC}{AD + BC}$$

En donde A es la cantidad de respuestas positivas que dieron a la primera pregunta tomada como referencia para la comprobación de la hipótesis. B es la cantidad de respuestas positivas para la segunda pregunta de referencia; C y D son las respuestas negativas a la primera y segunda pregunta respectivamente.

Realizando dicha comprobación, los resultados reflejados son los siguientes:

$$Q = \frac{(425 * 445) - (785 * 805)}{(425 * 445) - (785 * 805)}$$

$$Q = \frac{189,125 - 631,925}{189,125 + 631,925} = \frac{-442,800}{821,050} = -0.5393$$

Aplicada la fórmula para determinar el coeficiente “Q” de Kendall, el resultado obtenido es -0.5393, lo que indica que la relación entre el Servicio de Comisión Académica y los Procedimientos Administrativos en la misma dependencia es media, señalando que la fuerza de asociación entre ambas no es la idónea.

Para poder tener un dato que pueda explicar a fondo el resultado obtenido se le aplicará el Coeficiente de determinación ( $Q^2$ ), el cual determina el porcentaje de la asociación de las variables:

$$Q^2 = (-0.5393^2) = 0.29 = 29\%$$

Con base al resultado obtenido se determina que existe una baja asociación entre el Servicio que se presta en Comisión Académica y los Procedimientos Administrativos, indicando que los mismos no influyen en el servicio que se presta al estudiante, con un 29% se rechaza la hipótesis, considerando que el Servicio depende de otros elementos y no únicamente de los Procedimientos Administrativos.

## CONCLUSIONES

1. Considerando los resultados obtenidos en la investigación realizada con una muestra de 1,230 estudiantes y atendiendo al análisis de la interpretación de “Q” de Kendall, se rechaza la hipótesis, puesto que las encuestas indican los Procedimientos Administrativos en Comisión Académica no incide positivamente, es decir, tiene poca relación con el Servicio que se presta en la misma dependencia.
2. Los procedimientos administrativos en Comisión Académica, son en su mayoría confusos y tardados, impactando directamente en percepción del servicio que presta la Comisión Académica. Si bien la atención personalizada es considerada satisfactoria, el tiempo de espera hace que los estudiantes califiquen como “regular” el servicio que reciben. Por ello es importante optimizar y agilizar los procesos administrativos, para mejorar la calidad del servicio prestado.
3. Haciendo una revisión de Manual de Procedimientos propia de la Dirección Académica, se identificó que si existe uno interno, pero el mismo esta desactualizado y no se dio a conocer en su momento.
4. De acuerdo a las encuestas practicadas, la mayoría de estudiantes no conoce el Normativo de Administración Académica ni el Normativo de Evaluación de los Estudiantes del Centro Universitario de Occidente, por la misma razón desconocen los procedimientos para realizar trámites administrativos que se realizan en la Dirección Académica.
5. La percepción de los estudiantes encuestados con relación a requisitos y procedimientos en los trámites que necesitan realizar, es mala porque no son claros o no están establecidos para cada trámite.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

1. Mejorar la red de centralización que permita difundir con los estudiantes la misma información, para que la comunicación se dé de manera efectiva y óptima.
2. Implementar medidas para agilizar y simplificar los procedimientos administrativos en Comisión Académica, con la finalidad de mejorar del servicio, así mismo, dar a conocer por diferentes medios los requisitos para cada trámite, de una manera sencilla para que los estudiantes puedan comprenderlos de mejor manera.
3. Que el Manual Propuesto pueda ser revisado cada año académico, mejorando o ampliando de acuerdo a las necesidades que se presenten, para que esté constantemente actualizado.
4. A los miembros de Comisión Académica que cada inicio de semestre o de año académico se den a conocer los Normativos vigentes en el Centro Universitario de Occidente y el Manual de Procedimientos Administrativos para que los estudiantes manejen esta información y puedan aplicar los requisitos según su necesidad.
5. Mantener una comunicación constante con las secretarías de cada División, para que los requisitos sean los mismos en todas ellas.

## 4 CAPÍTULO III: PROPUESTA

Universidad San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario de Occidente  
Dirección Académica



Manual de Procedimientos Administrativos  
para Trámites Estudiantiles en la Dirección y  
Comisión Académica del Centro Universitario  
de Occidente.

Quetzaltenango, octubre 2023



### **3.1 Introducción**

La Dirección Académica es una Dependencia del Centro Universitario, que de acuerdo al Artículo 24 del Reglamento General del CUNOC, está formada por la Comisión Académica y el Director Académico y tiene como funciones principales contemplados en Artículo 26 del Reglamento mencionado, incisos h), i), j), dictaminar sobre asuntos estudiantiles que le sean sometidos a su consideración. Por su parte, la Dirección Académica, donde inician la mayoría de solicitudes estudiantiles, les da el trámite correspondiente.

Es importante resaltar que en la Dirección Académica funciona la Coordinación de Planificación y de Títulos.

Para el alcance de lo estipulado en los artículos anteriores, se elabora la presente propuesta que busca ser un enlace comunicativo que oriente a los estudiantes a realizar los trámites administrativos que necesita, para facilitar los mismos y determinar los pasos a seguir para dichos procesos.

Estos procedimientos tienen como fundamento legal los Normativos Académicos vigentes del CUNOC, que guían el quehacer académico-administrativo y otras leyes que le dan fundamento a las diversas solicitudes estudiantiles.

### 3.2 Justificación

Con base a las respuestas brindadas por los estudiantes del CUNOC y por el personal administrativo de Comisión Académica, se identifica que los trámites que regularmente hacen los estudiantes no son completados a tiempo, por diversos motivos, pero principalmente por que los estudiantes no conocen exactamente los pasos para poder realizar cada trámite.

Un Manual de Procedimientos Administrativos ayuda a establecer pautas claras sobre cómo realizar cada trámite. Por otro lado ayuda a estandarizar los procesos y a su vez proporciona una guía, paso a paso, sobre cómo realizar los trámites, permitiendo a los estudiantes conocer mejor los procesos.

Tomando en cuenta la Base Legal:

- Constitución Política de Guatemala, Artículo 28.
- Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala (Nacional y Autónoma)
- Reglamento General del Centro Universitario de Occidente.
- Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Normativo de Evaluación y Promoción de los Estudiantes del Centro Universitario de Occidente.
- Normativo de Administración Académica de los Estudiantes del Centro Universitario de Occidente.

Y atendiendo a la información brindada por los estudiantes y el personal Administrativo de Comisión Académica, la propuesta en esta investigación es un: **Manual de Procedimientos Administrativos para Trámites Estudiantiles en la Comisión Académica del Centro Universitario De Occidente.**

Esto para minimizar el tiempo de duración de cada trámite y permitir que los estudiantes puedan seguir una línea o esquema para cada procedimiento, teniendo claros los requisitos en cada uno.

### **3.3 Beneficiarios**

Estudiantes del Centro Universitario de Occidente

Docentes del Centro Universitario de Occidente

Autoridades del Centro Universitario de Occidente

Secretarías de las diferentes Divisiones del Centro Universitario de Occidente

### **3.4 Objetivos**

#### **General:**

- Establecer los procedimientos administrativos de cada trámite estudiantil, que los guíen y orienten, describiéndolos adecuadamente con el propósito de brindar un servicio eficiente y eficaz a los estudiantes.

#### **Específicos:**

- Conocer los procedimientos administrativos de cada trámite estudiantil.
- Orientar a los involucrados sobre los procedimientos administrativos.
- Reducir los tiempos de resolución de los diferentes trámites.

### 3.5 Descripción de la propuesta

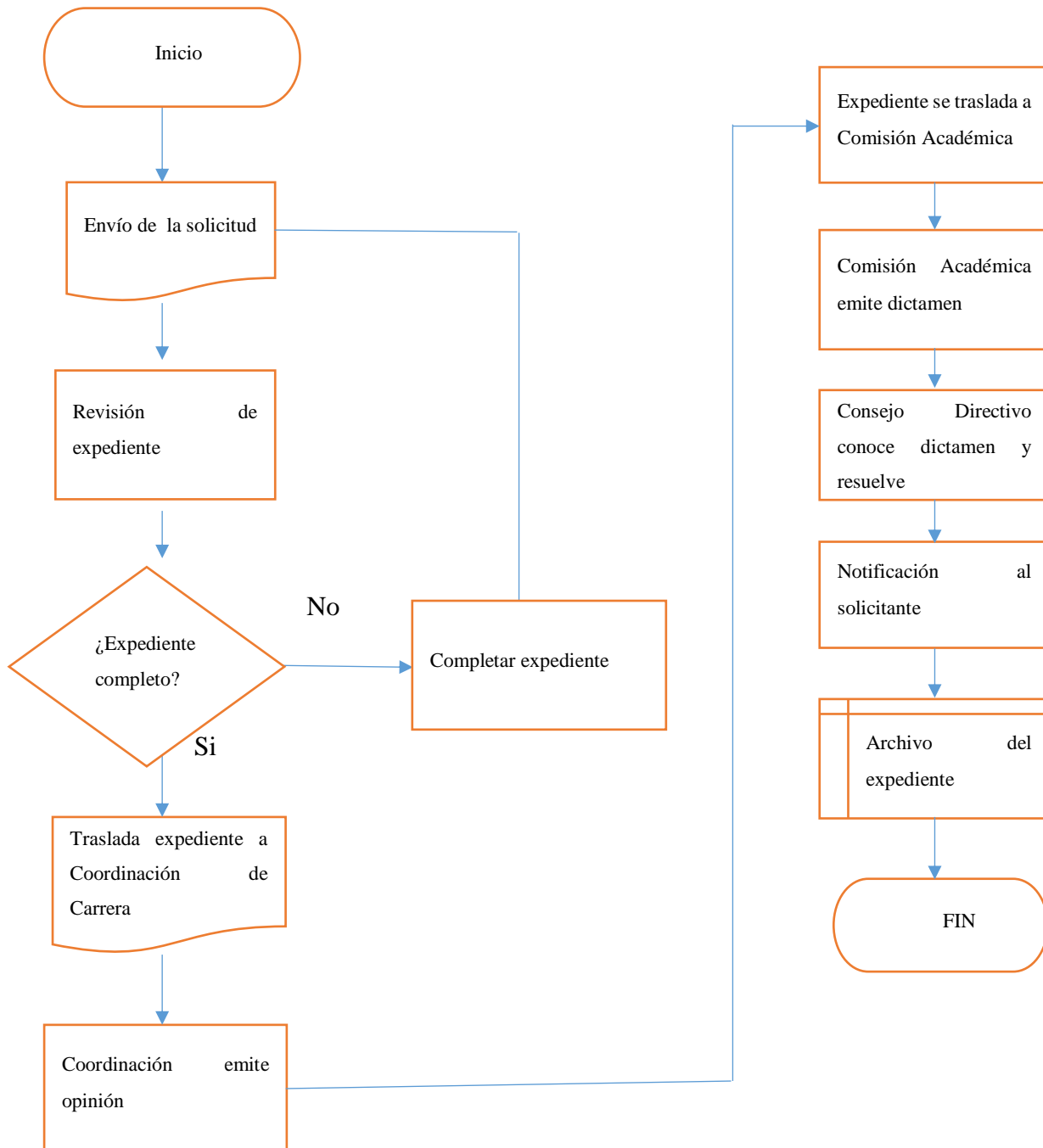
#### DESCRIPCION DE SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS

##### 3.5.1 Examen Extraordinario

<b>Solicitud de: Examen Extraordinario</b>			
<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Acción</b>	<b>Descripción del proceso en diversas dependencias</b>
1	El estudiante debe enviar una solicitud a través de un formato específico para este trámite, conteniendo los siguientes requisitos: a. Solicitud dirigida a Comisión Académica. b. Constancia de estar legalmente inscrito c. Evidencia documental que justifique la NO comparecencia a la evaluación respectiva. d. Constancia del Jefe de Registro y Control Académico de no haber sustentado la evaluación.	Envía a la Secretaría de la Coordinación de su respectiva Carrera	Secretaria revisa que el expediente llene los requisitos: a. Formato para solicitud de Examen Extraordinario b. Tener Zona mínima. c. Evidencia documental que justifique la No Comparecencia a la evaluación respectiva. d. Constancia emitida por Control Académico donde informa sobre exámenes realizados

2	Después de que secretaria revisa el expediente completo	Lo traslada a la Coordinación de la Carrera para que opine sobre el trámite	El Coordinador revisa y opina, remitiéndolo nuevamente a la secretaria de la carrera para que continúe el trámite.
3	Secretaria de la carrera con base a la opinión emitida por el Coordinador de la Carrera	Traslada el expediente correspondiente a la secretaría de Dirección Académica	La Secretaria de Dirección Académica agenda el expediente para conocimiento de Comisión Académica
4	Comisión Académica conoce solicitud	Emite dictamen	Traslada al Honorable Consejo Directivo para resolución final
5	Se obtiene resolución final	Se informa al interesado	Se traslada el expediente a Dependencia de Archivo Estudiantil

### 3.5.1.1 Diagrama de Flujo Examen Extraordinario



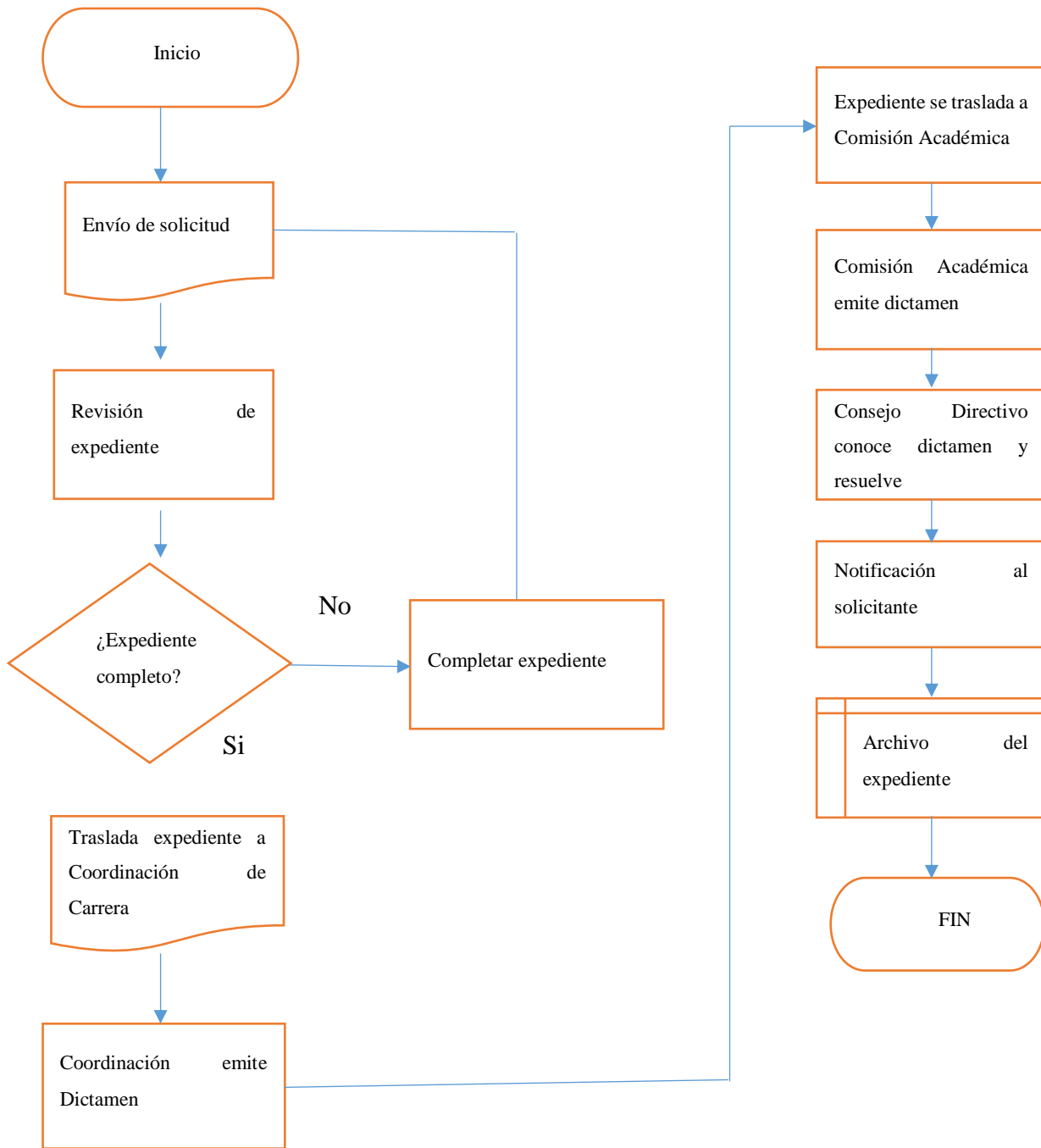
### 3.5.2 Examen por Suficiencia

<b>Solicitud de: Examen por Suficiencia</b>			
<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Acción</b>	<b>Descripción del proceso en diversas dependencias</b>
1	<p>Envío de solicitud para la autorización de examen por suficiencia y debe contener los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Solicitud</li> <li>b. Constancia de estar legalmente inscrito</li> <li>c. Evidencia documental de una institución reconociendo el dominio del curso o acreditando experiencia laboral</li> <li>d. Constancia del Jefe de la Oficina de Registro y Control Académico de</li> </ul>	<p>El estudiante envía a la Secretaría de la Coordinación de su respectiva Carrera</p>	<p>Secretaria revisa que expediente llene los requisitos, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Solicitud de Examen por suficiencia</li> <li>b. Estar legalmente inscrito.</li> <li>c. Evidencia documental de una institución reconociendo el dominio del curso o acreditando experiencia laboral</li> <li>d. Constancia emitida del Jefe de la Oficina de Registro y Control Académico de No haber sustentado dicha evaluación.</li> </ul>

	No haber sustentado dicha evaluación		
2	Después de que secretaria revisa el expediente completo	Lo traslada a la Coordinación de la Carrera para que opine sobre el trámite	Coordinador revisa y opina, remitiéndolo nuevamente a la secretaria la carrera para que continúe el trámite
3	Secretaria de Coordinación con base a la opinión emitida por el Coordinador de la Carrera	Traslada el expediente correspondiente a la secretaría de Dirección Académica	Secretaria de Dirección Académica agenda el expediente para conocimiento de Comisión Académica
4	Comisión Académica conoce solicitud	Emite dictamen	Traslada al Honorable Consejo Directivo para resolución final
5	Se obtiene resolución final	Se informa al interesado	Se traslada el expediente a Dependencia de Archivo Estudiantil



