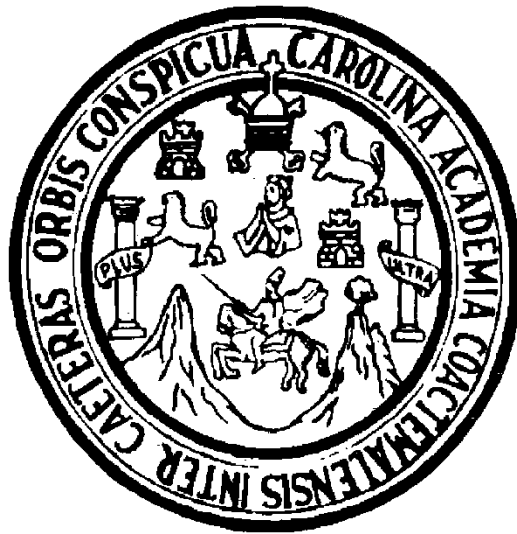


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADUACIÓN



INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO,
REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
-CUNOR- COBÁN, ALTA VERAPAZ

VIANKA MAGALY FERNÁNDEZ DEL VALLE

COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE DE 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADUACIÓN

INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO,
REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
-CUNOR- COBÁN, ALTA VERAPAZ

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

POR

VIANKA MAGALY FERNÁNDEZ DEL VALLE
CARNÉ 200842275

COMO REQUISITO, PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE DE 2015

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. M.A. Fredy Giovani Macz Choc
SECRETARIA:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DOCENTE:	Ing. Geo. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Ing. Agr. Julio Oswaldo Méndez Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES:	Br. Fredy Enrique Gereda Milián PEM. Cesar Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADEMICO

Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Erick Jerónimo Milián Santa Cruz

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADORA:	Lcda. Olga Tatiana Monterroso Braham de Cáceres
SECRETARIA:	Lcda. M.A. Clara Delia Romero Suárez de Flohr
VOCAL:	Lcda. Annie Lizbeth Dubón Xitumul

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lcda. M.A. Clara Delia Romero Suárez de Flohr

REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

ASESORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lcda. Higinia Juvitza García



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 18 de Febrero de 2015
Ref. No.: 15/CADE-253-2015

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Asesoría del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR- COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Vianka Magaly Fernández Del Valle, Carné No. 200842275.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lcda. Higinia Justiza García
Asesora



c.c.archivo

NIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 30 de Septiembre de 2015
Ref. No.: 15/CADE-254-2015

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE —CUNOR— COBÁN, ALTA VERAPAZ",, elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Vianka Magaly Fernández Del Valle, Carné No. 200842275.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
Revisor del Informe



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 15 de Octubre del 2015
Ref. No.: 15/CADE-255- 2015

Señores:
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión en cuanto a Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación titulado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR- COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Vianka Magaly Fernández Del Valle, Carné No. 200842275.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lcda. Clara Delia Romero Suárez de Flohr
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 16 de Octubre de 2015
Ref. No.: 15/CADE-256-2015

Licenciado
Fredy Giovanni Macz Choc
Director Centro Universitario del Norte, CUNOR.

Respetable Señor Director:

Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisor de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE —CUNOR— COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Vianka Magaly Fernández Del Valle, Carné No. 200842275**, previo a optar al título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Atentamente.


Lcda. Anne Lizabeth Dubón Xitimul
Vocal




Lcda. Clara Delia Romero Suárez de Flohr
Secretaria




Lcda. Olga Tatiana Monterroso Braham
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas



c.c. archivo.

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en el Centro Universitario del Norte –CUNOR– Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Administradora de Empresas.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vianka Magaly Fernández del Valle', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Vianka Magaly Fernández del Valle

200842275

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es: Del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y forma.”

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4 subinciso 2.4.1 Del acta No.17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

DEDICATORIA A:

Dios	Altísimo omnipotente honor y gloria a ti.
Mis padres	Carlos y Magali que el presente logro sea la trascendencia de sus sueños y la recompensa a tantos esfuerzos.
Mis abuelitas	Jovita y Alicia (Q.E.P.D.) quienes fueron y siguen siendo mi ejemplo de vida. Mi cariño, admiración y respeto.
Mi familia	Por ser una gran bendición e inspiración.
CUNOR	Por ser la casa de estudios en donde se forman los profesionales que contribuirán al desarrollo de nuestro país.
Jóvenes en Cristo	Por la oportunidad que me dieron de conocer el amor de Dios que es un bálsamo para seguir sus caminos.
Mis amigos y compañeros	Con quienes he compartido grandes momentos.

AGRADECIMIENTOS A:

Dios	Por darme la vida, por su amor e infinita misericordia y por las miles de bendiciones que he recibido de él.
Mis padres	Por ser uno los pilares más importantes que hoy en día me han formado y guiado en el transcurso de mi vida; inmensamente gracias por su amor, cuidado y apoyo.
Mi familia	A todos y cada uno por su cariño y apoyo
CUNOR	Por darme la oportunidad de realizar en el Departamento de Coordinación Académica, el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–. Especialmente al personal administrativo de tan majestuosa Universidad.
Catedráticos	Por ser los autores de mi formación profesional; gracias por su paciencia.
Jóvenes en Cristo	Por el apoyo incondicional, por ser fuerza y motivación que fue fundamental para poder culminar una etapa importante de mi vida. Porque todo lo puedo en Cristo que me fortalece.
Mis amigos	Son ángeles que te dan alas cuando las tuyas no se acuerdan de como volar. Gracias por brindarme su amistad.
Compañeros	Quienes aportaron en mí caminar profesional.

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Caracterización del área de práctica	5
1.1.1 Localización	5
1.1.2 Recursos	5
a. Materiales	6
b. Humanos	6
1.1.3 Situación tecnológica	8
1.1.4 Situación económica	8
1.1.5 Situación social y ambiental	8
1.1.6 Situación político-legal	9
1.2 Descripción general de la empresa	10
1.2.1 Visión	10
1.2.2 Misión	11
1.2.3 Objetivos	11
1.2.4 Situación administrativa	12
1.2.5 Situación de mercado	15
1.3 Matriz de Oportunidades y Debilidades	16
1.3.1 Descripción de la problemática	17
1.3.2 Jerarquización de la problemática	20

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Manual de normas y procedimientos	21
2.2 Plan de capacitación	23
2.3 Campaña publicitaria	25

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Resultados obtenidos en el manual normas y procedimientos	27
3.2 Resultados obtenidos en el plan de capacitación	32
3.3 Resultados obtenidos en la campaña publicitaria	34
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS	43
Anexo 1. Manual de normas y procedimientos	
Anexo 2. Plan de capacitación	
Anexo 3. Campaña publicitaria	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Distribución de la fuerza de trabajo del CUNOR	7
TABLA 2	Matriz de oportunidades y debilidades	17
TABLA 3	Puestos y funciones de Coordinación Académica	28
TABLA 4	Procedimientos	29
TABLA 5	Formularios	30
TABLA 6	Formato del manual de normas y procedimientos	31
TABLA 7	Temas a impartir en la capacitación	32
TABLA 8	Formato del plan de capacitación	33
TABLA 9	Presupuesto del plan de capacitación	34

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1	Centro Universitario del Norte –CUNOR–	13
-----------	--	----

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1	Cronograma	36
----------	------------	----

RESUMEN

El Centro Universitario del Norte –CUNOR– de la Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC– es la principal institución de educación superior, en el norte del país, vinculada y comprometida con el desarrollo integral en los campos socioculturales, científicos y humanísticos.

El Ejercicio Profesional Supervisado –EPS– se llevó a cabo en Coordinación Académica, lugar donde se aplicó un diagnóstico el cual detectó diversas debilidades jerarquizándose las más importantes, para que posteriormente se les diera una posible solución por medio de una planificación bien organizada.

Las debilidades detectadas y jerarquizadas fueron: desconocimiento de los pasos a seguir para realizar las tareas en Coordinación Académica, deficiencia en la atención y servicio al cliente, no se da información adecuada a la población estudiantil respecto a los exámenes básicos.

Se mejoró el funcionamiento de la unidad en: la creación de un manual de normas y procedimientos ya que no se conoce la operatividad de Coordinación Académica, la implementación de un plan de capacitación nos ayuda a fortalecer los conocimientos de los colaboradores, la elaboración de una campaña publicitaria de exámenes básicos promueve a la institución y mantiene informados a los jóvenes que desean ingresar al CUNOR sobre las fechas en las que se realizan las pruebas.

Como resultado de las ejecuciones mencionadas anteriormente se fortaleció el proceso de Coordinación Académica gracias a las herramientas utilizadas para darle solución a las debilidades encontradas en el diagnóstico.

Por ultimo las sugerencias que se dieron después de haber evaluado cada una de las ejecuciones para una mejora sustancial, es que cada herramienta se debe actualizar según surja la necesidad.

La implementación de cada una de las actividades se logró gracias al apoyo de los colaboradores de coordinación académica ya que estuvieron anuentes a proporcionar la información que se necesitaba para la elaboración de los instrumentos de solución de forma efectiva.

INTRODUCCIÓN

La Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC– tiene como requisito la elaboración del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS– para optar al título de Administrador de Empresas, dicho texto contiene resultados obtenidos del diagnóstico, realizado en una empresa o institución por tal motivo se ejecutó en Coordinación Académica del Centro Universitario del Norte –CUNOR– situado en Cobán, Alta Verapaz.

El primer capítulo incluye los temas generales de la institución como la localización, los recursos con que cuenta, la situación económica, responsabilidad social, así como también la descripción general de la unidad de práctica en donde se detallan los objetivos, visión, misión y la situación administrativa, en esta primera parte también se da a conocer la problemática que se detectó en el departamento de Coordinación Académica lugar en el que se ejecutó el diagnóstico y la jerarquización de las debilidades administrativas.

El segundo capítulo describe paso a paso los instrumentos que se utilizaron para llevar a cabo cada una de las mejoras que se realizaron, según las debilidades jerarquizadas en el capítulo anterior.

El capítulo tres muestra los resultados obtenidos después de haber ejecutado las actividades de solución que se realizaron en el área de Coordinación Académica.

El informe tiene un apartado para detallar las conclusiones, siendo estas los resultados obtenidos durante los meses de diagnóstico y ejecución del EPS seguidamente se puntualizan las recomendaciones que van de la mano con lo descrito anteriormente.

Al finalizar se encuentran los anexos que respaldan lo mencionado en el trabajo, ya que en cada ejecución realizada se observa la herramienta utilizada al mismo tiempo se detalla el proceso que se utilizó para lograr el objetivo.

OBJETIVOS

Objetivo general

Fortalecer el área de Coordinación Académica con herramientas administrativas para mejorar la funcionalidad de la unidad haciendo más efectivos los procesos.

Objetivo específico

Crear un manual de normas y procedimientos para conocer la operatividad de Coordinación Académica.

Diseñar e implementar un plan de capacitación que contribuya al desarrollo de las capacidades y habilidades de los colaboradores.

Elaborar y aplicar una campaña publicitaria para dar a conocer las fechas de los exámenes de conocimientos básicos.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

El presente capítulo tiene como objeto describir la situación administrativa de la Coordinación Académica del Centro Universitario del Norte –CUNOR– y determinar cuáles son los problemas de mayor relevancia en la unidad de práctica.

1.1. Caracterización del área de influencia de la unidad de práctica

En la ciudad de Cobán, del departamento de Alta Verapaz, se localiza el Centro Universitario del Norte –CUNOR– lugar donde se realizó el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–.

1.1.1. Localización

El centro universitario se encuentra ubicado en el kilómetro 210, ruta a las Verapaces, finca Sachamach Cobán, Alta Verapaz.

1.1.2. Recursos

A continuación se mencionan los recursos materiales y humanos con los que dispone el Centro Universitario del Norte – CUNOR–.

a. Materiales

Son los bienes tangibles que la institución utiliza para el logro de sus objetivos, dentro de los recursos materiales con los que cuenta el CUNOR podemos encontrar: bienes inmuebles como, edificios utilizados para impartir clases y otros de tipo administrativo, salón para realizar conferencias, capacitaciones, graduaciones, eventos entre otros, biblioteca, laboratorio de computación, laboratorio general para el uso de las carreras experimentales, área de cafetería y deportiva, granjas experimentales para el uso de carreras como zootecnia y agronomía, servicios sanitarios y entre los bienes muebles están: vehículos para uso administrativo, autobuses para fines estudiantiles, pupitres, Cátedras, pizarras, escritorios secretariales, sillas de madera y metálicas, mesas, fotocopiadoras, cámaras de seguridad, equipo de oficina, aperos de labranza, artículos y herramientas de limpieza, basureros.

b. Humanos

La fuerza de trabajo que aporta el conjunto de colaboradores para el servicio de la institución está integrada por 268 colaboradores; en la siguiente tabla se muestra la distribución de los mismos y sus respectivos cargos.

TABLA 1
DISTRIBUCIÓN DE LA FUERZA DE TRABAJO DEL
CUNOR

Cargo	No.	Área
Director del centro	1	Administración
Secretaria	1	Administración
Tesorero	1	Administración
Auxiliar de tesorería	2	Administración
Auxiliar de almacén	1	Administración
Auxiliar de inventario de bienes	2	Administración
Bibliotecario	2	Administración
Coordinador académico	1	Coordinación Académica
Oficinista	1	Coordinación Académica
Encargado de control académico	1	Coordinación Académica
Auxiliar de control académico	3	Coordinación Académica
Docentes titulares	39	Personal Docente
Docentes interinos	180	Personal Docente
Personal operativo	31	Operativa
Piloto	2	Operativa
Total	268	

Fuente: Investigación de campo, año 2013

1.1.3. Situación tecnológica

Para facilitar el servicio que brinda el CUNOR y satisfacer las necesidades esenciales, la institución hace uso de equipos de cómputo y accesorios como: impresoras, escáner, fotocopadoras, ups, utilizados en oficinas para uso administrativo y en el laboratorio de computación; también dispone del servicio de internet en todos los ambientes, para que los estudiantes y docentes hagan uso de los sistemas informáticos de comunicación como *Facebook*, pagina *web*, correo electrónico y la plataforma denominada *Dokeos* en la cual se puede interactuar e informar sobre las tareas, notas o documentos de importancia.

En los laboratorios experimentales se utilizan microscopios, balanzas, pipetas, agitadores magnéticos, medidores portátiles, flujómetros, hornos de convección, campanas de flujo laminar, condensadores, estereoscopios, autoclaves.

1.1.4. Situación económica

El Centro Universitario del Norte –CUNOR– pertenece al sector público estatal ya que es una institución que brinda un servicio de educación superior, por lo que depende del presupuesto que le asignen el cual es limitado y solo cubre el funcionamiento de esta.

1.1.5. Responsabilidad social y ambiental

El centro, realiza actividades en las que adquiere el compromiso de fomentar las buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad, a través de distintas iniciativas que contribuyan a la mejora del entorno social y natural.

La responsabilidad social se ve reflejada en la docencia, investigación y servicio que el personal brinda, dentro de estas actividades están, preparar a los estudiantes con educación superior, fomentando a los mismos ser socialmente responsables en todas las dimensiones, avanzando hacia un desarrollo sostenible, complementando el compromiso que la institución tiene con la sociedad.

Como parte de la responsabilidad social se realizó un convenio con la Municipalidad de Cobán, Alta Verapaz, para que a los estudiantes del CUNOR se les permita realizar prácticas en las distintas instituciones y empresas, en las que se necesitará el apoyo requerido.

En cuanto a la responsabilidad ambiental se realizan actividades que aportan a la mitigación de la contaminación, siendo alguno de ellos la clasificación de basura, jardinería y programas realizados por las diferentes carreras en coordinación con los docentes promoviendo la cultura ambiental en la sociedad estudiantil.

1.1.6. Situación político-legal

La situación político-legal de la institución según lo establecido en el Artículo 82 de la Constitución Política de la República de Guatemala de 1985 preceptúa:

“Artículo 82. Autonomía de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución autónoma con personalidad jurídica. 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 los medios a su alcance la investigación de todas las esferas del saber humano y cooperará al estudio y solución de los problemas nacionales. Se rige por su Ley Orgánica y por los estatutos y reglamentos que ella emita, debiendo observarse en la conformación de los órganos de dirección, el principio de representación de sus catedráticos titulares, sus graduados y sus estudiantes.”

El Centro Universitario del Norte –CUNOR– es una extensión de la Universidad San Carlos de Guatemala –USAC– por lo tanto se rige por el mismo artículo y por los criterios establecidos por el Consejo Superior Universitario.

1.2. Descripción general de la unidad de práctica

A continuación se realizará una descripción general, la cual corresponde al Centro Universitario del Norte –CUNOR–.