### 3.5.2.1 Diagrama de Flujo Examen por Suficiencia

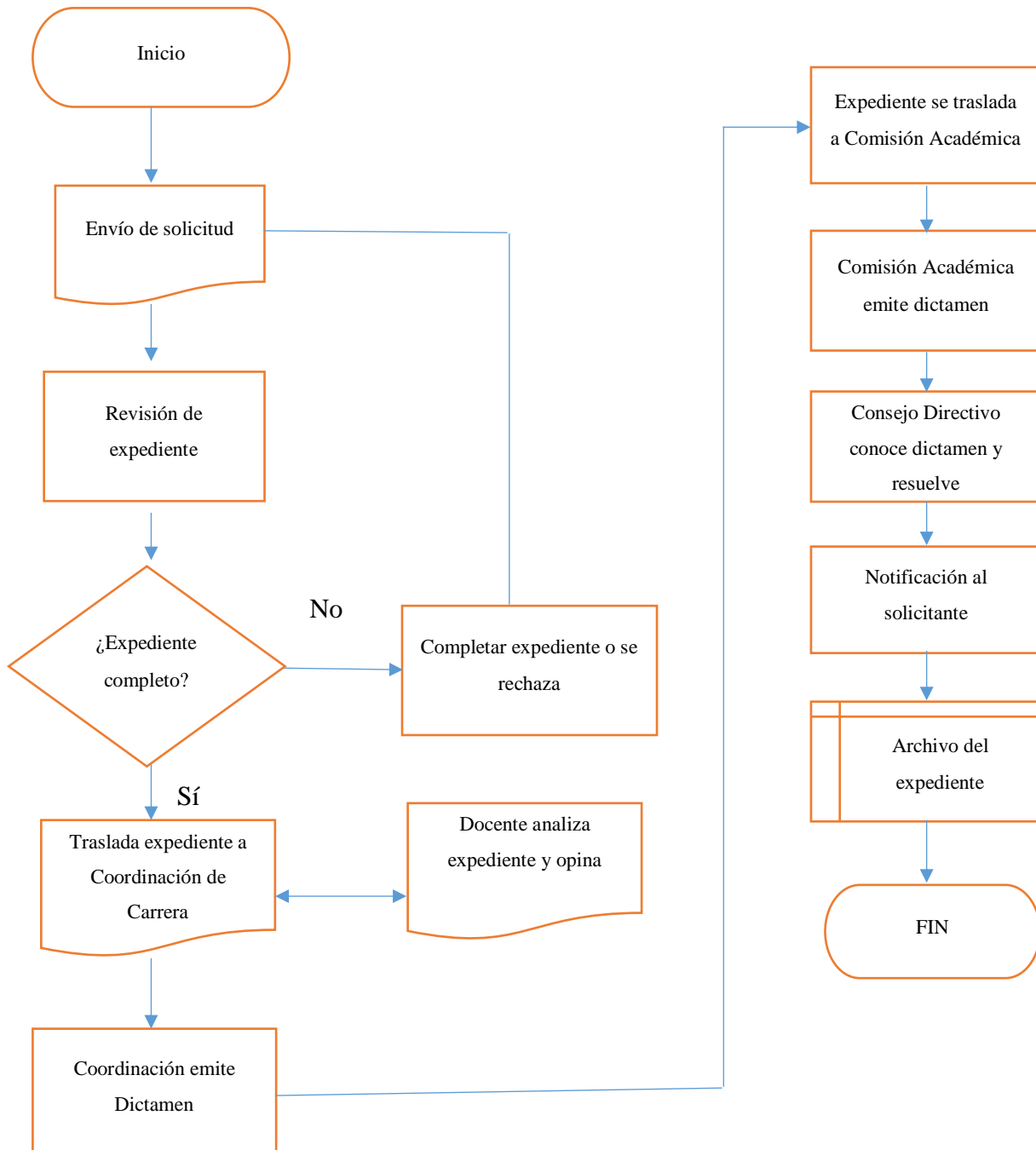


### 3.5.3 Equivalencia de cursos

<b>Solicitud de: Equivalencia de Cursos</b>			
<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Acción</b>	<b>Descripción del proceso en diversas Dependencias</b>
1	<p>Estudiante envía formulario específico para este trámite, adjuntando la siguiente papelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Constancia de estar legalmente inscrito</li> <li>b. Certificación de Cursos</li> <li>c. Programas oficiales de estudio del ciclo académico en que fueron aprobados los cursos o programas debidamente sellados y firmados, por la autoridad correspondiente</li> </ul>	<p>Estudiante envía su expediente a la persona encargada de su Carrera en la Oficina de Registro y Control Académico</p>	<p>La persona encargada de la Carrera en Registro y Control Académico revisa que el expediente llene los requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Solicitud</li> <li>b. Constancia de inscripción</li> <li>c. Certificación de Cursos</li> <li>d. Programas de los cursos a equiparar debidamente firmados y sellados</li> </ul>
2	<p>Encargada de Registro y Control Académico traslada expediente completo a Secretaría de Carrera</p>	<p>Se traslada expediente a Docentes para que opinen sobre contenidos, quienes informan sobre el proceso a la Coordinación de Carrera</p>	<p>Coordinador revisa y dictamina, remitiéndolo nuevamente a la secretaria de Coordinación para que continúe el trámite</p>

3	Secretaria con base al dictamen emitido por el Coordinador de la Carrera elabora dictamen	Traslado de expediente a Secretaría de Dirección Académica	Secretaria de Dirección Académica agenda expediente para conocimiento de Comisión Académica
4	Comisión Académica conoce solicitud	Emite dictamen	Traslada al Honorable Consejo Directivo para resolución final
5	Se obtiene resolución final	Se informa al interesado	Se traslada el expediente a Dependencia de Archivo Estudiantil

### 3.5.3.1 Diagrama de Flujo Equivalencia de Cursos

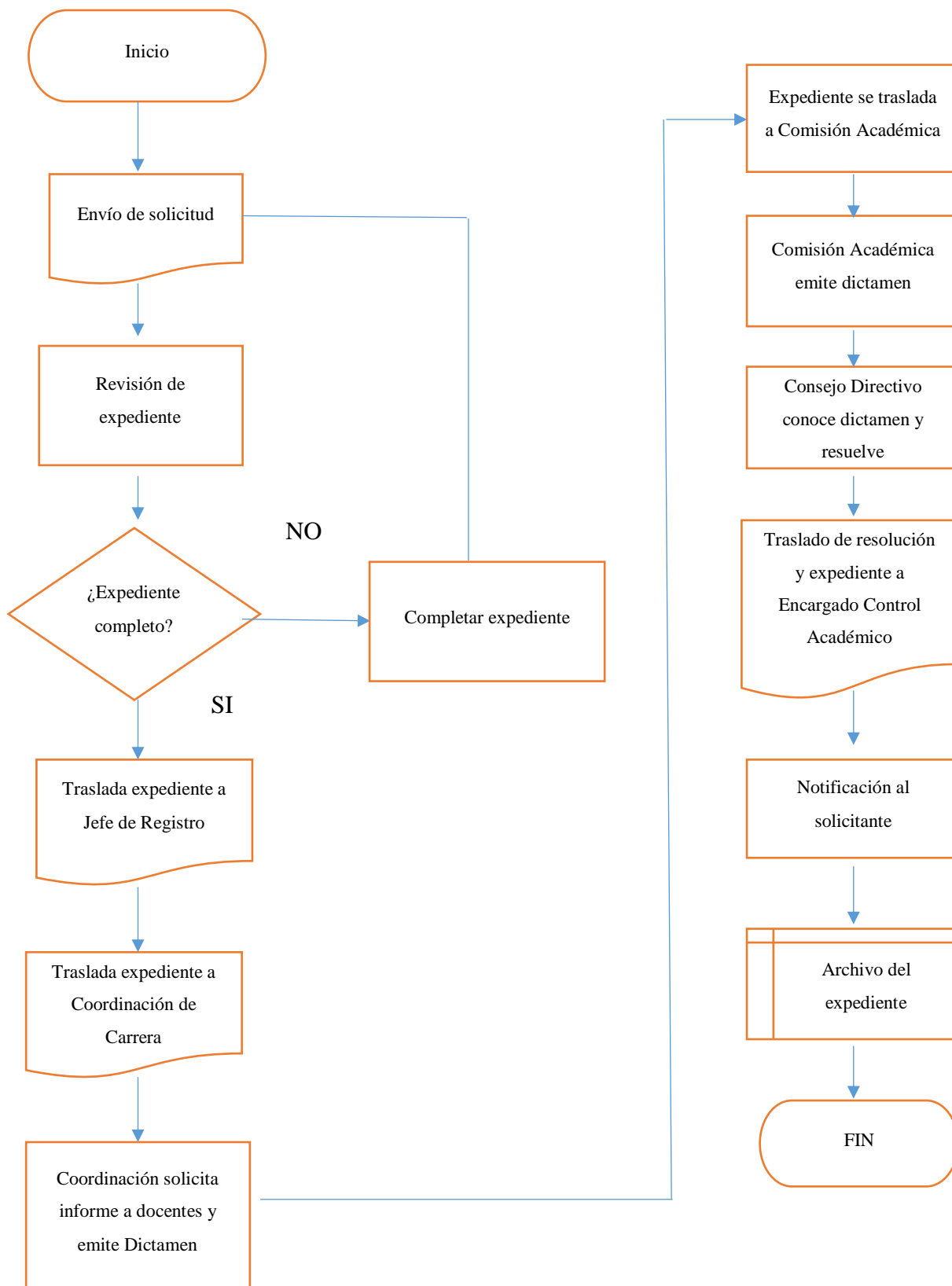


### 3.5.4 Acta Complemento

<b>Solicitud de: Acta Complemento</b>			
<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Acción</b>	<b>Descripción del proceso</b>
1	<p>Formulario de Solicitud debidamente lleno.</p> <p>a. Constancia de estar legalmente inscrito en el presente Ciclo Académico, esta la extienden en la página de Registro y Estadística.</p> <p>b. Adjuntar horario de clases</p>	<p>El estudiante lo envía al Jefe de la Oficina de Registro para la verificación correspondiente</p>	<p>La Secretaria revisa que expediente llene los requisitos, los cuales son:</p> <p>a. Solicitud</p> <p>b. Evidencia documental que justifique petición</p> <p>c. Constancia de estar legalmente inscrito</p> <p>d. Certificación de Cursos</p> <p>e. Horario de Cursos (del año que solicita acta complemento)</p> <p>f. Constancia de que estuvo inscrito (del año que solicita acta complemento)</p>
2	<p>Después de que secretaria revisa el expediente completo y el informe del Jefe de Registro</p>	<p>Lo traslada a la Coordinación de la Carrera para que requiera información a los docentes sobre el trámite solicitado</p>	<p>Coordinador revisa, remitiéndolo nuevamente a la secretaria de Coordinación para que continúe el trámite</p>