1.2.1. Visión

“Formación de profesionales con una alta excelencia académica, capaces de coadyuvar a la solución de la problemática nacional y regional. Potenciando las diversas carreras para que generen respuesta a las necesidades de la población, asociaciones de productores, comunidades urbanas y rurales, organismos estatales, empresas privadas, instituciones educativas, de salud y colegios profesionales, considerando como eje transversal la conservación del medio ambiente. A través del desarrollo de actividades en el plano de la Docencia, la Investigación y el Servicio.”¹

1.2.2. Misión

“El Centro Universitario del Norte es la principal institución de educación superior, en el norte del país, vinculada y comprometida con el desarrollo integral en los campos socioculturales, científicos y humanísticos. Formando

¹ Universidad de San Carlos de Guatemala/Centro Universitario del Norte, Plan Operativo anual 2013. Cobán, Alta Verapaz: USAC/CUNOR. Pág. 2

profesionales con principios éticos y excelencia académica, de enfoque multiétnico y cultura democrática.”²

1.2.3. Objetivos

- “Formar profesionales de alto nivel académico en las diferentes áreas del conocimiento, en los grados de Educación Superior que la Universidad ofrece: técnico, licenciatura y maestría, para que ejecuten con eficiencia y eficacia las tareas asignadas en las diferentes áreas profesionales.
- Fomentar la generación de conocimiento científico, tecnológico y humanístico, mediante el proceso de formación profesional.
- Determinar objetivamente la respuesta de la Educación Superior a las demandas profesionales y sociales de Guatemala, así como a la interpretación del desarrollo científico-tecnológico a nivel nacional y mundial.
- Lograr el desarrollo integral de la persona por medio de la Educación Superior, así como su caracterización de valores individuales y sociales.”³

1.2.4. Situación administrativa

A continuación se describe la situación administrativa del Centro Universitario del Norte –CUNOR–.

² Ibíd.

³ CUNOR, <http://cunor.usac.edu.gt/>; 12 de Agosto del 2013

a. Planeación

El CUNOR posee una estructura que le permite alcanzar sus metas y objetivos a través de las diferentes técnicas y procedimientos definidos; las actividades que se realizan en la institución se planifican de forma anual y se basa de acuerdo a un presupuesto que se le otorga.

La mayor parte del presupuesto anual de la institución se utiliza para financiar el funcionamiento del mismo, como los sueldos y salarios de docentes y personal administrativo, por consiguiente se debe recurrir a gestión para poder lograr actividades extraordinarias.

El centro utiliza los lineamientos principales para la planeación de todas las unidades académicas el cual es llamado, Plan estratégico USAC-2022 y de acuerdo a este se realiza el Plan Operativo Anual –POA– el cual tiene descrito todas las actividades que se llevaran a cabo en el transcurso del año.

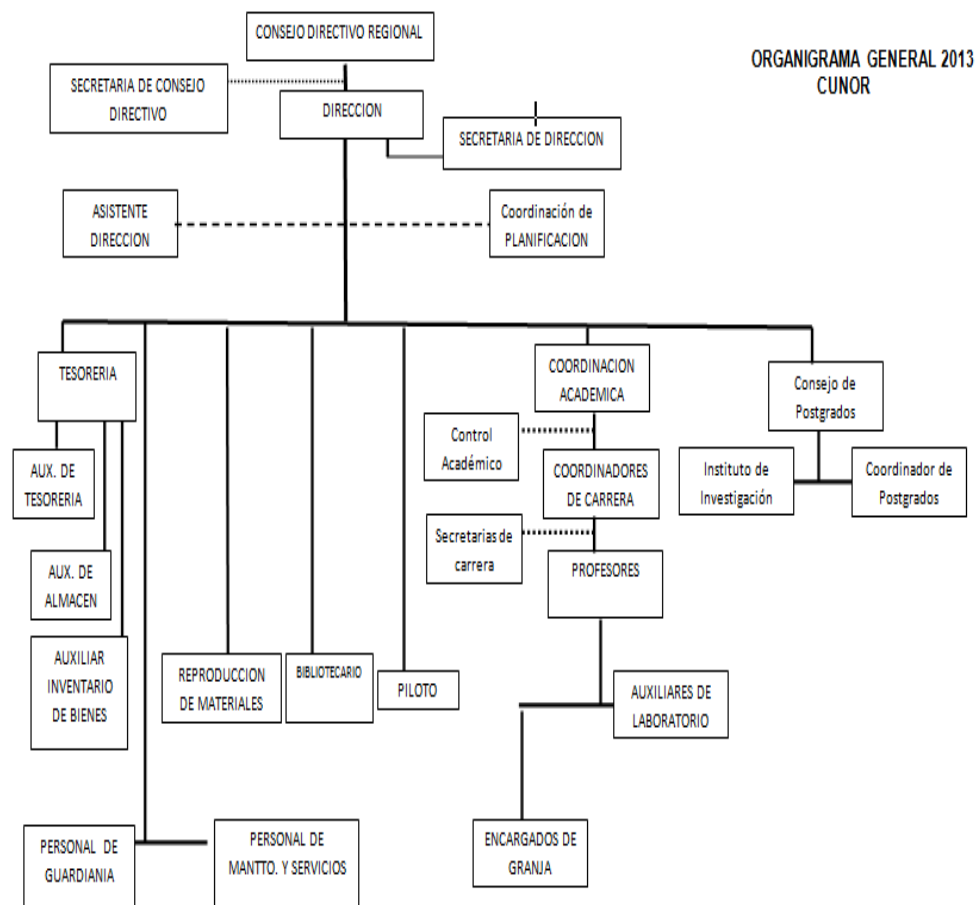
Posee un plan estratégico, en el que se plasma la misión, visión, políticas, reglamentos, objetivos, programas y presupuestos, también se utiliza un calendario semanal para llevar control de las actividades y los bienes muebles e

inmuebles del centro, esta tarea es realizada por la oficina de planificación.

b. Organización

El centro posee una estructura organizacional compleja pero formal, con un gran número de niveles que coordina e integra las labores de los colaboradores a través de la interacción, con una estructura jerárquica centralizada ya que la toma de decisiones depende siempre de la aprobación del nivel más alto.

GRÁFICA 1 CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE –CUNOR–



Fuente: Investigación de campo, año 2013

c. Dirección

El Director del Centro Universitario del Norte –CUNOR– tiene la responsabilidad de dirigir y coordinar las acciones de sus miembros en cada área, con el fin de que ellos realicen de forma eficaz sus tareas asignadas.

El canal de comunicación que utiliza la institución es jerárquico por lo cual todas las actividades administrativas y académicas se realizan de forma escrita u oral, para consultar al

nivel más alto de la estructura organizacional al momento de tomar decisiones.

d. Control

Se realizan controles para supervisar que todas las tareas se ejecuten de forma eficaz desde el nivel más alto de la estructura hasta el más bajo, tratando de garantizar que los comportamientos y las decisiones se apeguen a las normas, reglas políticas, procedimientos y metas del Centro.

Dentro de la institución existen controles preventivos y correctivos, que se realizan después de haber sucedido ya la acción, entre los preventivos se puede mencionar el préstamo de equipo, ya que se llena un formulario y por medio del código de inventario se le responsabiliza al colaborador; entre los correctivos, las sanciones a faltas leves como incumplimiento de horarios de trabajo.

Existen controles administrativos, de personal y contables como calendarización de los bienes, objetivos medibles para lograr actividades, control por medio de la observación de un superior, préstamo de equipo, permiso laboral, licencias laborales, presupuestos, evaluación docente y de personal requerimiento de materiales entre otros logrando que todas las actividades se lleven a cabo de la mejor manera para que todos realicen sus tareas de forma eficiente.

1.2.5. Situación de mercado

A continuación se desarrolla todo lo relacionado a los aspectos de servicios, cobertura y comunicación de la institución.

a. Servicios:

El Centro Universitario del Norte –CUNOR– cuenta con una variedad de opciones educativas para la población estudiantil entre las cuales están: Ingeniería en gestión ambiental, ingeniería en sistemas, ingeniería civil, ingeniería industrial, geología, agronomía, medicina, licenciatura en zootecnia, licenciatura en ciencias jurídicas, licenciatura en administración de empresas, licenciatura en contaduría pública y auditoría, licenciatura en psicología, licenciatura en profesorado en enseñanza media.

Se cuenta también con el servicio de postgrados entre ellos están: maestría en derecho civil y procesal civil, maestría en notariado y registral, maestría en derecho rural, maestría en administración de tierras para el desarrollo sostenible.

b. Cobertura

El servicio que presta la institución a la población estudiantil cubre las áreas del Departamento de Alta Verapaz principalmente la cabecera que es Cobán y municipios aledaños, obteniendo un bajo porcentaje de municipios lejanos; en años anteriores la cobertura del centro era más amplia debido a que

era el único en la región, actualmente en otros departamentos ya existen centros universitarios.

También su cobertura se extiende a todas las personas interesadas en ingresar a realizar estudios universitarios, ya que se realizan las asignaciones para los exámenes básicos y específicos para cada una de las carreras que se imparten.

c. Comunicación

Muestra su cartera de servicios a través de los medios de comunicación como lo son las redes sociales que ofrecen innumerables posibilidades para dar a conocer de forma sencilla y completa los servicios que presta, la institución a través de su página www.cunor.usac.edu.gt para que la población estudiantil interesada, pueda informarse.

1.3. Matriz de oportunidades y debilidades

El Centro Universitario del Norte –CUNOR– para su correcto funcionamiento cuenta con varios departamentos que le ayudan a planificar, organizar, dirigir y controlar los servicios que presta la institución, por tal motivo se asignó Coordinación Académica como lugar para realizar la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–luego de haber realizado el diagnóstico administrativo de la Coordinación Académica, se identificaron las siguientes oportunidades y debilidades detalladas a continuación en la siguiente tabla.

TABLA 2
MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y DEBILIDADES

Oportunidades	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas profesionales con niveles de educación elevados, preparados solicitan elevados, preparados. • Número elevado de postulantes a exámenes de admisión. • Profesionales egresados con reconocida calidad académica, que se presentan ante el mercado laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de los pasos a seguir para realizar las tareas en Coordinación Académica. • Deficiencia en la atención y servicio al cliente • No se da información adecuada a la población estudiantil respecto a los exámenes básicos. • No se promocionan las carreras existentes en el CUNOR. • Desactualización de los puestos de trabajo y organización en el Departamento de Coordinación y Control Académico. • Se desconoce el grado de contribución que los docentes aportan al logro de los estándares requeridos para impartir los cursos.

Fuente: Investigación de campo, año 2013

1.3.1. Descripción de la problemática

A continuación se describen de manera más detallada, la problemática identificada en la Coordinación Académica.

- a. Desconocimiento de los pasos a seguir para realizar las tareas en Coordinación Académica.**

Se desconocen los pasos a seguir para realizar cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de Coordinación Académica, por lo tanto los colaboradores de este Departamento realizan sus tareas de forma empírica y no se conoce el tiempo que dura cada actividad, en ocasiones se duplican provocando retrasos que causan molestia en estudiantes y superiores.

No se lleva un control de las tareas que se realizan por lo tanto, no se verifica que todo se esté desarrollando en el tiempo estipulado y adecuadamente.

b. Deficiencia en la atención y servicio al cliente

Se observó una deficiencia en servicio al cliente, trabajo en equipo y comunicación efectiva. Esto ocasiona el entorpecimiento de procesos y en malentendidos entre los auxiliares, disminuyendo considerablemente la eficiencia y eficacia en la ejecución de labores.

Los efectos que se obtienen de estas debilidades se ven reflejados en la escasa ejecución de labores de forma eficiente y eficaz, sin lograr un trabajo en equipo sólido con los compañeros de trabajo.

c. No se da información adecuada a la población estudiantil respecto a los exámenes básicos.

Debido a la demanda estudiantil existente en Cobán, el Departamento de Control Académico no transmite de manera eficaz las fechas en que se realizan los exámenes de conocimientos básicos, requisito indispensable para poder ingresar al centro.

Este problema tiene como efecto, que gran cantidad de aspirantes, pierden la posibilidad de ingresar al centro, ya que por el desconocimiento de estas fechas no se inscriben a tiempo.

d. No se promocionan las carreras existentes en el CUNOR.

Coordinación Académica tiene a cargo la administración de las carreras existentes en el Centro Universitario del Norte – CUNOR–, en el que se ha visto un descenso en los últimos años del plan diario, jornada vespertina en las carreras de Administración de Empresas, Contaduría Pública y Auditoría y Ciencias Jurídicas y Sociales, las causas de este hecho, se deben a la falta de información sobre las carreras del CUNOR y a la competencia directa que representan las universidades privadas.

e. Desactualización de los puestos de trabajo y organización en el Departamento de Coordinación y Control Académico.

Actualmente existe un manual organizacional, realizado en septiembre del 2006, el cual describe las funciones de los

colaboradores de la Coordinación Académica, pero debido al crecimiento estudiantil año con año, y a la implementación de nuevas carreras, esto tiene como resultado la saturación de procesos para los auxiliares de coordinación.

Como efecto se tienen retrasos en los procesos que se realizan, creando molestia en la población estudiantil, superiores y compañeros de trabajo.

En ocasiones la ausencia de algún auxiliar, causa descontrol ya que las funciones no están definidas y se pierde el seguimiento a los archivos.

f. Se desconoce el grado de contribución que los docentes aportan al logro de los estándares requeridos para impartir los cursos.

No se conoce el grado de eficiencia y eficacia de los docentes interinos en el desempeño de sus labores de trabajo al igual que sus puntos débiles y fuertes.

Como efecto encontramos el descontento que los estudiantes tienen con la metodología utilizada por los docentes al impartir cursos, causando conflicto entre ellos, al igual que el desprestigio que va causando en las carreras este suceso.

1.3.2. Jerarquización de la problemática

Luego de haber identificado la problemática que afecta a Coordinación Académica, se decidió a través de un árbol de problemas y la aprobación del Coordinador Académico, jerarquizar de la siguiente forma:

- a. Desconocimiento de los pasos a seguir para realizar las tareas en Coordinación Académica.
- b. Deficiencia en la Atención y Servicio al Cliente
- c. No se da información adecuada a la población estudiantil respecto a los exámenes básicos.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

En este capítulo se describen las actividades propuestas para solucionar la problemática identificada en el capítulo anterior.

2.1. Diseño y elaboración de un manual de normas y procedimientos de Coordinación Académica

La solución propuesta requirió la elaboración de un manual de normas y procedimientos para la Coordinación Académica del Centro Universitario del Norte – CUNOR– este fue elaborado conforme a los requerimientos de la Administración.

A continuación se presenta paso a paso las actividades realizadas durante la ejecución del manual de normas y procedimientos.

2.1.1. Solicitud del formato para la elaboración del manual

Se solicitó al encargado de planificación y gestión del Centro Universitario del Norte –CUNOR– el formato para la elaboración del manual de normas y procedimientos, ya que esta institución requiere de lineamientos específicos y concretos, para la elaboración de los cada uno de los documentos internos del centro ya que son evaluados por entidades superiores.

2.1.2. Entrevista a los integrantes de la Coordinación Académica

Se entrevistó al Coordinador Académico, a la secretaria, a los auxiliares de control académico; también se realizó una descripción del puesto y las funciones que desempeñan.

2.1.3. Elaboración de listado de procedimientos

Como parte de esta actividad se elaboró un listado que incluye, detalladamente cada uno de los procedimientos que se realizan en este departamento.

2.1.4. Recolección de formularios

Con la colaboración de los auxiliares se recolectaron los formularios, que éstos utilizan para realizar los procedimientos.

2.1.5. Elaboración del manual de normas y procedimientos de la Coordinación Académica.

Luego de terminar el listado de procedimientos y obtenido los formularios utilizados en los mismos, se redactó el manual de procedimientos, el cual por medio de una descripción, normas específicas, diagramas de flujo y formularios, detalla cómo se debe realizar cada proceso.

2.1.6. Proceso de validación

Al concluir con el manual de procedimientos, éste fue presentado al Coordinador Académico para su revisión y validación; luego de aprobarse éste documento fue entregado a las autoridades universitarias para su utilización.

2.2. Capacitaciones

Esta actividad consistió en la realización de capacitaciones para que los integrantes de la Coordinación Académica, desempeñen sus funciones de forma eficiente y así evitar conflictos o errores en el área de trabajo, como apoyo al desarrollo de sus habilidades y a la adquisición de nuevos conocimientos.

Las actividades realizadas se presentan a continuación:

2.2.1. Diagnóstico de la unidad de práctica

Se realizó un diagnóstico de las necesidades, por medio de la observación y el uso de encuestas; en el cual se determinó dentro de los temas más importantes los siguientes:

- Actitud y excelencia en el servicio.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación efectiva.
- Motivación.