3	Secretaría de Coordinación con base a indicado por el Coordinador de la Carrera solicita al (los) docente(s) del curso(s) informe	Traslada el expediente con los respectivos datos y el dictamen correspondiente a la secretaría de Dirección Académica	Secretaría de Dirección Académica agenda el expediente para conocimiento de Comisión Académica
4	Comisión Académica conoce solicitud	Emite dictamen	Traslada al Honorable Consejo Directivo para resolución final
5	Se obtiene resolución final	Se traslada el expediente a Encargado de Control Académico si es favorable para ser ingresado a SIRECA Si es desfavorable se traslada a Archivo estudiantil	Se informa al interesado a través de redes sociales.
6	Se traslada el expediente a Dependencia de Archivo Estudiantil		

### 3.5.4.1 Diagrama de Flujo Acta Complemento



### 3.5.5 Dispensas

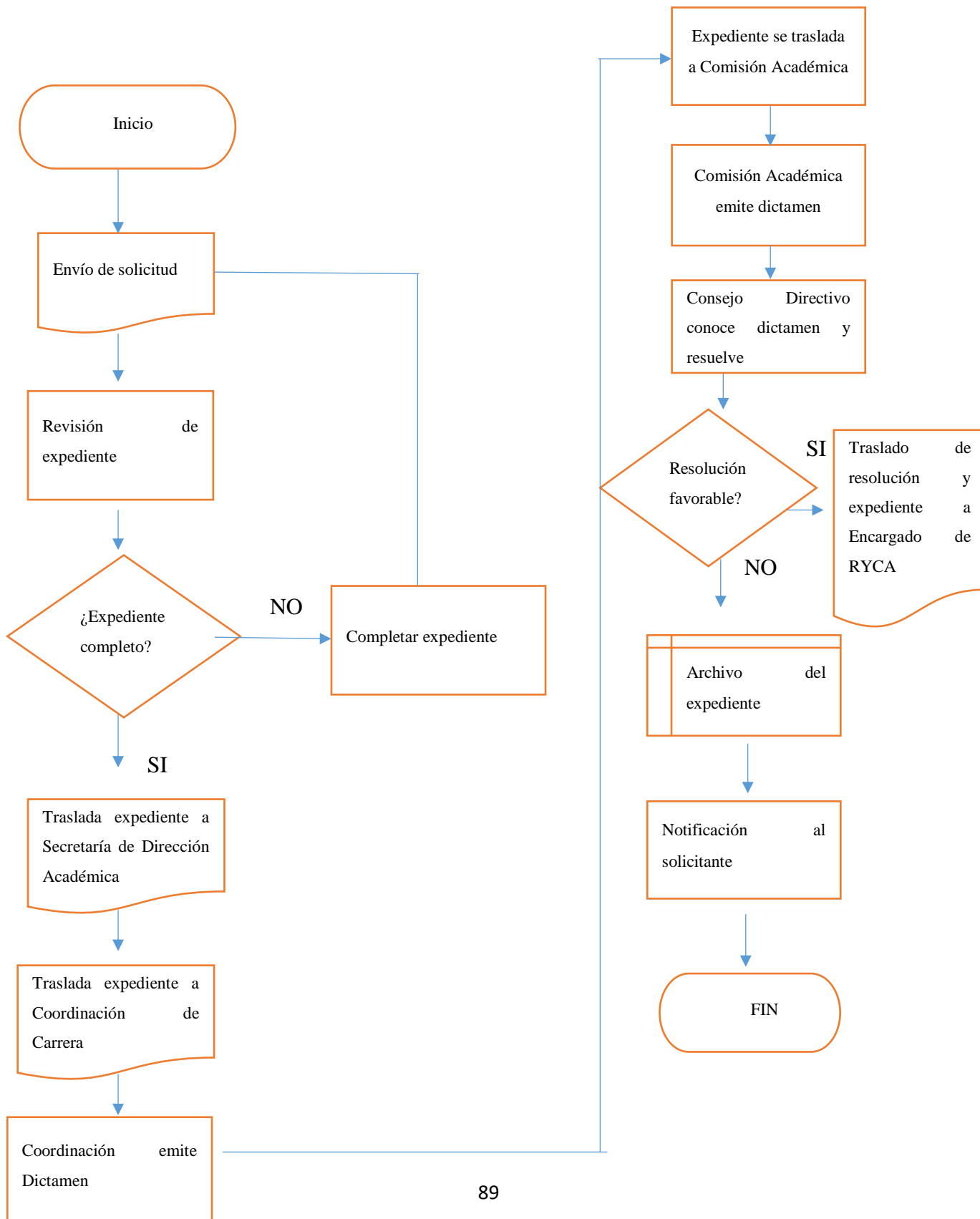
<b>Solicitud de: Dispensas</b>			
<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Acción</b>	<b>Descripción del proceso</b>
1	Envío de solicitud	Envía a Secretaría de la Coordinación de su Carrera	Secretaria revisa que expediente llene los requisitos: a. Solicitud b. Certificación de Cursos c. Constancia de estar legalmente inscrito
2	Después de que secretaria revisa el expediente completo	Traslada a la Oficina de Registro para que opine sobre el trámite	Registro revisa récord académico del interesado y de acuerdo a petición emite opinión.
3	Registro devuelve expediente a Dirección Académica.	Se traslada expediente a la Coordinación de la Carrera para que dictamine sobre el trámite	Coordinador revisa y dictamina, remitiéndolo a la secretaria de Coordinación para que continúe el trámite
4	Secretaria de Coordinación con base a la opinión emitida por el Coordinador de la Carrera	Traslada el expediente correspondiente a la secretaría de Dirección Académica	Secretaria de Dirección Académica agenda el expediente para conocimiento de Comisión Académica
5	Comisión Académica conoce solicitud	Emite dictamen	Traslada al Honorable Consejo Directivo para resolución final



6	Se obtiene resolución final	Se traslada el expediente a Encargado de Registro y Control Académico si es favorable para ser ingresado a SIRECA Si es desfavorable se traslada a Archivo estudiantil	Se informa a interesado sobre trámite a través de correo institucional
---	-----------------------------	---	--

Nota: Este trámite varía según el motivo por el que los estudiantes lo solicitan. Po lo tanto, puede utilizarse en casos donde los estudiantes requieren cuarta o quinta oportunidad de asignación; retiro de asignación o desasignación de cursos, entre otros.

### 3.5.5.1 Diagrama de Flujo Dispensas

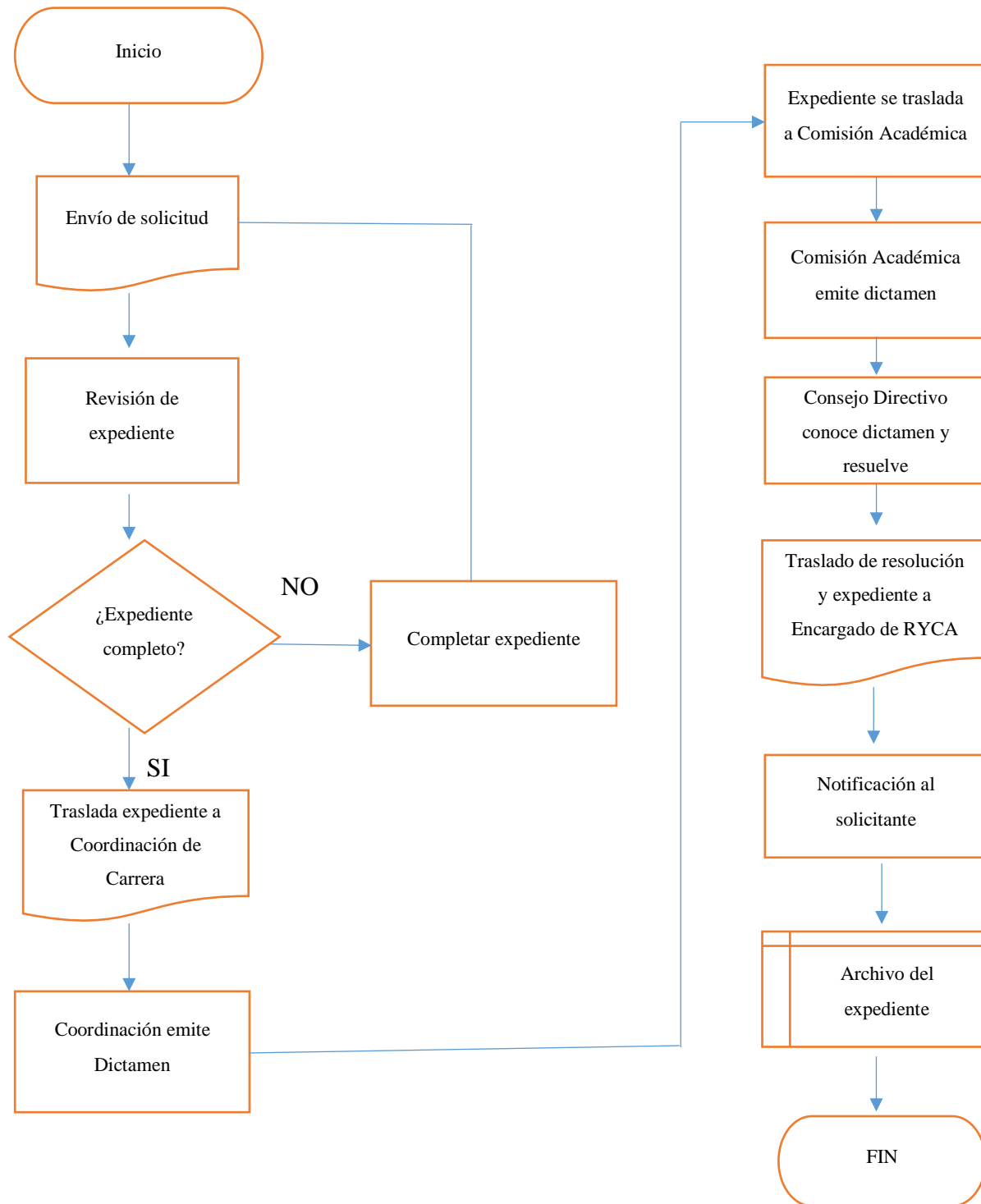


### 3.5.6 Cierre de Curriculum

<b>Solicitud de: Cierre de Curriculum</b>			
<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Acción</b>	<b>Descripción del proceso</b>
1	Envío de solicitud	Estudiante envía a Secretaría de la Coordinación de su Carrera	Secretaria revisa que expediente llene los requisitos: a. Solicitud b. Certificación de Cursos c. Solvencias de: Biblioteca, Archivo, Tesorería d. Otros que la carrera en específico requiera.
2	Después de que secretaria revisa el expediente completo	Lo traslada a la Coordinación de la Carrera para que dictamine sobre el trámite	Coordinador revisa y dictamina, remitiéndolo a la secretaria de Coordinación para que continúe el trámite
3	Secretaria de Coordinación con base a la opinión emitida por el Coordinador de la Carrera	Traslada el expediente correspondiente a la secretaría de Dirección Académica	Secretaria de Dirección Académica agenda el expediente para conocimiento de Comisión Académica
4	Comisión Académica conoce solicitud	Emite dictamen	Comisión Académica Traslada el dictamen al

			Honorable Consejo Directivo para resolución final
5	Se obtiene resolución final	Se traslada el expediente al Encargado de Registro y Control Académico para ser ingresado a SIRECA	Se informa al interesado sobre su trámite
6	Encargado de Registro y Control Académico traslada a Archivo Estudiantil expediente.		