2.2.2. Determinación de temas a impartir

Identificadas las necesidades de la Coordinación Académica, conjuntamente con el coordinador, se determinó los temas que serían impartidos, luego de esto, se recopiló información detallada que fuera de utilidad.

2.2.3. Elaboración del plan

Se elaboró el plan de capacitaciones, en éste se detallan los objetivos, los temas, la metodología a abordar, las dinámicas a realizar, el presupuesto, el lugar en que se realizaran las mismas, y la fecha.

2.2.4. Validación del plan

El plan de capacitaciones se presentó al Coordinador Académico, el cual lo revisó y aprobó; éste informo por medio de un memorándum a los integrantes del departamento, sobre la participación en las sesiones.

2.2.5. Realización de las capacitaciones

Durante las capacitaciones se realizaron dinámicas acordes a los temas impartidos para obtener una mejor percepción; ya que por medio de experiencias se adquiere más aprendizaje; los participantes debían anotarse en el listado de asistencia, con el objeto de llevar un control.

En la primera capacitación se abordó el tema de atención y servicio al cliente, posteriormente en otra sesión el trabajo en equipo, en una tercera la comunicación efectiva y por último, motivación.

2.2.6. Entrega de reconocimientos

Finalizada la última capacitación, se le hizo entrega a cada participante de un diploma de participación.

2.3. Campaña Publicitaria

Esta actividad consistió en el diseño de una campaña publicitaria, para promocionar los exámenes básicos obligatorios, dirigido a todos los aspirantes que desean ingresar a la institución.

2.3.1. Determinación de segmento

Se determinó que el segmento de población, hacia al que se dirigió la campaña publicitaria son estudiantes que cursan el último año de nivel diversificado.

2.3.2. Selección de los medios publicitarios

Para la realización de la campaña publicitaria, se elaboraron afiches y volantes, ya que son los que más se adaptan al segmento anteriormente detallado.

2.3.3. Elaboración de volantes y afiches

Como parte de esta actividad, primero se redactó el mensaje a transmitir en los volantes y afiches, luego se realizó el diseño de los mismos, el cual contiene colores llamativos para atraer la atención del mercado objetivo, al que está dirigida la campaña publicitaria.

2.3.4. Aprobación de volantes y afiches

Al concluir el diseño de estos, se presentó un borrador y la cotización al Coordinador Académico, este aprobó el mismo.

2.3.5. Visitas a los colegios e instituciones educativas

Se visitaron colegios e instituciones educativas ubicadas en el área urbana de Cobán, Alta Verapaz, con el fin de informar a los estudiantes sobre dichos exámenes básicos, también se entregaron volantes y se pegaron los afiches en puntos estratégicos.

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Resultados obtenidos en el diseño y elaboración de un manual de normas y procedimientos de la Coordinación Académica

Se entregó como producto final, un documento con el formato requerido por el Centro Universitario del Norte –CUNOR– en el cual se detallan los procedimientos que se realizan en la Coordinación Académica; también se elaboraron diagramas de flujos para mostrar de forma gráfica los pasos a realizar en la ejecución de los procesos; como resultado se determinó que hubo una reducción en el tiempo de los procedimientos y una optimización de los recursos.

Por medio del encargado de planificación y gestión del centro, se obtuvo el formato establecido por esta institución, para la elaboración de manuales; entre los requerimientos se encuentra: caratula, índice, introducción, normas, disposiciones legales, simbología y anexos.

Realizadas las entrevistas a cada uno de los integrantes de Coordinación Académica, se determinaron las funciones y los procedimientos que ejecutan.

En la siguiente tabla se realiza una descripción de las principales acciones para cada uno de los puestos, en la Coordinación Académica del Centro Universitario del Norte –CUNOR–.

TABLA 3
PUESTOS Y FUNCIONES DE
COORDINACIÓN ACADÉMICA

Puesto	Funciones principales
Coordinador Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Informar al Director y Consejo Directivo de las actividades académicas del Centro. • Velar por el buen desarrollo de las actividades de control y registro académico. • Dirigir el Departamento de Control Académico.
Auxiliar Oficinista I	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar certificaciones de cursos. • Administrar el sistema de base de datos. • Elaborar estadísticas para las diferentes carreras. • Elaborar todo tipo de certificaciones y solvencias, relacionadas con la Coordinación Académica.
Oficinista I	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir, revisar, sellar, clasificar y registrar la correspondencia, expedientes y demás documentos. • Ejecutar otras labores auxiliares de oficina de carácter rutinario, conforme procedimientos establecidos que le sean requeridos. • Asistir al Coordinador Académico en reuniones, tomar nota y transcribir actas.
Auxiliar de control Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Extender certificaciones de cursos aprobados. • Extender certificaciones de alumnos inscritos. • Atender estudiantes, personal administrativo, docente y público en general y proporcionar información que sea solicitada relacionada con el trabajo asignado. • Orientar y brindar información sobre requisitos legales de congelación de matrícula, traslados, prerrequisitos, asignaciones, pruebas de conocimiento básico y toda la información que le sea solicitada.

Fuente: Investigación de campo, año 2013.

El listado de procedimientos fue la base para la elaboración del manual de normas y procedimientos de la Coordinación Académica; este es resultado de la colaboración de los integrantes de este departamento, a continuación se encuentra una tabla con los principales procedimientos que se realizan en la misma.

**TABLA 4
PROCEDIMIENTOS**

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Asignación de cursos por semestre	El auxiliar debe imprimir y publicar los códigos de cada curso; luego el estudiante debe llenar la boleta de asignación con todos los datos solicitados, por último el auxiliar debe ingresar al sistema los datos proporcionados por el estudiante, e imprimir el comprobante.
Desasignación de cursos	El estudiante debe escribir atrás de la boleta de asignación una justificación válida sobre la designación de cursos; ocurrido esto, el auxiliar debe imprimir una boleta nueva donde aparezca que el curso está desasignado.
Certificación de cursos aprobados	El estudiante interesado debe llenar el formulario de solicitud respectivo, esta solicitud debe ser adjuntada a la boleta de pago de tesorería y ambas deben ser entregadas al auxiliar, este a su vez, la remite al Encargado de Coordinación Académica quien extiende el documento.
Certificación de cierre de pensum	El estudiante interesado debe llenar el formulario de solicitud respectivo, esta solicitud debe ser adjuntada a la boleta de pago de tesorería y ambas deben ser entregadas al auxiliar, este a su vez, la remite al Encargado de Coordinación Académica quien extiende el documento.
Constancia de inscripción	El estudiante interesado debe llenar el formulario de solicitud respectivo, esta solicitud se adjunta a la boleta de tesorería y se entregan ambas al auxiliar, el cual los remite al Encargado de Coordinación Académica quien extiende el documento.

Fuente: Investigación de campo, año 2013.

Se recolectaron todos los formularios utilizados para cada procedimiento que se realiza en la Coordinación Académica; entre los más utilizados se encuentran:

**TABLA 5
FORMULARIOS**

FORMULARIO	DESCRIPCIÓN
Forma 1. Boleta de asignación de cursos: CA-1 CUNOR.	En esta boleta se le solicita al estudiante sus datos generales, junto al nombre y código del curso.
Forma 2. Constancia de asignación de curso: CA-2 CUNOR	En esta constancia se muestran los cursos a los que está asignado el estudiante.
Forma 4. Boleta de desasignación de cursos: CA-4 CUNOR	En esta boleta se razona en la parte de atrás de la hoja, el motivo por el cual el estudiante solicita que le sea desasignado el curso.
Forma 6. Solicitud de certificación de cursos aprobados: CA-6 CUNOR	Esta boleta debe ser llenada con los datos generales del estudiante; en esta boleta existen diferentes opciones para las certificaciones que se pueden tramitar, es responsabilidad del estudiante la selección de la certificación que desea.
Forma 7. Recibo 101-C-CCC	Este recibo es emitido por la tesorería del CUNOR, en este se encuentra la cantidad pagada por el estudiante.
Forma 8. Certificación de cursos aprobados: CA-8 CUNOR	Esta certificación contiene todos los cursos que han sido aprobados por el solicitante; en la certificación se encuentra el código, nombre y el puntaje con el que se aprobó el curso.
Forma 9. Listado de entrega de certificaciones: CA-9 CUNOR	Es un formato en el cual los estudiantes llenan al momento de entrega de las certificaciones.
Forma 11. Certificación de cierre de pensum: CA-11 CUNOR	En esta constancia se certifica que el solicitante ha completado la currícula y la fecha en que lo hizo.
Forma 13. Constancia de inscripción: CA-13 CUNOR	En esta constancia se certifica que el solicitante se encuentra inscrito para el ciclo académico.

Fuente: Investigación de campo, año 2013.

El manual fue redactado conforme a los lineamientos específicos de la institución, en este se utilizan diagramas de flujo para explicar cómo se debe realizar cada procedimiento.

TABLA 6
FORMATO DEL MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN
Caratula	En ella se encuentra el logo de la Universidad San Carlos de Guatemala, y también se encuentra el nombre del manual de formas y procedimientos.
Contracarátula	Aparecen los integrantes del Directorio de la institución el cual está compuesto por el Consejo Directivo y Directorio Administrativo del Centro.
Índice	Se encuentran todas las partes del manual de normas y procedimientos.
Introducción	Expresa el propósito del manual de normas y procedimientos.
Objetivos	Describen la intención o lo que se desea alcanzar con la implementación del manual de normas y procedimientos.
Normas	Regula la utilización del manual de normas y procedimientos y todo lo referente a la Coordinación Académica
Disposiciones legales	Le da un sustento legal a la elaboración e implementación del manual de normas y procedimientos.
Contenido	En esta parte del manual, se especifica y explica por medio de cuadros y diagramas de flujo la forma en que se deben realizar todos los procedimientos.
Anexos	En esta parte del manual de normas y procedimientos se adjuntan los formularios, certificaciones y boletas que se utilizan los para la realización de los procedimientos.

Fuente: Investigación de campo, año 2013.

El manual de normas y procedimientos fue validado por medio de una nota del Coordinador Académico, Licenciado Erwin Gonzalo Eskenasy Morales; este se adjunta en el Anexo 1 de este trabajo de graduación.

3.2. Resultados obtenidos de las capacitaciones al personal de coordinación académica

Las capacitaciones impartidas a los integrantes de la Coordinación Académica, desarrolló las habilidades de los mismos, por lo que se obtuvo un progreso en el desempeño de las actividades realizadas en este departamento.

Por medio del diagnóstico realizado, se determinó que las principales debilidades y necesidades de los integrantes son: El servicio al cliente y las relaciones interpersonales.

**TABLA 7
TEMAS A IMPARTIR EN LA CAPACITACIÓN**

TEMAS	DESCRIPCIÓN
Actitud y Excelencia en el Servicio	Con este tema se pretende mejorar el servicio que se brinda a los estudiantes; se pretende que los integrantes de la Coordinación Académica conozcan el valor y la importancia de los clientes.
Trabajo en equipo	Es importante que los colaboradores conozcan la importancia del trabajo equipo, y como se puede aumentar la eficiencia y efectividad si todos trabajan en armonía y bajo un ambiente agradable.
Comunicación efectiva	Es importante que los colaboradores mantengan una buena comunicación entre ellos y también entre los estudiantes, para evitar malentendidos.
Motivación.	Motivar a los colaboradores para que estos presten un mejor servicio en el trabajo.

Fuente: Investigación de campo, año 2013.

Las capacitaciones se realizaron en el aula 101 del Edificio J del Centro Universitario del Norte –CUNOR– cada una de las sesiones tuvo una duración de 2 horas; el objetivo principal del plan fue encaminar las actividades de cada colaborador para obtener resultados satisfactorios.

TABLA 8
FORMATO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN
Caratula	En ella se encuentra el logo de la Universidad San Carlos de Guatemala, y también se encuentra el nombre del manual de formas y procedimientos.
Contracaratula	Aparecen los integrantes del Directorio de la institución el cual está compuesto por el Consejo Directivo y Directorio Administrativo del Centro.
Antecedentes	Se hace énfasis en la importancia de capacitar a los integrantes de la Coordinación académica.
Objetivos	Describen la intención o lo que se desea alcanzar con las capacitaciones
Plan de capacitación	Se describen y especifican los temas impartidos.
Dinámicas	Las dinámicas realizadas dependerán y se adecuaran tema impartido.
Presupuesto	Los fondos que se utilizaron para realizar las capacitaciones provayeron de la Coordinación Académica.
Anexo	En los anexos se encuentra el diploma entregado y los listados de asistencia.

Fuente: Investigación de campo, año 2013.

El plan de capacitaciones fue aprobado por el Coordinador Académico, Licenciado Erwin Gonzalo Eskenasy Morales.

Por medio del listado de asistencia se pudo constatar que hubo una buena participación durante las capacitaciones, teniendo un grupo de 11 personas, y otro de 12.

**TABLA 9
PRESUPUESTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

No.	Cantidad	Insumos	Total
1	24	Diplomas	Q. 96.00
2	24	Refacciones	Q. 50.00
3	1	Material Didáctico	Q. 50.00
4	1	Mobiliario y Equipo	Q. 30.00
Total			Q.226.00

Fuente: Investigación de campo, año 2013.

Al finalizar la última capacitación se le entregó a cada participante un diploma de participación, en total se entregaron 23 diplomas. Para ampliar más la información respecto a las capacitaciones se puede consultar el Anexo 2 de este informe.

3.3. Resultados obtenidos de la campaña publicitaria

La campaña publicitaria cumplió con el objetivo de promocionar los exámenes básicos obligatorios, para los aspirantes a ingresar al Centro Universitario del Norte –CUNOR–.

El segmento hacia el cual estuvo dirigida la campaña publicitaria fueron los colegios e institutos ubicados en el municipio de Cobán, Alta Verapaz.

A continuación se enlistan los establecimientos más importantes que fueron visitados por motivo de la campaña: Colegio la Inmaculada, Colegio Cobán, Colegio Bilingüe, Colegio Verapaz, Liceo Dr. Ricardo Bressani, Liceo Javier de la Verapaz, Colegio Nuevo Senderos, Escuela de Ciencias Comerciales, Colegio Evangélico la Patria.

Se utilizaron afiches, ya que es un medio publicitario que pudo estar a la vista de todos los interesados, éstos fueron colocados en lugares estratégicos como baños y cafeterías; la gran ventaja de los volantes es que permitió transmitir el mensaje a las personas que están realmente interesadas.

Tanto en los afiches como en los volantes se transmitió el mismo mensaje, el cual fue el siguiente: “Realiza tus pruebas de Conocimientos Básicos, inscríbete del 22 al 33 de Octubre”.

El diseño y el mensaje de los afiches y volantes fueron aprobados por el Coordinador Académico; el costo de los afiches y volantes fue de Q. 80.00 y Q. 40.00 respectivamente, dando un total de Q. 120.00.

La campaña publicitaria tuvo una duración de un mes, entre el 23 de septiembre al 18 de octubre, durante ese tiempo se visitó las instituciones educativas.

En el siguiente cuadro se detalla el cronograma de las visitas realizadas a cada uno de los establecimientos educativos, en los que se realizó la campaña publicitaria; en el Anexo 3 de este informe se amplía la información.

CUADRO 1 CRONOGRAMA

Fuente: Investigación de campo, año 2013.

Establecimientos Educativos	Septiembre										Octubre									
	1ra. Semana					2da. Semana					3ra. Semana				4ta. Semana					
	23	24	25	26	27	30	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18
Colegio la Inmaculada	■																			
Colegio Cobán		■																		
Colegio Bilingüe			■																	
Colegio Verapaz				■																
Liceo Dr. Ricardo Bressani						■														
Liceo Javier de la Verapaz							■													
Instituto Emilio Rosales Ponce								■												
Liceo Miguel Ángel Asturias									■											
Colegio Nuevo Senderos											■									
Escuela de Ciencias Comerciales												■								
Colegio Evangélico la Patria													■							
Colegio Tecnológico en Informática														■						
Colegio Nazareno																■				
Colegio Imperial																	■			
Liceo Americano del Norte																		■		
CENIFAV																			■	
Colegio Cristiano Verbo																			■	
Colegio Isaías Barrientos																			■	

CONCLUSIONES

Se fortaleció el proceso de Coordinación Académica a través del manual de normas y procedimientos, plan de capacitación y campaña publicitaria que fueron creadas para darle solución a las debilidades encontradas.

Se elaboró el Manual de procedimientos para el área de Coordinación Académica, instrumento que permitirá ordenar de forma clara y precisa los procesos que se realizan en ese departamento, conteniendo normas, diagramas de flujo, formularios, glosario, que le dan estructura organizada para una fácil utilización.