### 3.5.6.1 Diagrama de Flujo Cierre de Curriculum



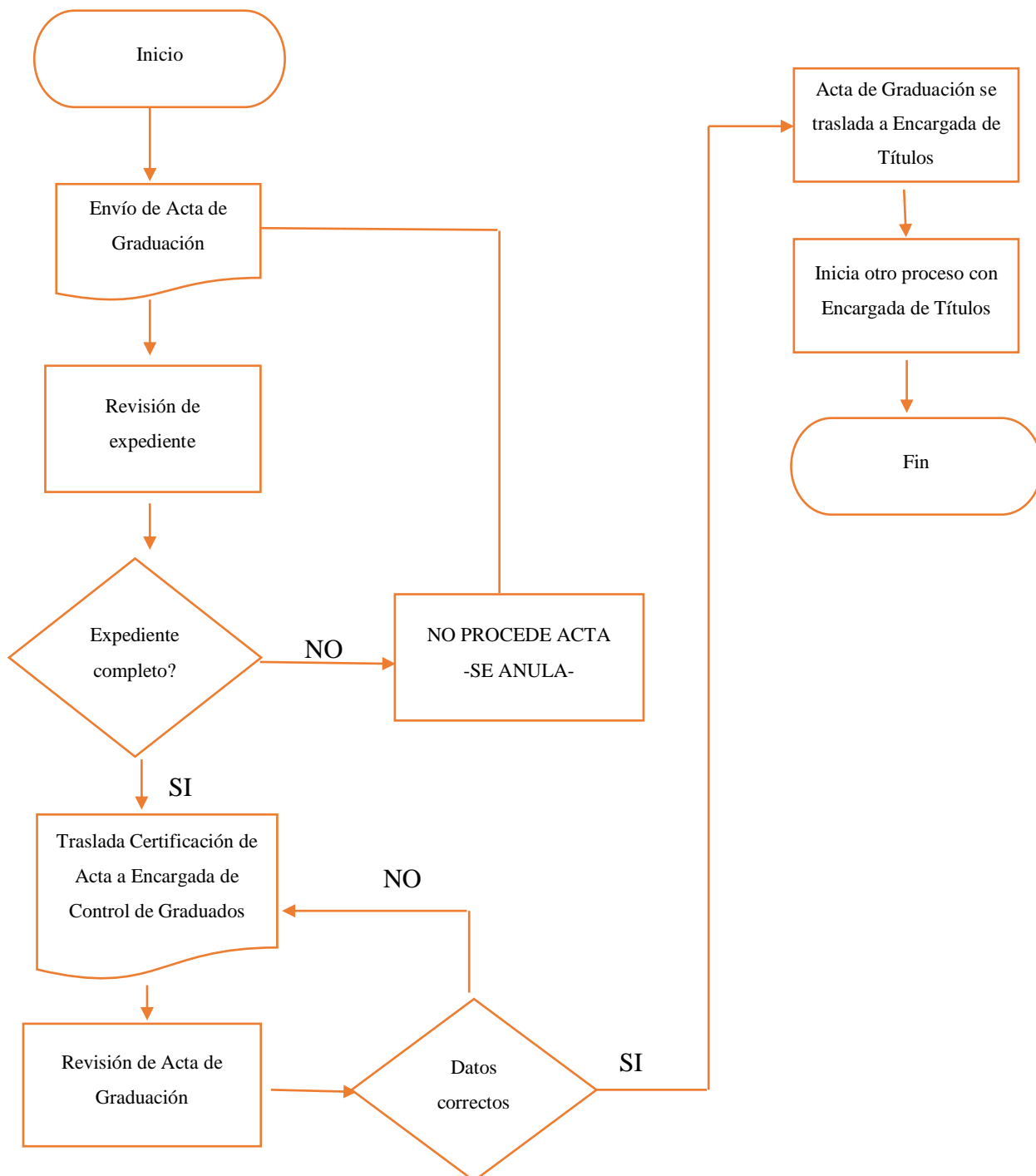
### 3.5.7 Actas de Graduación

<b>Solicitud de: Actas de Graduación</b>			
<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Acción</b>	<b>Descripción del proceso</b>
1	Envío de dictámenes de Asesor y Revisor	Coordinador de Carrera elabora acta de graduación	El Coordinador Traslada a Secretaria de Carrera, verificando que: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Estudiante esté legalmente inscrito</li> <li>b. Tenga Cierre de Curriculum</li> </ul>
2	Secretaria de Coordinación verifica documentación y certifica Acta de Graduación	Traslada a la Encargada de Control de Graduados la Certificación	Ingresa y verifica que datos estén correctamente consignados: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nombres completos</li> <li>b. Número de Carné</li> <li>c. Número de Registro Académico</li> <li>d. Carrera</li> <li>e. Género</li> <li>f. Nombre del Trabajo de Graduación</li> </ul> <p>También debe verificar que el Trabajo sea entregado en Biblioteca</p>

3	Remite Acta de Graduación a Encargada de Títulos	Ingresa Acta de Graduación para la respectiva certificación	Inicia el procedimiento para emisión del título con requisitos específicos.
4	Además, remite copia de recepción a Secretaria	Se emite Orden de Impresión de Trabajo de Graduación	Se imprimen los ejemplares de Trabajo de Graduación y se cumplen requisitos específicos
5	Se archivan las Actas de Graduación.		

Nota: este trámite se basa en los Artículos 40 al 42 del Normativo de Evaluación y Promoción de los Estudiantes del CUNOC; así como Artículos 38 al 42 del Normativo de Administración Académica del CUNOC.