El plan de capacitación, se realizó de acuerdo a los temas de servicio y atención al cliente, comunicación efectiva, trabajo en equipo y motivación; con los colaboradores de coordinación académica y otras dependencias, lo que permitió obtener una mejora sustancial en las actitudes de los colaboradores mejorando así el desempeño efectivo de sus funciones.

Se desarrolló una campaña publicitaria con información sobre las últimas fechas de los exámenes de conocimiento básico y la página web en donde se deben de inscribir los aspirantes; asimismo de forma indirecta se promocionaron las carreras existentes en el CUNOR ya que se atrajo la atención del mercado objetivo el cual está dirigido a jóvenes que estén próximos a graduarse de diversificado.

RECOMENDACIONES

Actualizar las herramientas propuestas, según surja la necesidad, para que Coordinación Académica pueda fortalecer la funcionalidad de la unidad.

Actualizar el Manual de normas y procedimientos según surja la necesidad de crear o modificar los procesos descritos en el documento.

Realizar el programa de capacitación de acuerdo a las necesidades que los colaboradores presenten ya sea de forma individual o colectiva; la persona que sea el facilitador en el plan de capacitación debe ser experto en los temas a impartir para poder transmitir los conocimientos adecuadamente.

Dar seguimiento a esta campaña publicitaria en todas las fechas en que se realizan los exámenes de conocimiento básico, debido a que es un requisito que los aspirantes deben cumplir para ingresar al CUNOR.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional Constituyente -ANC-. *Constitución Política de la república de Guatemala*. Guatemala: Magna Terra Editores, 2 008.
- Definición de campaña publicitaria*. <http://www.crecenegocios.com/pasos-para-lanzar-una-campana-publicitaria/> (visita: 23 de Octubre de 2 013).
- Franklin Finccowsky, Enrique Benjamín Organización de Empresas. *Empresarial México*: McGraw-Hill 2 009.
- Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Aspectos demográficos de Cobán Alta Verapaz*. <http://www.ine.gob.gt/> (19 de agosto del 2 013).
- Instituto técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP-. *Administración de Recursos humanos, Comercio y servicios*. Guatemala: INTECAP., 2 011.
- Koontz, Harold. Et.Al. *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill 2 008.
- Manual de funciones*. <http://es.wikipedia.org/wiki/Almac%C3%A9n> (17 de octubre de 2 013).
- Oficina del comisionado Presidencial para la Modernización y Centralización del Estado -CIVICO-COMODES-. *Institución de estadios y capacitación cívica*. Guatemala: CIFGA., 2 002.
- Puluc Patzan, Mynor Alfredo. *Financiamiento de unidades agrícolas (producción de café) y proyecto: producción de ajo*. Ejercicio Profesional Supervisado. Licenciatura en Administración de Empresas. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala: Facultad de Ciencias Económicas, 2 009.
- Reynosa Mejía, Julio Enrique (Comp.) *Conozco a mi unidad Académica: Centro Universitario del Norte*. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: Sistema de formación del profesor universitario. Área Social Humanística, 2 007.
- Universidad San Carlos de Guatemala -USAC-. *Instructivo para la elaboración de Manual de Normas y Procedimientos*. Guatemala: División de Desarrollo Organizacional, 2 011.



----- *Plan Operativo anual 2 013 del Centro Universitario del Norte CUNOR.*
Centro Universitario del Norte- Universidad de San Carlos de Guatemala.
Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: Departamento de Gestión y
Planificación, 2 012.

----- *Historia y antecedentes del Centro Universitario del Norte CUNOR.*
<http://cunor.usac.edu.gt/> (12 de agosto del 2 013).




V.°B.°

Adán García Véliz
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
BIBLIOTECARIO



ANEXO

1

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

1. Antecedentes


El capital humano es una riqueza de la que se dispone en la institución, en relación con la cualificación del personal que allí trabaja ya que el papel de las personas se ha transformado a lo largo de los años; posicionándose como el factor clave del funcionamiento.

Este representa el valor que aporta cada colaborador de acuerdo a sus estudios, conocimientos, capacidades y habilidades.

La atención al cliente, motivación, comunicación efectiva y el liderazgo son elementos fundamentales para el éxito de coordinación académica, ya que de ellos depende en gran medida la consecución de los objetivos del área.

Es importante poder reforzar las habilidades de cada uno de los colaboradores para poder lograr un equipo de trabajo con mayor profesionalidad y comprometido con sus responsabilidades dentro de coordinación académica, es por ello que con estas capacitaciones se planteó seriamente realizar un esfuerzo importante para mantener a su personal motivado.

El presente plan de capacitación ayudo a los colaboradores a desarrollar más sus habilidades y conocimientos mejorando así la eficiencia y eficacia en sus labores, a la vez les dio nuevas ideas para aplicar y mejorar su desempeño.

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--


2. Objetivos

Objetivo General

- Contribuir al desarrollo de las capacidades individuales y colectivas de los colaboradores conjuntamente con su identificación con los fines de coordinación académica y valorización de la función pública que desempeñan.

Objetivo Especifico

- Proporcionar a la institución recursos humanos altamente calificados en términos de actualización de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño.
- Lograr cambios en el comportamiento del colaborador con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros del departamento, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

3. Ventajas

Las principales ventajas del plan de capacitación que se realizara en coordinación académica consisten en medios que permiten aumentar la eficacia tanto para el área como para sus trabajadores y proporciona resultados como:

- Aumento de la eficacia de coordinación académica
- Mejoramiento del clima organizacional
- Facilidad en los cambios y en la innovación
- Mejora en la atención y servicio al cliente
- Aumento de la eficiencia y eficacia de los empleados.
- Aumento de las habilidades de las personas
- Aumento de la motivación.

4. Alcance

El presente plan de capacitación establecerá una serie de guías que permitirá crear un ambiente de trabajo cálido y humano, proporcionando estrategias que mejoren la calidad de vida laboral dentro de coordinación académica; y de esta manera se eleven los niveles de desempeño, satisfacción y productividad, como resultado consecutivo de un equipo de trabajo más motivado, identificado y comprometido con la organización.

5. Diseño del plan de capacitación para coordinación académica

5.1 Concepto de capacitación

Es toda actividad realizada en una organización respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento,

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

Habilidades o conductas de su personal que permitan mejorar el desarrollo de las tareas que deben realizar.

5.2 Importancia del plan

El objetivo principal del plan es encaminar las actividades de cada colaborador para obtener los resultados satisfactorios, así como cubrir las necesidades que el recurso humano manifieste, haciendo cada una de sus áreas productivas.

Este documento será de gran importancia, ya que orientará la metodología para que influya en el nivel de la motivación de los empleados logrando el clima organizacional adecuado para que determine la eficiencia y eficacia del personal y de la institución; así como un equipo humano satisfecho con su trabajo.

5.3 Políticas de difusión, uso y mantenimiento

a. Difusión: El plan de capacitación se elaboró para utilizarlo como una herramienta de apoyo y desarrollo humano, complementando así las necesidades de los colaboradores de coordinación académica.

b. Uso: Este documento servirá como una guía para mejorar los conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

c. Mantenimiento: El plan de capacitación se deberá actualizar continuamente dependiendo de las necesidades que se presenten en el área.

6. Plan de capacitación para personal de coordinación académica

6.1 Lineamientos del plan de capacitación


- a. Indagar periódicamente si las necesidades psicológicas, físicas u de otro tipo, de cada colaborador están siendo satisfechas.
- b. Establecer y utilizar el plan de capacitación en los colaboradores para lograr la autorrealización individual
- c. Mejorar el clima organizacional para lograr que el equipo humano desempeñe eficientemente su labor y pongan en práctica lo aprendido.
- d. Las capacitaciones para fortalecer estos objetivos, deberán ser realizadas con todo el personal que labora para este departamento, de manera que se fortalezca todo el capital humano en general.

6.2 Nombre de las capacitaciones

Programa de mejoramiento del recurso humano

6.3 Logística

Las capacitaciones de coordinación académica duraran alrededor de 2 horas cada sesión. El personal se dividirá en 2 equipos, el grupo A recibió la capacitación por la mañana y el grupo B por la tarde, se

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

realizaran 4 sesiones con cada uno para cumplir con las horas reglamentadas.

6.4 Lugar de capacitación

Las capacitaciones se realizarán en el aula 101 del edificio j del CUNOR se utilizaran sillas y mesas, ubicadas en forma de V para que todos los colaboradores puedan tener mejor percepción del tema, que se está impartiendo y tener espacio suficiente para realizar las dinámicas que se tienen preparadas según la temática.

6.5 Materiales


Se necesitará cañonera, computadora, bocinas, extensión para presentar las diapositivas del tema, listado de asistencia Anexo 1 para cada sesión, gafetes Anexo 3 diplomas de participación Anexo 2 lapiceros, el itinerario para cada participante y materiales para las dinámicas como pliegos de papel bond, marcadores, tijera, goma líquida, hojas tamaño carta, entre otros.

6.6 Coffee break

Al cumplirse la hora de capacitación se dará 10 minutos de receso para que los colaboradores puedan descansar y así empezar animados la siguiente fase.

6.7 Facilitación del programa de capacitación

Todas las actividades que se presentarán durante la sesión, desde la bienvenida hasta el último ejercicio, requieren de instrucciones claras y precisas para que los colaboradores

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

entiendan bien que se espera de ellos. Esta necesidad será importante para la duración de la capacitación ya que se tienen tiempos estipulados para cada actividad.

6.8 Destrezas para el proceso de grupo

Para que el grupo tenga éxito y pueda percibir mejor el tema de cada capacitación y se puedan sentir en confianza es necesario pasar un rato enfocados en las habilidades de los colaboradores para mejorar el desempeño en sus labores.

Las dinámicas variarán de acuerdo al tema de la sesión que se esté impartiendo, éstas serán de motivación, integración y para el desarrollo de habilidades.

6.9 Temas a impartir en las sesiones de capacitación

a. Actitud y excelencia en el servicio

- El servicio al cliente
- Servicio al cliente interno y externo
- El servicio es cuestión de actitud
 - Desarrollo de una actitud de servicio al cliente interno y externo.
- Que espera el cliente interno de nosotros
- Que espera el cliente externo de nosotros
 - El cliente es quien determina la excelencia de nuestro servicio
- ¿Cómo fortalecer y mantener el entusiasmo en el servicio?
- Clientes difíciles
- Reglas de cortesía

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

b. Trabajo en equipo

- Que es grupo?
- Que es equipo?
- Los equipos de trabajo en las instituciones
- La comunicación en los equipos y los clientes
- Características del trabajo en equipo
- Conflicto en los equipos de trabajo.

c. Comunicación efectiva

- Comunicación
- El arte de escuchar y ser escuchado
- Las emociones en la comunicación
- Comunicación no verbal
- Técnicas de comunicación en el servicio
- El tono y el volumen de voz


d. Motivación

- Técnicas de motivación efectivas
- La clave del éxito

6.10 Evaluación de impacto en los colaboradores

En la etapa final del proceso de capacitación se realizará una evaluación de resultados obtenidos, para la capacitación de atención y servicio al cliente se realizará un check list a los estudiantes y aspirantes, para la evaluación de las otras sesiones se realizarán cuestionarios pequeños Anexo 4. La capacitación debe evaluarse para determinar su efectividad

Se evaluara el éxito de las capacitaciones de acuerdo a:

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

- Reacción: Se documentarán y se observaran las reacciones inmediatas de los aprendices ante la capacitación impartida.
- Aprendizaje: Se utilizarán los recursos para la retroalimentación como las pruebas previas y posteriores, para medir lo que se aprendió en el proceso.
- Comportamiento: Una vez terminada la capacitación, se anotaran las reacciones que tienen los colaboradores ante el desempeño de las personas en entrenamiento.
- Resultados Determinar el grado de mejoría en el desempeño laboral.

6.11 Agenda de las sesiones de capacitación

Cada una de las sesiones será de dos horas y el tiempo de las agendas se distribuirá de la misma manera con los cuatro temas a impartir lo único que varía es el día y tema.

6.12 Presupuesto

No	Cantidad	Insumo	Total
01	24	Diplomas	Q. 96
02	24	Refacciones	Q. 100
03		Material didáctico	Q. 50
04		Mobiliario y Equipo	Q. 30
TOTAL			Q. 326



Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
---	--

Tabla 1
Programa de las sesiones

	Actividad	Hora	Lugar	Responsable
1.	Bienvenida	9:00	Aula de edificio J	Estudiante de EPS
2.	Dinámica de Integración	9:03	Aula de edificio J	Estudiante de EPS
3.	1er. Tema a Desarrollar	9:15	Aula de edificio J	Estudiante de EPS
4.	Preguntas	9:50	Aula de edificio J	Estudiante de EPS
5.	Coffe Break	9:55	Aula de edificio J	Estudiante de EPS
6.	Continuación del tema uno.	10:10	Aula de edificio J	Estudiante de EPS
7.	Preguntas	10:45	Aula de edificio J	Estudiante de EPS
8.	Expectativas de la capacitación	10:50	Aula de edificio J	Estudiante de EPS
9.	Agradecimientos y entrega de diplomas	11:00	Aula de edificio J	Estudiante de EPS

Fuente: Investigación de campo. Año 2014

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--


6.13 Actividades de capacitación

durante la sesión a. Parte expositiva

Descripción	Objetivo
Por medio de esta técnica se les expone a los colaboradores que se capacitarán los temas a desarrollar, para explicar de forma clara, los puntos que se desean transmitir a los capacitados por medio de teoría fundamentada y ejemplos claros.	Transmitir información de un tema, propiciando la comprensión del mismo, obteniendo la mayor atención de los docentes.

b. Dinámicas

Descripción	Objetivo
Se realizarán con la visión de aprender a través de la experiencia ya que además que los colaboradores tendrán que interactuar entre ellos y aprenderán uno del otro, las dinámicas tiene un postura muy positiva ya que se le da valor a cada actividad.	Lograr que los colaboradores de coordinación académica puedan percibir los temas de forma práctica y compartir experiencias.

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

6.14 Participantes

**Tabla
Grupo A**

No.	Nombre
1	Gema Valiente
2	Alejandra Mendoza
3	Juliana Macz
4	Walter Chun
5	Debora Cugua
6	Josue Pereira
7	Julia Cabrera
8	Nancy Caal de la Cruz
9	Jose Calderon
10	Oswaldo Pop Sis
11	Kevin Chun
12	Adán García

Fuente: Investigación de campo. Año 2014

**Tabla
Grupo B**

No.	Nombre
1	Mónica Castañeda
2	Vilma de Miranda
3	Andrea Ortiz
4	Ingrid Ramírez
5	Herbert Leal
6	Alejandro Choc
7	Isabel Fernández
8	Edgar Galindo Yat
9	René Catún
10	Carlos Enrique Coy

Fuente: Investigación de campo. Año 2014

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--



ANEXOS

Anexo 1

Centro Universitario del Norte -CUNOR- Capacitación Servicio y atención al cliente		
Fecha:		
No.	Nombre	Firma
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

Anexo 2



CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

OTORGA EL SIGUIENTE DIPLOMA A:

POR SU PARTICIPACIÓN EN EL PRIMER PROGRAMA DE
 CAPACITACIÓN CON LOS TEMAS:
 ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, TRABAJO EN EQUIPO,
 COMUNICACIÓN EFECTIVA Y MOTIVACIÓN
 REALIZADO EN COBÁN, A.V. FEBRERO 2014

LIC. DELMY MARIELA ROS
 ALVAREZ
 FACILITADORA


LIC. M.A. FREDY GIOVANI MACZ CHOC
 DIRECTOR CENTRO UNIVERSITARIO
 DEL NORTE
 USAC

Anexo 3

Vianka Fernández



Centro Universitario del Norte

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--



Anexo 4

Centro Universitario del Norte -Cunor-	
Según el servicio que recibió en las ventanillas de coordinación académica y ventanillas de carreras califique según le parezca.	
La atención que recibió en ventanilla fue?	
a. Excelente	b. Buena
c. Regular	d. Mala
Resolvieron todas las dudas o la información que requirió?	
a. Si	b. No
Le agregaron un plus a la atención recibida?	
a. Si	b. No

Plan de Capacitación de
Coordinación Académica



-CUNOR-

Anexo 5



	<p>Plan de Capacitación de Coordinación Académica</p>	 <p>-CUNOR-</p>
--	---	--

Anexo 6



	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

INFORME DE CAPACITACIÓN

La logística de las capacitaciones se cumplió tal y como se describió en el plan, fue utilizado el edificio j en el aula 101 se inició la sesión a la hora estipulada y se les dio receso con un pequeño refrigerio a cada uno de los colaboradores al momento que se indicó. El mobiliario y equipo tuvo una pequeña variante debido a que se necesitaba más espacio para realizar las dinámicas.

A cada colaborador se le envió una circular de parte de coordinación académica, en donde se les hacía ver la hora y el lugar en el que se iba a realizar la capacitación y de la misma forma al grupo al que pertenecía, por lo que había dos horarios. En esta situación varía la asistencia del personal ya que dependiendo de las tareas y responsabilidades que tenían que cumplir se acomodaron al horario que les quedaba mejor.

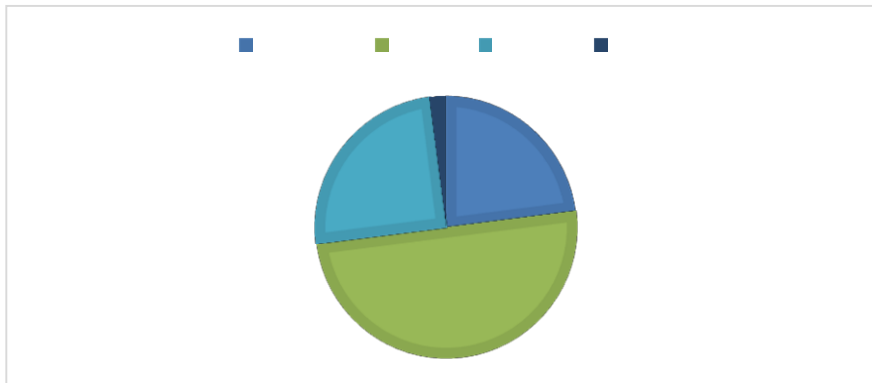
Los materiales que se utilizaron para realizar las dinámicas fueron más de los descritos por lo tanto, el presupuesto plasmado aumento. En el plan de capacitación se presentó un listado de temas a tomar en cuenta en las sesiones, por cuestión de tiempo no se pudo impartir algunos, para tal efecto las dinámicas complementaron el aprendizaje y fortalecieron el trabajo en equipo siendo muy notorio al momento de la aplicación de ellas en cada tema.

El personal que labora en el área de coordinación académica y en otras áreas de la universidad que formaron parte del programa de mejoramiento de recurso humano fue muy participativo ya que al momento de pedir su colaboración en las diferentes actividades no se notó apatía de parte de ellos.

A continuación se mostraran las gráficas de la encuesta que se realizó después de la capacitación.

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

Grafica 1



¿La atención que recibió en ventanilla fue?

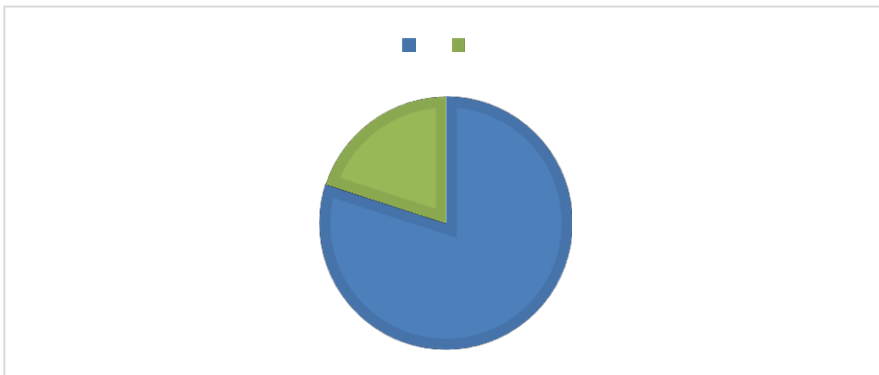
Excelente Buena Regular Mala

El 50 por ciento de los estudiantes respondió que al momento de acercarse a ventanilla de coordinación académica o de cualquier secretaria a realizar trámites variados, la atención que se les brindó fue buena el 23 por ciento excelente, el 25 por ciento regular y el 2 por ciento mala, por lo que se da a notar que se mejoró el servicio prestado a los estudiantes.

Grafica 2

Resolvieron todas las dudas o la información que requirió

Si No



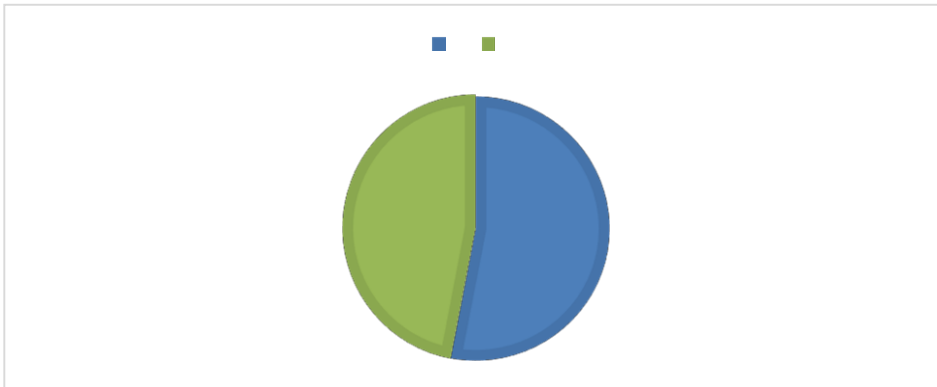
El 80 por ciento de los estudiantes contesto que la información que solicito durante su visita a las ventanillas de coordinación académica fueron disueltas y el 20 por ciento contestaron que no, se observa claramente que los colaboradores cuentan con la información suficiente de sus funciones.

	Plan de Capacitación de Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	---	--

Grafica 3

Le agregaron un plus a la atención recibida

Si No



El 53 por ciento de los estudiantes que contestaron la encuesta dijo que si se le agregaba un plus además de la atención que recibía y el 47 por ciento dijo que no.

De acuerdo con lo observado y los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas después de las capacitaciones, cada uno de los colaboradores tuvo un cambio significativo en cuanto atención y servicio al cliente por lo que practicaban algunas técnicas y tips que se dieron durante la sesión, que podrían fortalecerse más realizando al menos una vez al año el programa de mejoramiento del recurso humano ya que aún hay alguna deficiencias que deben ser mejoradas.

ANEXO II


	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

1. Presentación

El Centro Universitario del Norte para su correcto funcionamiento cuenta con diferentes departamentos encargados de ciertas operaciones, entre ellos se encuentra coordinación académica que tiene como función solucionar diversos problemas y trámites relacionados con temas académicos, con aspirantes y estudiantes del CUNOR.

Este departamento acompaña al aspirante en todo el proceso estudiantil guiándolo en el transcurso de la inscripción, así como también en el momento que se convierte estudiante oficial ya que lo apoya en cualquier información que desee saber según la carrera que estudie y por último en los trámites que debe realizar para su graduación.

El presente documento tiene como finalidad brindar a coordinación académica, una estrategia de comunicación, por medio de una campaña publicitaria, establecida de manera adecuada para que los aspirantes del Centro Universitario del Norte estén informados de las fechas en que se realizan los exámenes de conocimiento básico y la forma en que deben inscribirse.

	<p>Campaña Publicitaria Coordinación Académica</p>	 -CUNOR-
--	--	--

2. Objetivo

Proporcionar al área de coordinación académica el diseño de una campaña publicitaria para informar y motivar a los aspirantes del Centro Universitario del Norte a inscribirse en la página del CUNOR y estar enterados de las fechas a realizar los exámenes.

3. Problema

No se proporciona información adecuada a la población estudiantil respecto a los exámenes básicos.

4. Campaña Publicitaria

A continuación se presenta la campaña publicitaria informativa de las fechas de los exámenes básicos requisito importante para poder ingresar al CUNOR.

4.1. Mercado Objetivo

Jóvenes que requieran información sobre las fechas de los exámenes básicos para ingresar al CUNOR, comprendidos entre las edades de 17 a 28 años ubicados en el casco urbano de la ciudad de Cobán.

4.2. Definición del grupo objetivo

4.2.1. Geográfica

El grupo potencial se encuentra ubicado en el casco urbano de Cobán, Alta Verapaz específicamente colegios e instituciones que cuenten con diversificado. Esta ubicación geográfica es sumamente importante ya que según el diagnóstico administrativo que se realizó en coordinación

	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

Académica, revela que la mayor parte de los aspirantes que desean ingresar al CUNOR son estudiantes recién graduados.

4.2.2. Demografía

Tabla 1

Perfil de los aspirantes a realizar los exámenes básicos

Variables	Niveles, Intervalos o clases
Genero	Masculino y Femenino
Edad	De 17 años a 22 años
Grupo étnico	Ladino e Indígena
Estado civil	Solteros, Casados, Viudos, separados, divorciados.
Ingresos	Alto, medio, bajo
Educación	Graduados de diversificado.

Fuente: Investigación de campo. Año 2014

4.2.3. Pictográfica

Son personas preocupadas por su educación. Buscan obtener un título de licenciatura y un mejor futuro profesional para obtener mejores oportunidades.

- Personalidad: Extrovertidos, alegres, emprendedores, ambiciosos, estudiosos, activos, luchadores.
- Valores: Amigables, perseverante, responsable.

	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

- Estilo de vida: trabajadores o estudiosos, en búsqueda de un futuro mejor.

4.2.4 Objetivos estratégicos

a. Objetivos de mercadeo

- Informar al grupo objetivo de las fechas en que se realizaran las pruebas de conocimiento básico e incentivar su inscripción indicando donde deben realizarlo.
- Resaltar la última fecha para realizar las pruebas y que los aspirantes no se queden sin realizarlos.

4.2.5 Informativa

De acuerdo a la información que se le debe proporcionar al grupo objetivo, se optó por utilizar este tipo de estrategia, ya que la idea principal es de recordar a la población estudiantil que únicamente les queda una oportunidad para realizar los exámenes de conocimientos básicos caso contrario no podrían ingresar al CUNOR.

4.2.6 Definición de la estrategia

Las estrategias son el conjunto de actividades que permiten lograr objetivos de mercadotecnia que una institución desea lograr a corto o mediano plazo.


	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

A continuación se presentaran, las estrategias que ayudaran a coordinación académica lograr los objetivos propuestos en la campaña publicitaria.

Tabla 2
Estrategia de campaña

Objetivo	Estrategia	Táctica
Informar a los aspirantes del CUNOR la última fecha para realizar pruebas de conocimiento básico.	Colocar afiches en carteleras y repartir volantes en institutos o colegios que cuenten con diversificado.	Elaboración de diseños de los afiches y volantes con el fin de informar a los aspirantes, así como incentivar su inscripción.
	Se colocaran volantes en puntos estratégicos donde hay afluencia de población estudiantil y en las oficinas de orientación vocacional del CUNOR ya que es el primer paso que deben realizar los aspirantes para poder ingresar.	

Fuente: Investigación de campo. Año 2014

	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

5. Plan de medios

Está conformado por los objetivos de los medios, alcance y razonamiento de medios, además del análisis de las piezas creativas y su respectiva calendarización.

5.1 Objetivo de medios

- Informar al grupo objetivo durante 4 semanas que dura la campaña las fechas de inscripción.
- Promover la página donde pueden inscribirse.

5.2 Técnica de medios

Se optara por utilizar medios muy específicos y de bajo costo, para coordinación académica, pero muy adecuados para el tipo de información que se desea llevar al grupo objetivo.

Los volantes y afiches están elaborados con diseños innovadores, creativos e idóneos según el mensaje, los colores son llamativos, atrayendo la atención de los estudiantes.

5.3 Razonamiento de medios a. Volantes

Se muestra el diseño de un volante con medidas de media carta, en blanco y negro elaborado con hojas de papel bond de 80 gramos.

Presenta un fondo de cuadros muy sutiles para no opacar el mensaje del volante y para que no se vea tan sobrecargado, lleva el logo de la Universidad San Carlos y el mensaje informativo de las fechas en que se realizaran los exámenes y

	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

la página de internet en donde se deben inscribir, a un costado tiene una imagen que representa a un estudiante y los 5 tipos de exámenes.

Estos volantes serán entregados en los diferentes institutos, colegios, puntos estratégicos y la oficina de orientación vocacional.

Cuadro 1
Volante

Medio:	Volante	Nombre:	Ultima fecha de exámenes básicos
Área :	Coordinación académica	Campaña:	Informativa
Servicio educativo:	Estudios Superiores	Tamaño:	Media Carta
		Material:	Hojas tamaño carta de 80 gramos

Fuente: Investigación de campo. Año 2014


	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

Imagen 1
Diseño de volante



Fuente: Investigación de campo. Año 2014

	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

b. Afiches

Se han diseñado dos afiches tamaño oficio full color, en papel para afiche con dos diseños diferentes con el mismo mensaje del volante para seguir los lineamientos del boceto, uno de los diseños tiene un fondo azul con morado y una imagen de la cabeza de una persona que está observando o pensando en los exámenes que se realizan y viendo el mensaje.

El segundo afiche sigue con el mismo lineamiento lo único que cambia es el fondo que tiene diversidad de colores, llamativos a la vista del grupo objetivo.

Estos afiches fueron colocados en carteleras informativas de los colegios e instituciones al igual que en las afueras de la oficina de orientación vocacional y coordinación académica.

Cuadro 2
Afiche Informativos

Media :	Afiche	Nombre:	Ultima fecha de exámenes básicos
Cliente:	Coordinación académica	Campaña:	Informativa
Producto:	Estudios Superiores	Tamaño:	Oficio
		Material:	Hojas oficio tipo afiche

Fuente: Investigación de campo. Año 2014

10


	<p>Campaña Publicitaria Coordinación Académica</p>	 <p>-CUNOR-</p>
--	--	---

Imagen 2
Diseño de Afiche 1



Fuente: Investigación de campo. Año 2014


	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

Imagen 3



Diseño de Afiche 2

Fuente: Investigación de campo. Año 2014

	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

6. Presupuesto

El cálculo de la inversión que se necesitó para poner en marcha la campaña publicitaria es la que a continuación se muestra:

Tabla 1
Presupuesto

Medio	Cantidad	Total
Impresiones	500	Q. 40
Afiches	100	Q. 150
Sellador	1	Q. 7
TOTAL		Q. 197

Fuente: Investigación de campo. Año 2014

El costo de las impresiones de los afiches y volantes fue donado por el Centro Universitario del Norte –CUNOR– es por eso que no se tomaron en cuenta.

7. Calendarización

La campaña publicitaria tendrá una duración de 1 mes, desde el 23 de septiembre hasta el 21 de octubre del 2013 en la cual se visitaran colegios e institutos.

Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--

Tabla 2

Calendario de actividades

No.	Actividad	Semanas	Septiembre				Octubre				
			1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración de diseños										
2	Impresión de volantes y corte										
3	Impresión de afiches										
4	Colocación de afiches en carteleras de colegios e institutos.										
5	Entrega de volantes en institutos, colegios y puntos claves										
6	Revisión de los puntos donde se colocaron los afiches y volantes.										

Fuente: Investigación de campo. Año 2014

Tabla 3

Listado de Colegios e Institutos


1. Colegio la Inmaculada
2. Colegio Cobán
3. Colegio Bilingüe
4. Colegio Verapaz
5. Colegio Dr. Ricardo Bressanni
6. Liceo Javier de la Verapaz
7. Instituto Emilio Rosales Ponce
8. Liceo Miguel Angel Asturias
9. Colegio Nuevo Senderos
10. Escuela de Ciencias Comerciales

	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

11. Colegio Evangélico la Patria
12. Colegio Tecnológico de Informática
13. Colegio Nazareno
14. Colegio Imperial
15. Liceo Americano del Norte
16. CENIFAV
17. Colegio IRCH

Puntos Estratégicos

1. Plaza Magdalena
2. Ventanilla de Orientación Vocacional
3. Internet IMAC
4. Internet Maco
5. Librería la Cultura
6. Librería Minerva

	Campaña Publicitaria Coordinación Académica	 -CUNOR-
--	--	--

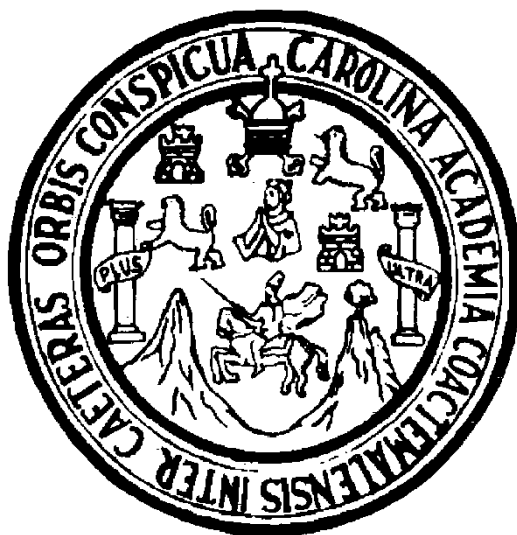
Resumen de Ejecución

La Campaña Publicitaria se ejecutó en su 90 por ciento tal y como se describió en el Plan ya que la única variación que se tuvo fue la logística de los colegios, institutos y lugares visitados por aspirantes ya que en algunos puntos por las tardes no trabajaba por lo tanto se corría la planificación.