### 3.5.7.1 Diagrama de Flujo Actas de Graduación





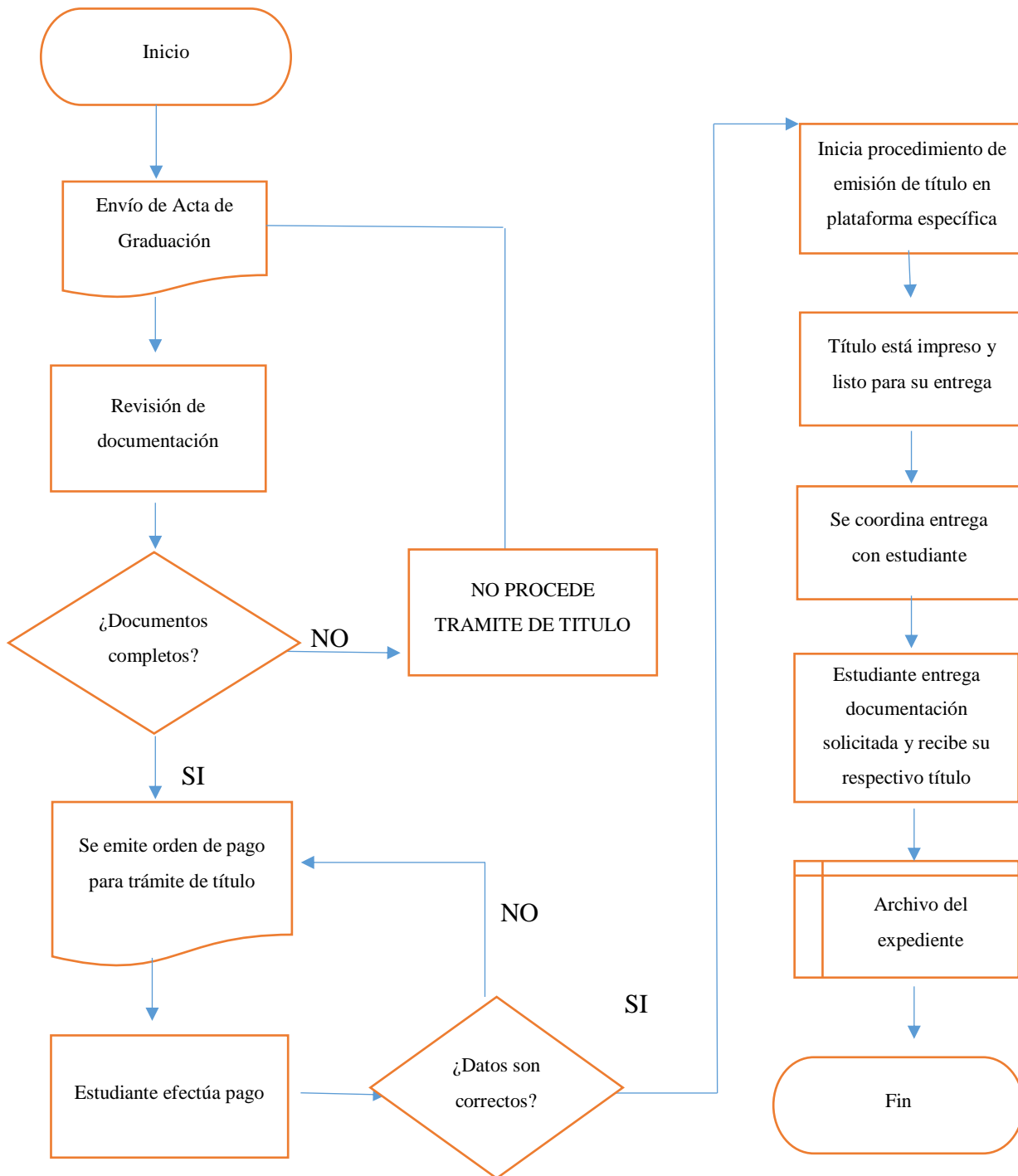
### 3.5.8 Trámite de Título

<b>Solicitud de: Trámite de Título</b>			
<b>No.</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Acción</b>	<b>Descripción del proceso</b>
1	Envío de Acta de Graduación	Encargada de Control de Graduados revisa papelería del graduado	La encargada de Control de Graduados traslada a Encargada de Títulos verificando que: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Estudiante esté legalmente inscrito</li> <li>b. Tenga Cierre de Curriculum</li> <li>c. Cumpla con los requisitos de CALUSAC y entrega de Trabajo de Graduación en la Biblioteca del CUNOC</li> </ol>
2	Encargada de Títulos verifica documentación y certifica Acta de Graduación	Traslada a la Secretaria de División informe sobre aprobación de acta para que proceda a planificar fecha de investidura del estudiante.	Ingresa y verifica que datos estén correctamente consignados: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nombres completos</li> <li>b. Número de Carné</li> <li>c. Número de Registro Académico</li> <li>d. Carrera, iniciando el procedimiento para</li> </ol>

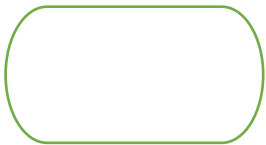

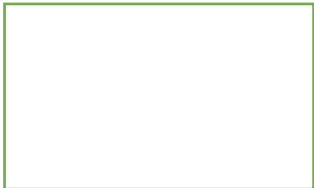
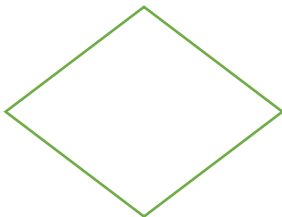
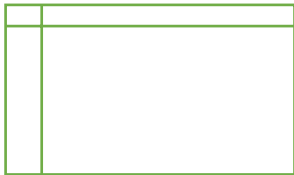
			emisión del título con requisitos específicos.
3	Encargada de Títulos remite al interesado orden de pago para la impresión del título.	Interesado realiza pago y lo envía por correo electrónico a la Encargada de Títulos	Inicia el proceso donde se indica al interesado el procedimiento que se realizará a través de la aplicación QR Code, donde podrá ingresar a verificar sus datos y el status del trámite.
4	Al finalizar los pasos previstos para el trámite el título será entregado	Realiza su acto de juramentación	El estudiante para la entrega de su título deberá presentar boleta del pago realizado en original, copia del DPI.
5	En la Oficina de Títulos se programará hora, fecha y lugar de entrega de su respectivo título	Estudiante recibe su respectivo título	Se archivan los documentos.

Nota: este trámite se basa en los Artículos 60 y 61 del Título VI; Capítulo OO De los Estudios y Títulos del Estatuto de la Universidad de San Carlos (Nacional y Autónoma) y Acuerdo de Rectoría No. 0045-2017, de fecha 25 de enero de 2017.

### 3.5.8.1 Diagrama de Flujo Trámite de Título



### 3.6 Significado de los Diagramas

FIGURA	SIGNIFICADO
	Inicio o finalización de un proceso.
	Envío de documentación
	Acción de revisión de un documento o expediente
	Disyuntiva que determina devolución de documento o continuación del mismo.
	Archivo final del expediente.

FUENTE: Elaboración propia.

### 3.7 Cronograma

Actividades	Meses							
	Sept.				Oct.			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Conocimiento de los procedimientos de los diversos trámites								
Promoción de los Procedimientos con los directores de División, otras autoridades y secretarías.								
Impresión de Manual en la Dirección Académica para quien desee consultar los Procedimientos.								
Entrega de Oficio y Propuesta a Dirección Académica y Consejo Directivo								
Publicación de Procedimientos en diferentes páginas oficiales del CUNOC								

**Nota:** Las fechas son tentativas y pueden cambiar.

### 3.8 Presupuesto

Cantidad	Asunto	Costo Unitario	Costo total	Descripción
50	Impresión del Manual	Q. 5.00	Q250.00	Utilizarán para poder compartirlo y tenerlo en Físico en la Dirección n
50	Empastado del Manual	Q5.00	Q250.00	Académica, secretarias de Divisiones, Jefe de Registro, Miembros de Comisión Académica, entre otras dependencias que se consideren necesarias.
	<b>TOTAL</b>		Q500.00	

## BIBLIOGRAFÍA

*Blog de Zendesk*. (s.f.). Obtenido de Servicio al estudiante: Consejos para impulsar la calidad de la atención: <https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-al-estudiante/>

Centro Europeo de Postgrado. (s.f.). *Centro Europeo de Postgrado*. Obtenido de <https://www.ceupe.cl/blog/identificacion-de-los-diferentes-tipos-de-administracion-1.html>

Centro Universitario de Occidente. (s.f.). *Normativo de Administración Académica del Centro Universitario de Occidente*. Obtenido de Normativo de Administración Académica del Centro Universitario de Occidente: <https://pdfslide.tips/documents/normativo-de-adminitracion-academica-del-cunoc.html?page=1>

Centro Universitario de Occidente. (s.f.). *Normativo de Evaluación y Promoción de los estudiantes del Centro Universitario de Occidente de la Universidad San Carlos de Guatemala*. Obtenido de <http://arquitectura.cunoc.edu.gt/index.php/105/normativo-evaluacion-y-promocion-estudiante-cunoc/>

Chiavenato, I. (2001). *Administración: Proceso Administrativo. Teoría, proceso y práctica*. Colombia: McGraw Hill.

*Diccionario Panhispánico del español jurídico*. (s.f.). Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/administraci%C3%B3n-p%C3%BAblica>

*Economipedia*. (1 de Septiembre de 2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tramite.html>

Gobierno de Guatemala. (s.f.). Ley de Servicio Civil. Guatemala.

Hernandez, M. d. (s.f.). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/procedimiento-administrativo-segun-pedro-sainz-andino/#:~:text=El%20procedimiento%20administrativo%20es%20el,en%20la%20ley%20que%20la>

Koontz, H., & et.al. (2012). *Administración, una perspectiva global*. México: McGraw Hill.

- Münch, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Education.
- Münch, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Education.
- Münch, L. (2014). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. En L. Münch. México: Pearson Education.
- Münch, L. (2014). *Administración, Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Münch, L. (2014). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. En L. Münch. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Paz Couso, R. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideaspropias.
- Perez Porto, J., & Gardney, A. (28 de Noviembre de 2008). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/procedimiento-administrativo/>
- Reyes Ponce, A. (1992). *Administración Moderna*. México: Limusa.
- Robbins, S. (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Education.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Education.
- Stagnaro, D., & et.al. (s.f.). *WAC Clearinghouse*. Obtenido de <https://wac.colostate.edu/docs/books/encarrera/stagnaro.pdf>
- U.T.E.H.A. (1953). *Diccionario Enciclopedico U.T.E.H.A*. México: Unión Tipográfica Editorial Hispano Americana.
- Xunta de Galicia. (s.f.). *Xunta de Galicia*. Obtenido de [https://www.edu.xunta.gal/centros/cafi/aulavirtual/pluginfile.php/25776/mod\\_resource/content/0/Unidad\\_5/Web\\_textos\\_prescriptivos/los\\_textos\\_normativos.html](https://www.edu.xunta.gal/centros/cafi/aulavirtual/pluginfile.php/25776/mod_resource/content/0/Unidad_5/Web_textos_prescriptivos/los_textos_normativos.html)



## **ANEXOS**

### **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

**Procedimientos Administrativos en Comisión Académica y su incidencia en el servicio que se presta a estudiantes del Centro Universitario de Occidente.**

**Área:** Centro Universitario de Occidente

**Línea:** Centro Universitario de Occidente

**Eje:** Administración, docencia y extensión

### **Planteamiento del Problema**

La Universidad San Carlos de Guatemala (USAC) fue fundada en 1,676, actualmente con 346 años de historia, siendo la única universidad estatal del país. En la ciudad de Quetzaltenango, cabecera municipal del Departamento de Quetzaltenango, se encuentra el Centro Universitario de Occidente, primera extensión y Centro Regional de la Universidad San Carlos de Guatemala en impartir diferentes carreras. El Centro Universitario de Occidente fue creado según Acta No. 1081, en la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario el 5 de diciembre de 1970 e inició sus actividades en enero de 1971, en donde se autorizó el funcionamiento de cinco carreras a nivel de Licenciatura y tres a Nivel Técnico y planificadas para su posible implementación 6 carreras. Contaba con una población estudiantil entre 1971 a 1978 de 3,371. Para el año 2004, de acuerdo al Primer Censo efectuado en el Centro Universitario de Occidente habían inscritos en el segundo semestre 2,387 mujeres y 2,638 hombres, la mayoría en una edad joven. Cincuenta y un años después de su creación, la cantidad de estudiantes ha crecido considerablemente, en cada una de las divisiones académicas.

El Centro Universitario de Occidente imparte 20 carreras a nivel de Licenciatura y 7 a nivel técnico. Para el presente año, los estudiantes inscritos de reingreso son 13,624; los estudiantes de primer ingreso son 2,285 y los estudiantes que están pendientes de graduación

son 2,565 (estos datos fueron proporcionados por el Jefe de la Oficina de Registro y corresponden a inscritos al 6 de marzo de 2022).