El impacto que tuvo la campaña se notó al momento de llegar a los diferentes colegios ya que los estudiantes de los últimos años se acercaban a pedir información o pedir un volante, de la misma manera semanas después de haber ejecutado la campaña los aspirantes llegaban a orientación vocacional o a coordinación académica con el volante en algunos casos en mano.

ANEXO III

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE
COORDINACION ACADEMICA DEL –CUNOR–**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, JUNIO 2014



DIRECTORIO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

CONSEJO DIRECTIVO

Presidente

Lic. M.A. Zoot. Fredy Giovani Macz Choc

Secretario

Lic. Héctor Virginio Escobar Rubio

Representante del Sector Docente

Lic. Héctor Virginio Escobar Rubio

Representante del Sector Egresados

Ing. A.G.R. Julio Oswaldo Méndez Morales

Representante del Sector Estudiantil

Bach. Hugo Francisco Ruano Rivera/Bach. Marco Tulio Medina Pérez

DIRECTORIO ADMINISTRATIVO DEL CENTRO

Director del Centro Universitario del Norte

Lic. M.A. Zoot. Fredy Giovani Macz Choc

Coordinador Académico

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

Coordinador de Administración de Empresas

Lic. Erick Jerónimo Milian Santa Cruz

Coordinador de Auditoría

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

Coordinadora de Psicología

Lic. Claudia Patricia Caal Caal de Matheu

Coordinador de Ciencias Jurídicas y Sociales

Lic. Elfido Coy Ibarra

Coordinador de Medicina

Doctor Oscar Morales Cahuec

Coordinador de Ingeniería en Gestión Ambiental Local

Ing. Gustavo Garcia Macz

Coordinador de Ingenierías

Industrial / Civil / Sistemas

Ing. Miguel Caal Ayala

Coordinador de Zootecnia

Lic. Erwin Fernando Monterroso Trujillo

Coordinador de Agronomía

Ing. David Salomón Fuentes Guillermo

Coordinador de Geología

Ing. Osmin Vasquez

Coordinadora de Trabajo Social

Licda. Floricelda Chiquin Yoj

Coordinador de Profesorado de Enseñanza Media y Técnico en Administración Educativa

Lic. Alvaro Heriberto Xoy

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-

Finca Sachamach, kilometro 210.5 ruta CA-14

Correo Electrónico: usacoban@usac.edu.gt

7956-6600

Fuente: Investigación de campo, año 2013

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	3
III. NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL	4
IV. DISPOSICIONES LEGALES	4
5. PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE COORDINACIÓN ACADÉMICA	5
6. 1. Asignación de cursos por semestre	5
6. 2. Asignación y aplicación de pruebas de conocimiento básico PCB	8
6. 3. Certificación de cursos aprobados	13
6. 4. Certificación de cierre de pensum	16
6. 5. Constancia de inscripción	19
6. 6. Traslado de matrícula	22
6. 7. Inscripción de estudiantes de primer ingreso	29
6. 8. Preparación de expedientes de equivalencias de cursos internos	33
6. 9. Preparación de expedientes de equivalencias de cursos externos	38
6.10. Carrera simultánea	43
6.11. Cambio de carrera	47
6.12. Inscripción de estudiantes pendientes de exámenes generales	51
7. FORMAS UTILIZADAS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	56
8. GLOSARIO	57

INTRODUCCIÓN

El presente manual de normas y procedimientos del Departamento de Coordinación Académica del Centro Universitario del Norte, tiene como fin primordial ser un instrumento técnico que permitirá establecer el orden cronológico de las operaciones concatenadas para alcanzar una tarea específica, servirá como un medio de consulta para el que necesita realizar una operación.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento del área, facilitando las labores, ya que existen trámites complejos que requieren descripciones precisas de fácil consulta y mejorar el control de ellos.

Este instrumento permite establecer claramente quién debe realizar los pasos, establece las funciones y los tiempos de espera que se deben llevar a cabo, precisando su responsabilidad y participación, evitando así las confusiones.

El documento está compuesto de los objetivos del manual de procedimientos, las normas de aplicación general, disposiciones legales, los procedimientos de los procesos, que se realizan en la Coordinación Académica del CUNOR con la descripción detallada de cada uno de ellos, el diagrama de flujo respectivo de las operaciones y documentos necesarios como formularios, boletas de pago, constancias, recibos, entre otros que sean necesarios a utilizar para auxiliar el correcto desarrollo de las actividades.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- a)** Servir de instrumento de consulta y/o informativa al Departamento de Coordinación Académica del Centro Universitario del Norte.
- b)** Establecer de forma clara y concisa los procedimientos que se realizan en el Área de Control Académico.
- c)** Contribuir a la supervisión de los procedimientos administrativos que se realizan en Coordinación Académica.
- d)** Proporcionar una guía que sirva de base para evaluar la eficiencia del sistema en el cumplimiento de las funciones específicas.
- e)** Establecer las tareas de forma ordenada, para minimizar los tiempos de cada procedimiento.
- f)** Conocer la operatividad de Coordinación Académica

NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL

- Todo trabajador de este Departamento debe basarse en el presente Manual para el mejor desempeño de sus actividades.
- Los procedimientos contienen normas específicas de aplicación, las cuales se deben cumplir para el desarrollo correcto de la operación.
- El documento debe revisarse periódicamente, y visualizar la necesidad de actualización.
- El presente documento es estrictamente para las actividades administrativas del Centro Universitario del Norte, que se enfocó en el desarrollo ordenado de las actividades.

DISPOSICIONES LEGALES

- El presente manual de procedimientos, tiene como base legal inicial referencia DDO-153-2013 en la que se solicita la creación, aprobación e implementación de dicho manual.
- Normas de control interno “Norma 1.10 manuales de funciones y procedimiento”.

5. PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD ACADÉMICA

6.1 Asignación de cursos por semestre

a. Normas específicas

- El auxiliar de control académico debe imprimir y publicar los códigos de las carreras para que los estudiantes los puedan copiar en las boletas
- El estudiante debe llenar la boleta de asignación con todos los datos correctos.
- El auxiliar debe ingresar al sistema los datos de la boleta e imprimir el comprobante.
- El auxiliar debe entregar el comprobante al estudiante interesado.
- El auxiliar realiza este procedimiento al momento en que el estudiante se presenta a ventanilla.

b. Formularios

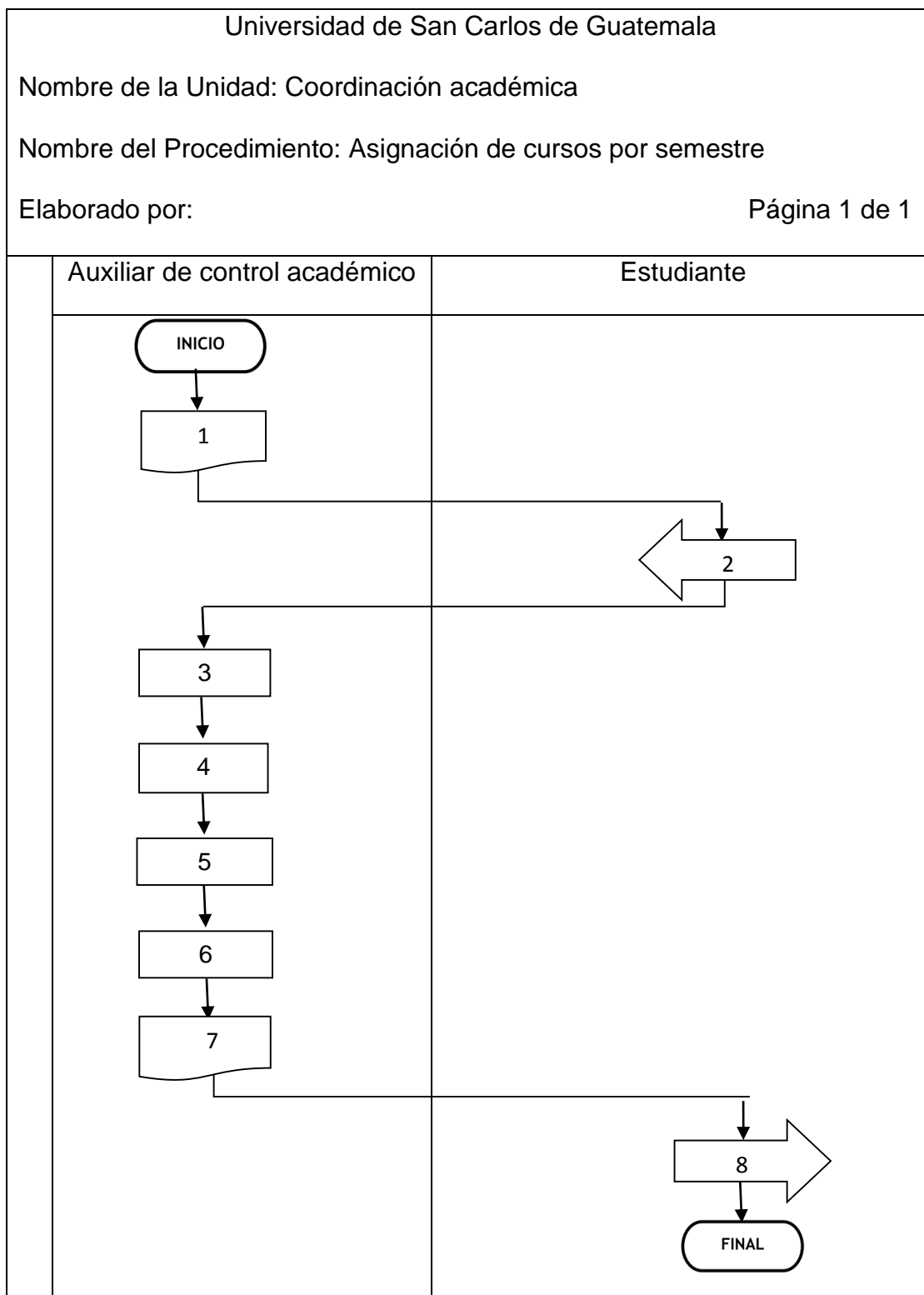
- Forma 1, Boleta de asignación de cursos: CA-1cunor Anexo 1.
- Forma 2, Constancia de asignación de cursos: CA-2cunor Anexo 2.

c. Descripción del procedimiento

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Asignación de cursos por semestre			
Hoja No. 1 de 1		No. de Formularios: 2	
Inicia: Control académico		Termina: Control académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación Académica	Auxiliar de ventanilla	1	Imprime los códigos de carrera y procede pegarlos en la cartelera de coordinación académica y secretaria de cada carrera
	Estudiante	2	Solicita la boleta de asignación de cursos y la llena con los códigos y datos de la carrera.
	Auxiliar de Control Académico	3	Ingresa al sistema los datos de la boleta del solicitante.
		4	Coloca el número de carne del estudiante, para que el sistema de información acerca del nombre y la carrera.
		5	Introduce los códigos de los cursos
		6	Guarda los códigos en la base de datos
		7	Imprime la constancia de asignación
		8	Entrega al solicitante la constancia en donde se indica los cursos que tiene asignados.

d. Diagrama de flujo

6.2 Asignación y aplicación de pruebas de conocimiento básico –PCB–



a. Normas específicas

- El coordinador académico debe realizar el requerimiento de pruebas de conocimiento básico al sistema de ubicación y nivelación.
- El coordinador asigna un supervisor de control académico para que se haga responsable de las pruebas.
- El supervisor encargado debe revisar los exámenes y empaquetarlos.
- El supervisor debe dar instrucciones a sus colaboradores y organizar los salones con 50 aspirantes.
- El supervisor y colaboradores deben dar instrucciones y recomendaciones a los aspirantes del tiempo para realizar la prueba y como deben responder.
- El supervisor y colaboradores deben recoger las pruebas en orden de correlativo.
- El supervisor debe empaquetar las pruebas en los sobres que estaban y revisar que estén completos.
- El coordinador académico debe trasladar al sistema de ubicación y nivelación los paquetes para que los califiquen.
- El supervisor debe publicar los resultados al momento de ser enviados los cuales tardan aproximadamente un mes, 5 días después se envían las constancias de los estudiantes que aprobaron.

b. Formularios

- Forma5, Constancia de pruebas básicas aprobadas, CA-5cunor Anexo 5.

c. Descripción del procedimiento

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica

Título del Procedimiento: Asignación y aplicación de pruebas de conocimiento básico –PCB–			
Hoja No. 1 de 2		No. de Formularios: 1	
Inicia: Control Académico		Termina: Control académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación Académica	Coordinador Académico	1	Requerimiento de pruebas de conocimiento básico a el sistema de ubicación y nivelación –SUN–
		2	Asigna un supervisor y colaboradores para realizar pruebas básicas.
	Auxiliares de control académico	3	Empaqueta los exámenes en sobres de documentos de 50 que es la cantidad que tendrá cada salón.
		4	Llegado el día del examen se enumeran los salones y se reparten los aspirantes 50 en cada salón.
		5	Entrega a los estudiantes las hojas de respuesta
		6	Entrega de temarios y la hoja de asistencia
		7	Lee y explica las instrucciones y algunas recomendaciones
		8	Recoge el examen conforme al listado de asistencia y correlativo para estar en orden

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Asignación y aplicación de pruebas de conocimiento básico –PCB–			
Hoja No. 2 de 2		No. de Formularios: 1	
Inicia: Control Académico		Termina: Control académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación Académica	Auxiliares de control académico	9	Empaqueta las pruebas en los sobres donde estaban.
		10	Revisa que todos los paquetes estén completos
	Coordinador Académico	11	Traslada a ubicación y nivelación los paquetes para que los califiquen
Ubicación y nivelación (SUN)	Personal encargado	12	Envía los resultados de la prueba a el correo electrónico
		13	5 días después envía a Control Académico las constancias de los estudiantes que aprobaron.

d. Diagrama de flujo

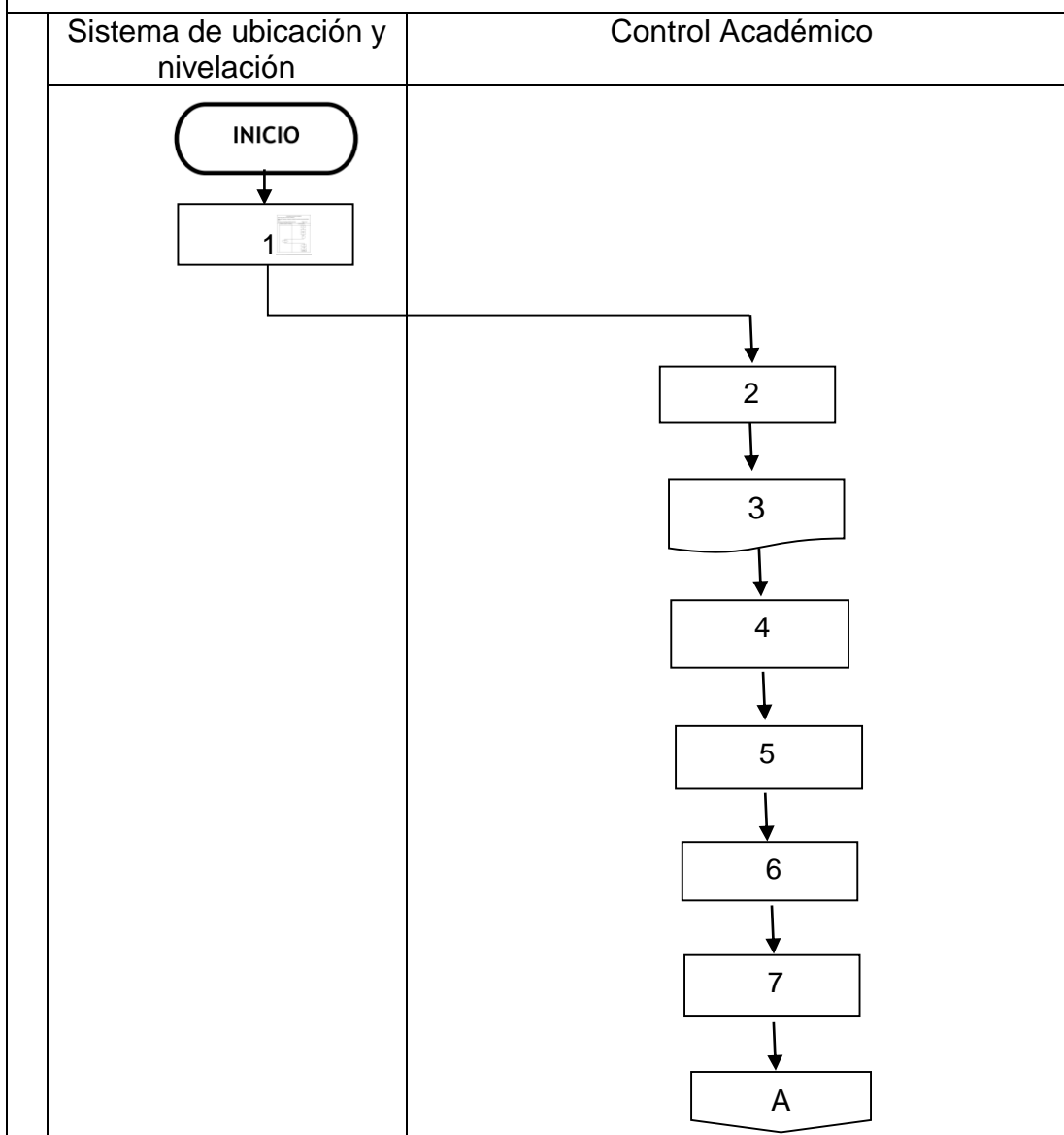
Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de la Unidad: Coordinación académica

Nombre del Procedimiento: Asignación y aplicación de pruebas de conocimiento básico –PBC–

Elaborado por:

Página 1 de 2



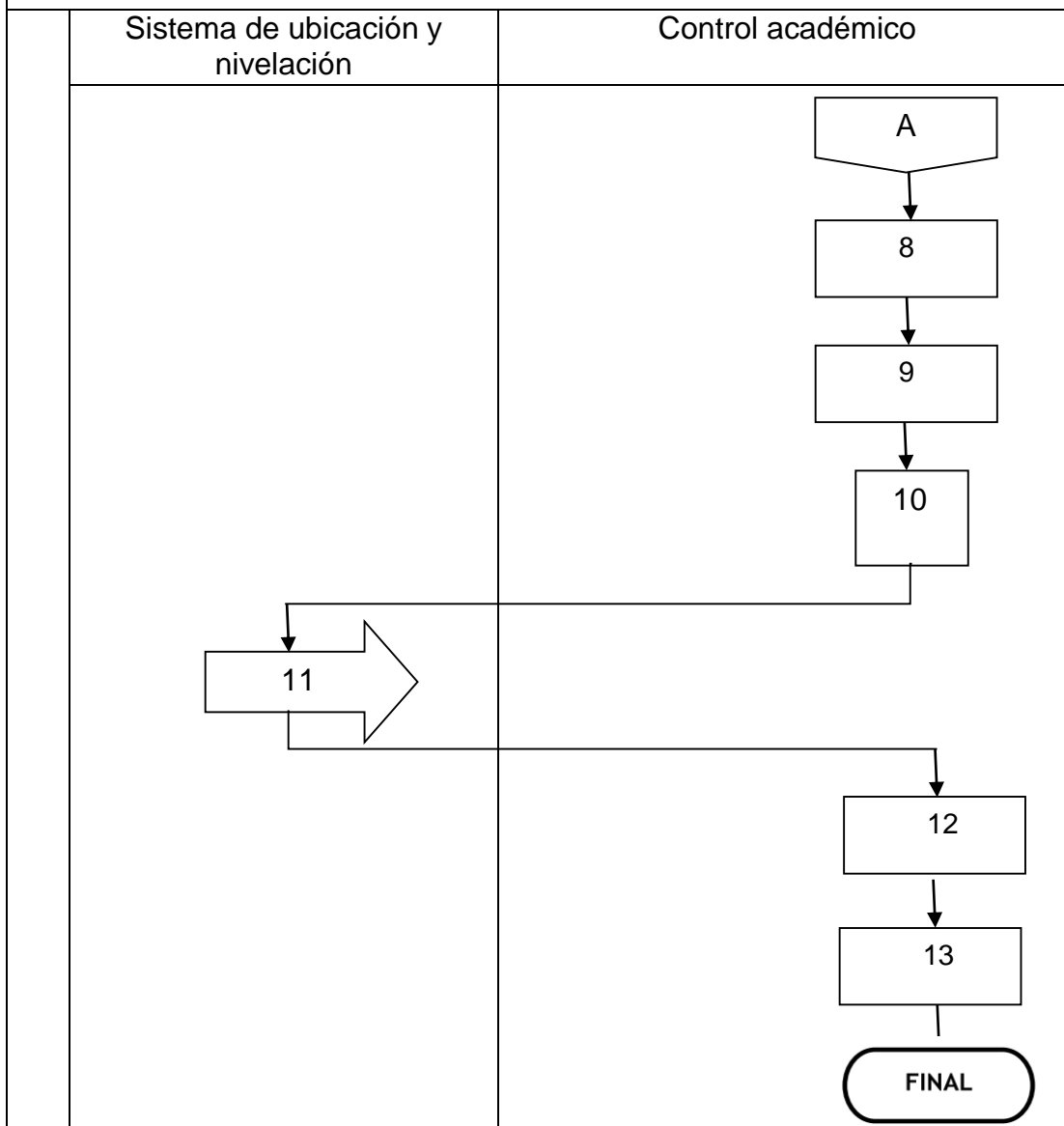
Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de la Unidad: Coordinación académica

Nombre del Procedimiento: Asignación y aplicación de pruebas de conocimiento básico –PBC–

Elaborado por: Vianka Magaly Fernández del Valle

Página 2 de 2



6.3 Certificación de cursos aprobados

a. Normas específicas

- El estudiante interesado en una certificación de cursos aprobados deben de llenar el formulario de solicitud respectivo.
- El estudiante debe realizar un pago en Tesorería para la constancia de cursos aprobados, según cuota establecida.
- El estudiante debe presentar en Coordinación Académica el Recibo de Pago y el formulario de Solicitud de Certificación.
- El Auxiliar de Control Académico recibe del estudiante la documentación respectiva y la traslada al Encargado de Control Académico quién extiende el documento.
- El estudiante al recibir la Constancia de Cursos Aprobados debe firmar de recibido en el Listado de Entrega de Certificaciones.

b. Formularios

- Forma 6, Solicitud de Certificación de Cursos Aprobados: CA-6cunor Anexo 6.
- Forma 7, Recibo 101-C- CCC Anexo 7.
- Forma 8, Certificación de Cursos Aprobados: CA-8cunor Anexo 8.
- Forma 9, Listado de Entrega de Certificaciones: CA-9cunor Anexo 9.

c. Descripción del procedimiento

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Certificación de cursos aprobados.			
Hoja No. 1 de 1		No. de Formularios: 4	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Control Académico	Auxiliar de Control	1	Solicita en ventanilla formulario para certificación de cursos
Tesorería	Auxiliar de Tesorería	2	Paga en ventanilla de tesorería el costo de la solicitud de certificación 10 quetzales por hoja
Coordinación Académica	Auxiliar de Control Académico	3	Recepción del recibo de pago de la solicitud de certificación ya cancelada en tesorería.
		4	Asigna fecha de entrega de la certificación la cual tarda 15 días hábiles
		5	Llegada la fecha de entrega de certificación, se busca en el sistema por número de carne o según la fecha que se asignó para la entrega.
		6	Después de encontrado el correlativo en el sistema se busca en físico la certificación.
		7	Entrega de hoja de certificación
		8	Firma de recibido en el listado.

d. Diagrama de flujo

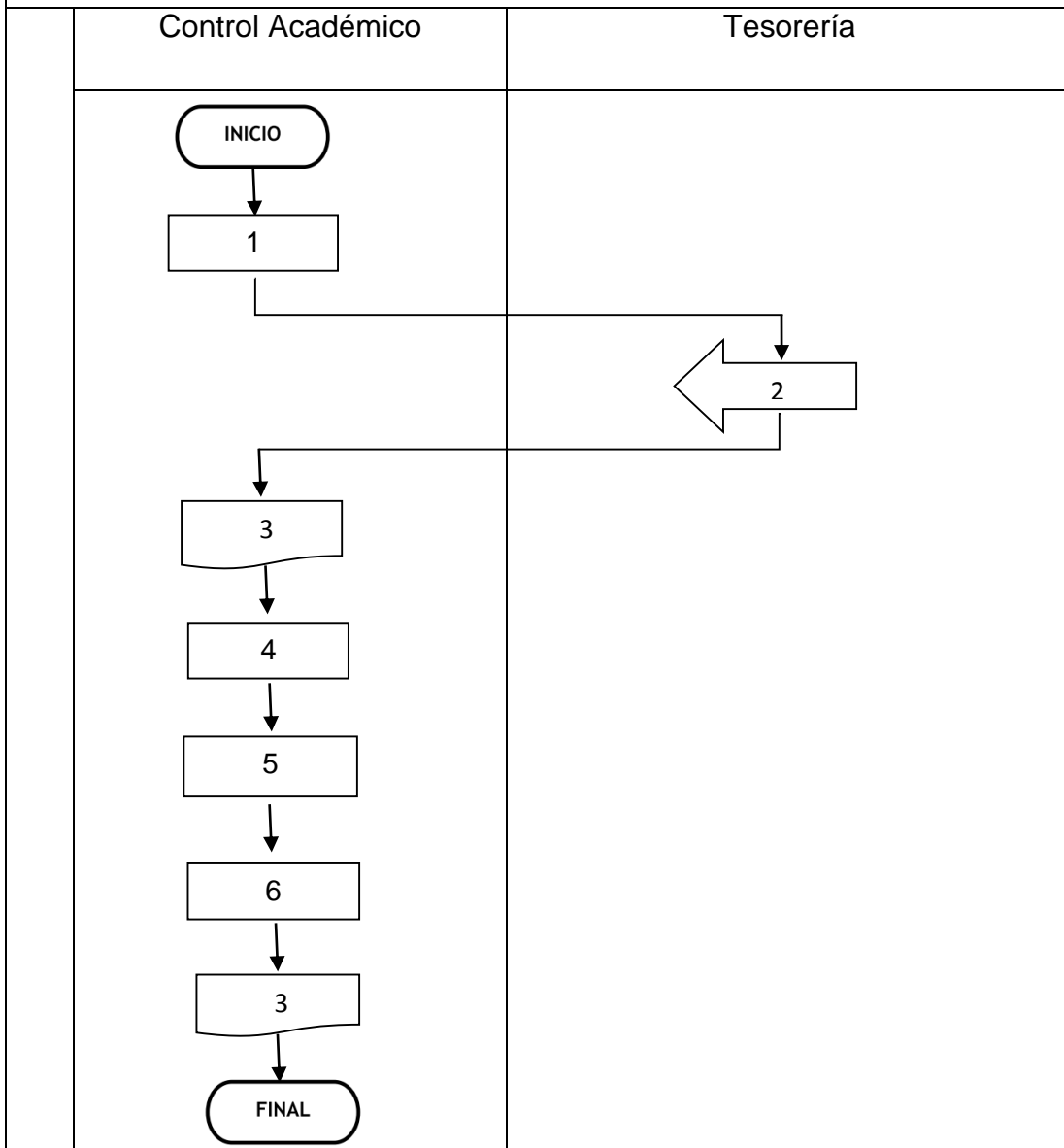
Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica

Nombre del Procedimiento: Certificación de Cursos Aprobados

Elaborado por: Vianka Magaly Fernández del Valle

Página 1 de 1



6.4 Certificación de cierre de pensum

a. Normas específicas

- El estudiante interesado en una certificación de cierre de pensum debe llenar el formulario de solicitud respectivo.
- El estudiante debe realizar un pago en Tesorería para la constancia de cierre de pensum, según cuota establecida.
- El estudiante debe presentar en Coordinación Académica el Recibo de Pago y el formulario de Solicitud de Certificación.
- El Auxiliar de Control Académico recibe del estudiante la documentación respectiva y la traslada al Encargado de Control Académico quién extiende el documento.
- El estudiante al recibir la Constancia de Cierre de Pensum debe firmar de recibido en el Listado de Entrega de Certificaciones.

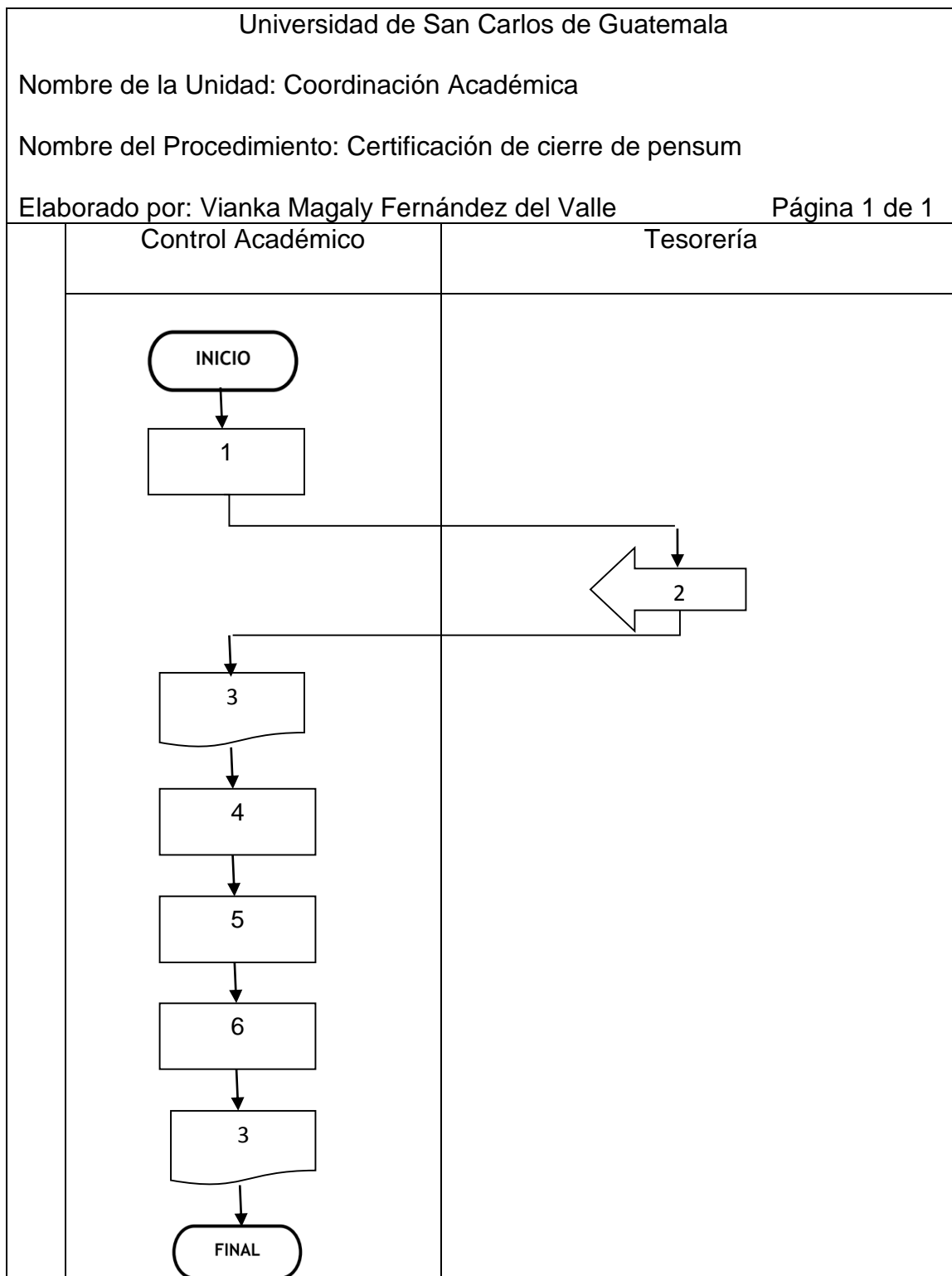
b. Formularios

- Forma 10, Solicitud de Certificación de Cierre de Pensum: CA-10cunor Anexo 10.
- Forma 7, Recibo 101-C- CCC Anexo 7.
- Forma 11, Certificación de Cierre de pensum: CA-11cunor Anexo 11.
- Forma 9, Listado de Entrega: CA-9cunor Anexo 9.

c. Descripción del procedimiento

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Certificación de Cierre de Pensum.			
Hoja No. 1 de 1		No. de Formularios: 4	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Control Académico	Auxiliar de Control	1	Solicita en ventanilla formulario para certificación de cierre de pensum.
Tesorería	Auxiliar de Tesorería	2	Paga en tesorería el costo de impresión de la solicitud de cierre de pensum
Coordinación Académica	Auxiliar de Control Académico	3	Recepción del recibo de pago de la solicitud de cierre de pensum ya cancelada en tesorería.
		4	Asigna fecha de entrega de la certificación la cual tarda 15 días hábiles
		5	Llegada la fecha de entrega de certificación, se busca en el sistema por número de carne o según la fecha que se asignó para la entrega
		6	Después de encontrado el correlativo en el sistema se busca en físico la certificación.
		7	Entrega de hoja de certificación
		8	Firma de recibido en el listado.