En efecto a lo mencionado anteriormente, los procesos para realizar trámites estudiantiles se han incrementado, pues cada una de las divisiones académicas imparte diferentes carreras y en cada una de ellas existe un número considerable de estudiantes que frecuentemente necesitan gestionar solicitudes administrativas. Por lo tanto es importante contar con procedimientos claros para que el servicio que se presta sea de la mejor manera.

Por su parte, la Comisión Académica una dependencia que vela por todos los trámites administrativos y académicos de los estudiantes dentro del Centro Universitario de Occidente, como: Cierres de Pensum, Equivalencia de Cursos, Acta Complemento, Exámenes Extraordinarios, Exámenes por Suficiencia, Dispensa.

Idealmente se esperaría que varios de esos trámites ya no fueran necesarios, como las actas complemento y dispensas, y que la mayoría de trámites fueran de manera automatizada, para lo cual el estudiante debe conocer los normativos y los procedimientos para los trámites.

Sin embargo se observa que la mayoría de estudiantes desconocen los procedimientos que deben realizar para efectuar un determinado trámite y los normativos que los rigen, lo que provoca resoluciones tardías al interesado y saturación de expedientes en las oficinas de la Dirección Académica y consecuentemente en las oficinas que corresponda.

Si bien es cierto que se están trabajando en línea o de manera digital la mayoría de los trámites estudiantiles, no hay hasta el momento un procedimiento automatizado para los trámites. De acuerdo a lo anterior, se considera de suma importancia realizar la siguiente pregunta, ¿Cómo inciden los procedimientos administrativos de Comisión Académica en el servicio que se presta a los estudiantes del Centro Universitario de Occidente?

## **Definición del problema**

La mayoría de estudiantes desconoce los procedimientos que debe realizar para efectuar un determinado trámite y los normativos que los rigen, esto provoca resoluciones tardías al interesado y saturación de expedientes en las oficinas de la Dirección Académica y otras dependencias.

En tal virtud la presente investigación se orientará a responder las siguientes interrogantes en relación a los Procedimientos Administrativos en Comisión Académica y su incidencia en el servicio que se presta a los Estudiantes del Centro Universitario de Occidente:

1. ¿Cuenta con un Manual de procedimientos la Dirección Académica del CUNOC?
2. ¿Conocen los estudiantes los normativos estudiantiles, los procedimientos administrativos y el organigrama actual de la Universidad?
3. ¿Qué opinan los estudiantes en cuanto al trámite de sus solicitudes en Comisión Académica del CUNOC?

## **Justificación del Problema**

En el departamento Administrativo de una institución, existen diferentes procedimientos que se realizan con la finalidad de brindar el mejor servicio y atención a los usuarios. Al querer indagar sobre cómo son los procesos en Comisión Académica se hace necesaria la presente investigación para conocer ampliamente sobre los trámites que realizan los estudiantes.

Por lo tanto, procedimientos bien aplicados y estipulados para la realización de diferentes trámites coadyuvarán a mejorar la agilización de los trámites estudiantiles, aportando así valores significativos para que la dependencia alcance sus objetivos. Por el contrario, si no existe conocimiento claro de los procesos y procedimientos que deben seguirse, los trámites no se efectúan correctamente o en el tiempo debido, por la desorientación e incertidumbre que tienen los estudiantes.

También es importante establecer dentro de los procesos administrativos lineamientos claros para que no queden dudas en los estudiantes.

Tomando en cuenta que los integrantes principales de una Universidad son los estudiantes, los docentes y el personal administrativo, se hace necesario conocer los procesos administrativos y su incidencia en el servicio que se presta a los estudiantes del Centro Universitario de Occidente; al tener conocimiento de ello se beneficiará a la Comunidad Universitaria.

### **Objetivos:**

#### **a. General:**

Analizar los Procedimientos Administrativos en Comisión Académica y su incidencia en el servicio que se presta a estudiantes del Centro Universitario de Occidente.

#### **b. Específicos:**

- Identificar si la Dirección Académica del CUNOC cuenta con un Manual de Procedimientos.
- Determinar si los estudiantes del CUNOC conocen los Normativos Académicos y los procedimientos para realizar trámites administrativos.
- Enunciar la opinión de los estudiantes en relación a los trámites de solicitudes en Comisión Académica del CUNOC.

## **Delimitación del Problema**

La investigación se llevará a cabo dentro de los siguientes límites:

- **Delimitación Espacial:**  
Centro Universitario de Occidente. Calle Rodolfo Robles 29-99, en el municipio de Quetzaltenango del mismo departamento.
- **Delimitación Temporal:**  
El estudio se realizará durante meses de agosto del año 2022 a febrero del 2023 y será una investigación transversal con el objeto de determinar la situación actual con respecto a los trámites administrativos que se realizan en Comisión Académica del Centro Universitario de Occidente
- **Delimitación Conceptual:**  
La investigación se realizará desde el punto de vista administrativo en lo concerniente al estudio teórico-práctico del Proceso Administrativo, abarcando los conceptos: normativos estudiantiles del CUNOC, fases y momentos de los trámites administrativos, actores que se involucran.

## Hipótesis

Los procedimientos administrativos que se realizan en Comisión Académica inciden positivamente en el servicio que se presta a los estudiantes del Centro Universitario de Occidente

### Operacionalización de la Hipótesis

a. Variable independiente: Procedimientos Administrativos

Conceptos	Variable	Indicadores	Unidades de análisis	Técnicas e instrumentos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimientos</li><li>• Servicio</li><li>• Estudiantes</li><li>• Personal administrativo</li></ul>	<i>Independiente:</i> Procedimientos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de lineamientos claros</li><li>• Requisitos establecidos</li><li>• Horario adecuado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personal Administrativo de Comisión Académica</li><li>• Estudiantes del CUNOC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta</li><li>• Entrevista</li></ul>

b. Variable dependiente: Servicio que se presta a los estudiantes del CUNOC

Conceptos	Variables	Indicadores	Unidades de análisis	Técnicas e instrumentos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimientos</li><li>• Servicio</li><li>• Estudiantes</li></ul>	<i>Dependiente:</i> Servicio que se presta a estudiantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfacción del estudiante</li><li>• Trámites realizados satisfactoriamente</li><li>• Motivación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personal Administrativo de Comisión Académica</li><li>• Estudiantes del CUNOC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta</li><li>• Entrevista</li></ul>

## Población y Muestra

Para la presente investigación si se aplicará muestreo por la cantidad de estudiantes en el Centro Universitario de Occidente, de la Ciudad de Quetzaltenango, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{Z^2 p q + N E^2}$$

Donde n=Muestra, Z= Nivel de Confianza, N= Tamaño del Universo, E= Nivel de Error y Sigma al cuadrado= Varianza (Saquimux)

Aplicaremos la fórmula usando un nivel de confianza del 97% y un nivel de error del 3% queda entonces:

N= 18,474 estudiantes

Z= 97%=2.17

E= 3%=0.03

p=0.5

q=0.5

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2 N p q}{Z^2 p q + N E^2} = \frac{(4.71)(18474)(0.5)(0.5)}{(4.71)(0.5)(0.5) + (18474)(0.0009)} \\ &= \frac{21753.135}{1.1775 + 16.6266} = \frac{21753.135}{17.8041} = 1222 \text{ estudiantes} \end{aligned}$$

La fórmula refleja que para trabajar con una muestra del 97% de confianza y el 3% de error se realizará a 1222 estudiantes aleatorios entre las diferentes Divisiones del Centro Universitario de Occidente.

## Unidades de Análisis

Para la presente investigación, se utilizarán los siguientes elementos de análisis:

- Comisión Académica CUNOC: y los procesos que involucren su estructura y funcionamiento.

- Personal Administrativo: de Comisión Académica del Centro Universitario de Occidente que ayudarán a comprender los diferentes trámites que realizan, según los objetivos, misión y visión.
- Estudiantes: del Centro Universitario de Occidente, quienes aportaran información importante para la investigación según su percepción y experiencias.

## **Metodología de la Investigación**

El estudio será de carácter descriptivo para tener conocimiento más amplio acerca de la situación actual en la que se encuentra la institución con el fin de proporcionar un diagnóstico y propuesta para mejorar los procesos administrativos, y estructurar estrategias que conlleven a una mejor realización de los trámites

Para el desarrollo de este estudio se utilizara las siguientes fuentes:

- Fuentes primarias:  
Se utilizará la Entrevista dirigida al director de Dirección Académica, a secretaria de Dirección Académica, encargada de planificación de Comisión Académica como fuentes directas de información. Encuesta dirigida a directores Autoridades de cada División, docentes y una muestra de los estudiantes de las carreras del Centro Universitario de Occidente.
- Fuentes Secundarias:  
Los datos obtenidos de consultas a libros, documentos e internet relacionados con el tema Procesos Administrativos.



## Ficha Metódica de la Investigación

Elemento Epistemológico	Datos de identificación
1. Clase	No experimental: Es aquel que se realiza sin que se manipulen las variables de la investigación, y se basa en conceptos, sucesos y variables.
2. Tipo	Correlacionales causales: se verá una relación de causa y efecto entre los procedimientos administrativos y el servicio que se presta los estudiantes del Centro Universitario de Occidente
3. Sub-Tipo	Descriptivo: cuando se recolectan datos sobre las categorías, conceptos, variables, y se reportan lo que reflejan esos datos. Se realiza este tipo de estudio puesto que el tema y unidades de análisis así lo requieren.
4. Enfoque	Cuantitativo
5. Método General	<p>Funcionalista: este método busca estudiar los fenómenos de la realidad, buscando establecer las funciones del sistema del objeto de estudio y entender como está organizado, establecer factores importantes para proponer medidas de mejoramiento de la problemática encontrada según el análisis a realizar. La investigación se basará en la medición de resultados obtenidos en el estudio del servicio que se presta al estudiante</p> <p>Se investigará cómo son los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en Comisión Académica del Centro Universitario de Occidente</p>

<b>6. Método particular</b>	Analógico: la investigación se centrará en estudiar las variables por separado y detallar como influye una sobre la otra.
<b>7. Técnicas</b>	<p>Entrevista: consiste en preguntas dirigidas que realiza una persona (entrevistador) a otra (entrevistado) con la finalidad de conocer datos relevantes.</p> <p>Encuesta: consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009).</p>
<b>8. Procedimientos</b>	<p>Se entrevistará al director de Dirección Académica, a secretaria de Dirección Académica, encargada de planificación de Comisión Académica.</p> <p>Se encuestará a Autoridades de cada División, docentes y una muestra de los estudiantes de las carreras del Centro Universitario de Occidente.</p>
<b>9. Instrumentos</b>	Boleta de encuesta, boleta de entrevista
<b>10. Orientaciones estadísticas</b>	Se aplicará la fórmula para muestreo probabilístico con población finita, puesto que se conoce la población universo.

## **Recursos**

Humanos:

Asesor de la investigación

Personal Administrativo de Comisión Académica

Autoridades del Centro Universitario de Occidente

Estudiantes

Materiales:

Computadora

Internet

Papelería

Económicos:

Los que aporte la investigadora al presente trabajo



## Presupuesto

No.	Actividad	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Sub-Total
<b>Recursos Materiales</b>					
1	Hojas	Impresión de tesis	1 Resma	Q.45.00	Q.45.00
5	Impresora	Para diferentes impresiones		Q. 3,200.00	Q. 3,200.00
6	Lapiceros	Toma de notas	3	Q.1.50	Q.4.50
<b>Recursos Institucionales</b>					
1	Internet	Para consultar diferentes fuentes de información		Q240.00	Q.720.00
2	Computadora	Equipo para realizar el informe.	1	Q.5,500.00	Q.5,500.00
<b>TOTAL</b>					<b>Q.9,471.00</b>

## CUADROS TABULADOS SOBRE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Cuadro No. 1		
División a la que pertenece		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Ciencias de la Salud	102	8%
Ciencias Jurídicas y Sociales	307	25%
Ciencia y Tecnología	48	4%
Ciencias de la Ingeniería	131	11%
Ciencias Económicas	348	28%
Humanidades y Ciencias Sociales	154	13%
Odontología	10	1%
Arquitectura y diseño	12	1%
No respondió	118	10%
<b>Total</b>	<b>1230</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Cuadro No. 2		
Carrera que estudia		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Técnico en Agrimensura	4	0.3%
Profesorado en Educación Bilingüe Intercultural	6	0.5%
Ingeniería en Administración de Tierras	10	1%
Odontología	10	1%
Economía	12	1%
Ingeniería en Gestión Ambiental Local	12	1%
Arquitectura	12	1%
Ingeniería Mecánica-Industrial	18	1%

Pedagogía	20	2%
Ingeniero Agrónomo	22	2%
Ingeniería Industrial	24	2%
Ingeniería en Sistemas	25	2%
Ingeniería Civil	28	2%
Ingeniería Mecánica	36	3%
Trabajo Social	44	4%
Psicología	56	5%
PEM en Matemática y Física	73	6%
Licenciatura en Matemática y Física	75	6%
Médico y Cirujano	102	8%
Auditoría	178	14%
Administración de Empresas	198	16%
Abogado y Notario	265	22%
Total	1230	100%

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Cuadro No. 3		
División a la que pertenece		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
I Semestre	142	12%
II Semestre	37	3%
III Semestre	128	10%
IV Semestre	36	3%
V Semestre	90	7%
VI Semestre	32	3%
VII Semestre	151	12%
VIII Semestre	26	2%
IX Semestre	78	6%

X Semestre	52	4%
Pensum Cerrado	458	37%
Total	1230	100%

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Cuadro No. 4		
Estudiantes que han realizado trámites en Comisión Académica		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	902	73%
No	328	27%
Total	1230	100%

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Cuadro No. 5		
Trámite que ha realizado		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Acta Complemento	287	32%
Cierre de Currículum	330	37%
Equivalencia de Cursos	114	13%
Examen Extraordinario	91	10%
Dispensas	25	3%
Cuarta Oportunidad	45	5%
Examen por Suficiencia	10	1%
Total	902	100%

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023



Cuadro No. 6		
Trámites Rechazados		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	295	33%
No	607	67%
Total	902	100%

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Cuadro No. 7		
Requisitos claros para realizar trámites		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Sí	425	35%
No	805	65%
Total	1230	100%

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Cuadro No. 8		
Atención en Comisión Académica		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Muy Malo	88	7%
Malo	136	11%
Regular	442	36%
Bueno	396	32%
Muy Bueno	168	14%
Total	1230	100%

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Cuadro No. 9		
Conocimiento de Normativo de Administración Académica		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Sí	328	27%
No	902	73%
Total	1230	100%

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Cuadro No. 10		
Conocimiento de Normativo de Evaluación y Promoción del Estudiante del CUNOC		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Sí	494	40%
No	736	60%
Total	1230	100%

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Cuadro No. 11		
Conocimiento de Organigrama del CUNOC		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Sí	473	38%
No	757	62%
Total	1230	100%

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

Cuadro No. 12		
Importancia de implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Nada importante	8	1%
Poco importante	10	1%
Regular	68	6%
Importante	223	18%
Muy Importante	921	75%
Total	1230	100%

Fuente: Investigación de campo, Centro Universitario de Occidente, abril 2,023

## INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Universidad San Carlos De Guatemala

Centro Universitario de Occidente

División de Ciencias Económicas

Administración de Empresas

---

Reciba un cordial saludo, esperando que su día esté lleno de éxitos. La presente *entrevista* tiene como objetivo recaudar información acerca de: **“Procedimientos Administrativos en Comisión Académica y su incidencia en el servicio que se presta a estudiantes del CUNOC”**. La información que proporcione es confidencial y con fines académicos.

1. ¿Qué puesto tiene en Comisión Académica?

---

---

2. ¿Cuánto tiempo lleva en su puesto?

---

---

3. ¿Cuáles son sus funciones en Comisión Académica?

---

---

---

---

---

---

---

---

4. ¿Podría indicarnos los trámites que realizan con más frecuencia los estudiantes?

---

---

---

---

5. ¿Por qué considera que los trámites no se completan a tiempo?

---

---

---

---

---

---

---

6. ¿Considera que los estudiantes conocen bien los procedimientos para cada trámite?

---

---

---

---

---

---

---

7. ¿Qué es lo más difícil o complicado de tratar con los estudiantes?

---

---

---

---

---

---

---

8. ¿Existe un manual de procedimientos en Comisión Académica?

---

---

---

---

---

---

---

9. ¿Respecto a la comunicación; usted considera que es fluida entre las Divisiones?

---

---

---

---

---

---

---

10. ¿Qué factores desde su punto de vista, crean baja satisfacción en los estudiantes?

---

---

---

---

---

11. ¿Los estudiantes siguen instrucciones a la hora de realizar los trámites?

---

---

---

---

---

12. ¿Aproximadamente por mes, cuántos trámites realizan los estudiantes?

---

---

---

13. ¿En promedio cuánto tarda cada trámite estudiantil?

---

---

---

---

14. ¿Considera que los estudiantes del CUNOC conocen los Normativos Académicos vigentes?

---

---

---



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**Centro Universitario de Occidente**  
**División de Ciencias Económicas**

Reciba un cordial saludo, esperando que su día esté lleno de éxitos. La presente *encuesta* tiene como objetivo recaudar información acerca de: **“Procedimientos Administrativos en Comisión Académica y su incidencia en el servicio que se presta a estudiantes del CUNOC”**. La información que proporcione es confidencial y con fines académicos.

Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste con sinceridad cada una de ellas. De ante mano muchas gracias por su colaboración.

Fecha:	
--------	--

- División a la que pertenece  
Ciencias de la salud ( )  
Ciencias Jurídicas ( )  
Ciencias Económicas ( )  
Ciencias de la Ingeniería ( )  
Ciencia y Tecnología ( )  
Humanidades y Ciencias Sociales ( )  
Odontología ( )  
Arquitectura y Diseño ( )  
Acta complemento ( )  
Cierre de Currículum ( )  
Equivalencia de cursos ( )  
Examen Extraordinarios ( )  
Examen por suficiencia ( )  
Dispensas ( )  
Cuarta oportunidad ( )
- ¿Qué carrera estudia?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿En qué semestre está?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Ha realizado trámites en Comisión Académica?  
Si ( )  
No ( )
- ¿Qué trámite ha realizado?
- ¿Han rechazado algún trámite administrativo que ha enviado a Comisión Académica?  
Si ( )  
No ( )  
¿Por qué?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Los requisitos son claros y/o precisos a la hora de solicitar el trámite?  
Si ( )  
No ( )

8. ¿Considera que el tiempo de resolución de expedientes es adecuado?

Si ( )

No ( )

Explique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. ¿Cómo califica la atención en Comisión Académica en una escala del 1 al 5? donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, e indique por qué

1 ( )

2 ( )

3 ( )

4 ( )

5 ( )

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. ¿Qué sugiere para mejorar los Procedimientos Administrativos en el CUNOC?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. ¿Tiene conocimiento del Normativo de Administración Académica?

Si ( )

No ( )

12. ¿Tiene conocimiento del normativo de Evaluación y Promoción del Estudiante del CUNOC?

Si ( )

No ( )

13. ¿Conoce el organigrama del CUNOC?

Si ( )

No ( )

14. ¿Qué sugiere usted para que el estudiante universitario conozca los Normativos y los Procedimientos Administrativos del CUNOC?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. De 1-5 qué tan importante considera la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos para conocer los trámites estudiantiles? Donde 1 es nada importante y 5 muy importante, e indique por qué

1 ( )

2 ( )

3 ( )

4 ( )

5 ( )

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