d. Diagrama de flujo



6.5 Constancia de inscripción

a. Normas específicas

- El estudiante interesado en una constancia de inscripción debe llenar el formulario de solicitud respectivo.
- El estudiante debe realizar un pago un pago en Tesorería para la constancia de cierre de pensum, según cuota establecida.
- El estudiante debe presentar en Coordinación Académica el Recibo de Pago y el formulario de Solicitud de Certificación de Inscripción.
- El Auxiliar de Control Académico recibe del estudiante la documentación respectiva y la traslada al Encargado de Control Académico quién extiende el documento.
- El estudiante al recibir la Constancia de Inscripción debe firmar de recibido en el Listado de Entrega de Certificaciones.

b. Formularios

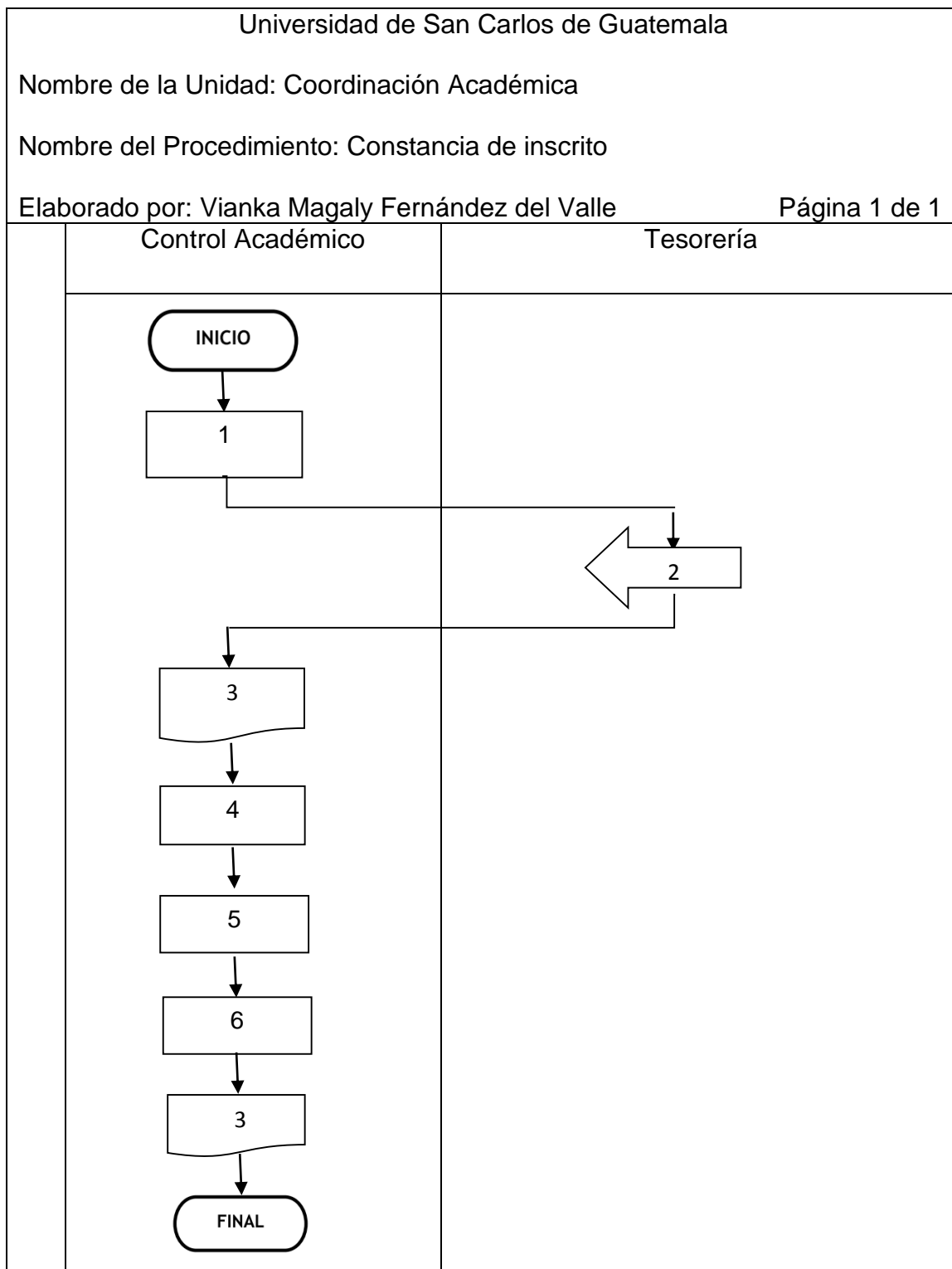
- Forma 12, Solicitud de Constancia de Inscripción: CA-12cunor Anexo 12.
- Forma 7, Recibo 101-C- CCC Anexo 7.
- Forma 13, Constancia de inscripción: CA-13cunor Anexo 13.
- Forma 9, Listado de Entrega de Certificaciones: CA-9cunor Anexo 9.

c. Descripción del procedimiento

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica

Título del Procedimiento: Constancia de Inscrito			
Hoja No. 1 de 1		No. de Formularios: 4	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Control Académico	Estudiante	1	Solicita en ventanilla formulario para constancia de Inscrito.
Tesorería	Auxiliar de tesorería	2	Pago en ventanilla de tesorería el costo de inscripción de la solicitud de constancia de inscrito
Coordinación Académica	Auxiliar de Control Académico	3	Recepción del recibo de pago de la solicitud de constancia de inscrito ya cancelada en tesorería.
		4	Asigna fecha de entrega de la certificación la cual tarda 15 días hábiles
		5	Llegada la fecha de entrega de certificación, busca en el sistema por número de carne o según la fecha que se asignó para la entrega
		6	Después de encontrado el correlativo en el sistema, busca en físico la certificación.
		7	Entrega de hoja de certificación
		8	Firma de recibido en el listado.

d. Diagrama de flujo



6.6 Traslado de matricula

a. Normas específicas

- El auxiliar de control académico debe preguntar si va a la misma carrera y observar si el carne es muy antiguo, al tener los datos se le debe informar al estudiante que debe realizar.
- Si el estudiante cambia de carrera debe realizar los exámenes específicos de esta.
- Si el carne del estudiante es antiguo debe realizar exámenes básicos y específicos.
- El estudiante debe preinscribirse en la página www.cunor.usac.edu.gt
- El estudiante debe inscribirse en la opción de reingreso pagando 91 quetzales de la matrícula en Banrural, después registra en la misma página la boleta e imprime el comprobante.
- El estudiante debe presentar la boleta de pago, el comprobante de inscripción la constancia de exámenes básico y específico copia y original.
- El estudiante debe llenar el formulario de traslado de matrícula y adjuntar los papeles originales
- El encargado de control académico debe trasladar la papelería a registro y estadística de la USAC
- El personal encargado de registro y estadística envía una resolución a control académico.
- El encargado de control académico archiva la resolución en el expediente del estudiante y realiza una carga académica el tiempo de duración de este proceso es de 15 días hábiles.

b. Formularios

- Forma 14, boleta de pago de matrícula CA-14cunor Anexo 14.
- Forma 15 Formulario de traslado de matrícula CA-15cunor Anexo 15.

c. Descripción del procedimientos

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Traslado de matrícula			
Hoja No. 1 de 4		No. de Formularios: 3	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación Académica	Estudiante	1	Solicita información acerca del traslado de matrícula. <ul style="list-style-type: none"> - Si la matrícula va para otra unidad académica, las especificaciones dependen del lugar de donde se haga el traslado.
	Auxiliar de Ventanilla	2	Si el traslado de la matrícula es para el CUNOR <ul style="list-style-type: none"> - Pregunta si va a la misma carrera o hay cambio de carrera. - Observa si el carne es muy antiguo, el estudiante tendrá que realizar exámenes básicos y específicos; el carne tiene un tiempo de vigencia para no realizar exámenes específicos. - Si hay cambio de carrera tiene que realizar exámenes específicos que la carrera exige.

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Traslado de matricula			
Hoja No. 2 de 4		No. de Formularios: 3	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
	Estudiante	3	Realiza la inscripción a exámenes de conocimiento básico. 1. Si su certificado es satisfactorio acercarse a ventanilla de control académico por la constancia, 2. Realiza su inscripción a los específicos al aprobar el examen específico se imprime la boleta en la página web del CUNOR www.cunor.usac.edu.gt
	Estudiante	4	Realiza preinscripción al aprobar los exámenes en la página www.cunor.usac.edu.gt
	Estudiante	5	Realiza inscripción en la opción de reingreso pagando los 91 quetzales de matrícula en el banco Banrural y se registra en la misma página la boleta para imprimir el comprobante en el mes de enero.

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica

Título del Procedimiento: Traslado de matricula			
Hoja No. 3 de 4		No. de Formularios: 3	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
	Estudiante	6	Presenta en ventanilla de control académico <ul style="list-style-type: none"> - la boleta de pago - comprobante de inscripción constancia de básico y específicos original y copia.
	Estudiante	7	Llena el formulario de traslado de matrícula y adjunta los papeles originales
	Encargado de control académico.	8	Traslada a Registro y Estadística
Registro y Estadística	Personal Encargado	9	Procesa los documentos y luego dan aviso a control académico cuando ya está listo el traslado.
Coordinación Académica	Encargado de control académico	10	Envía una resolución a control académico del CUNOR y se archiva en el expediente del estudiante
		11	Realiza una carga académica en la base de datos en el CUNOR y da aviso al estudiante, tiempo de duración del proceso 15 días.

b. Diagrama de Flujo

Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica

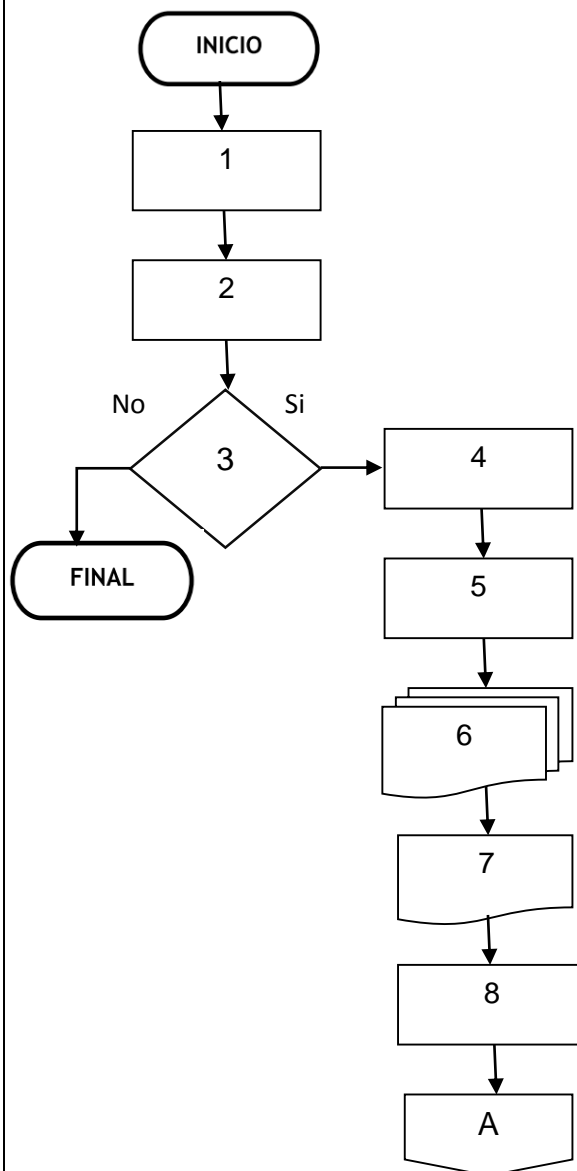
Nombre del Procedimiento: Traslado de matricula

Elaborado por: Vianka Magaly Fernández del Valle

Página 1 de 2

Control académico

Registro y estadística



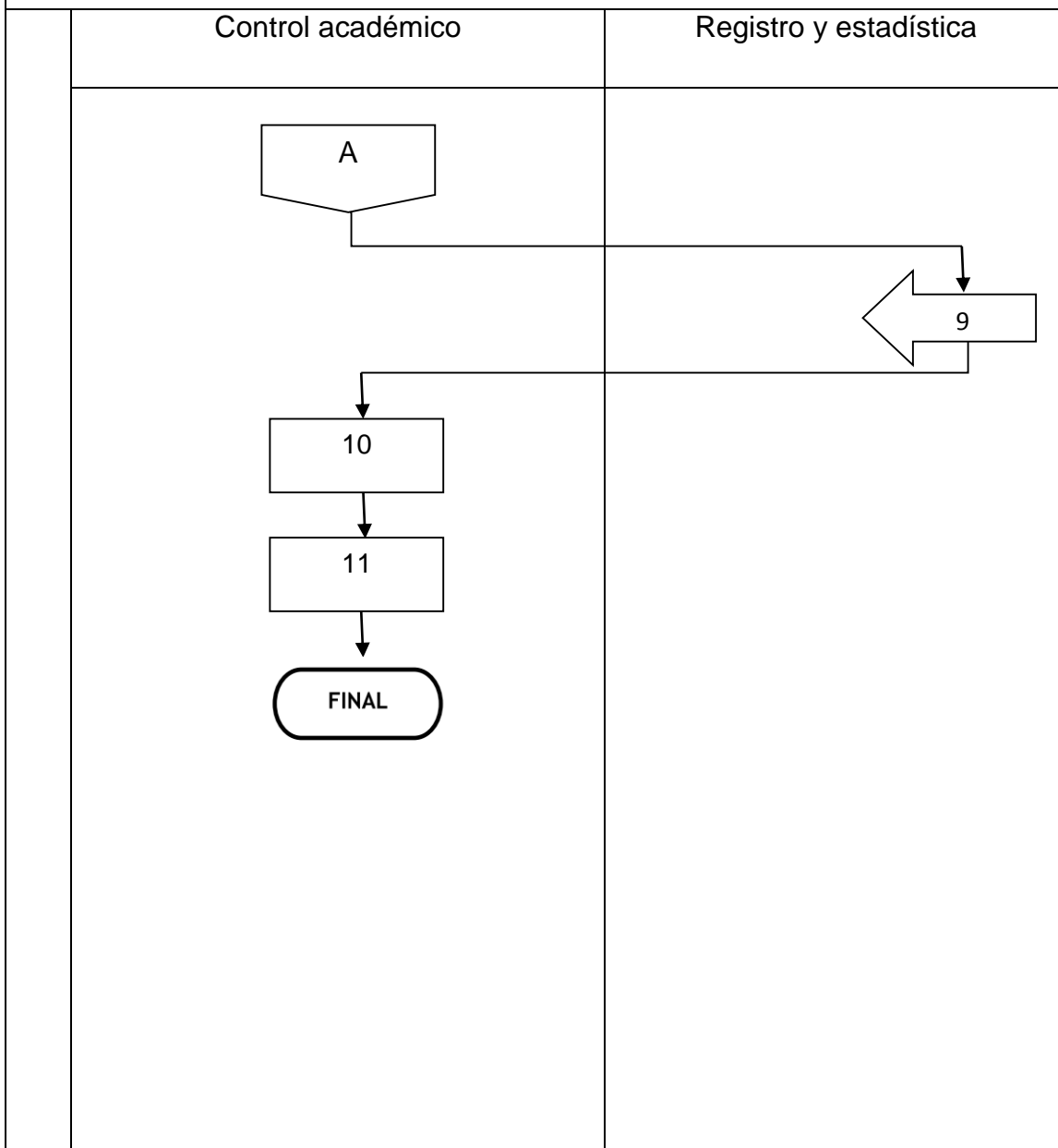
Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica

Nombre del Procedimiento: Traslado de Matricula

Elaborado por: Vianka Magaly Fernández del Valle

Página 2 de 2



6.7 Inscripción de estudiantes de primer ingreso

a. Normas específicas

- El estudiante debe preinscribirse en la página de registro y estadística y presentar en ventanilla la papelería que se le solicita.
- El estudiante debe cancelar en Banrural la matrícula y presentar en ventanilla el recibo.
- El auxiliar de ventanilla debe realizar un expediente con los documentos de estudiante.
- El personal encargado de registro y estadística debe validar la inscripción y enviar la boleta de constancia de pago, con la cual se inicia el expediente.

b. Formularios

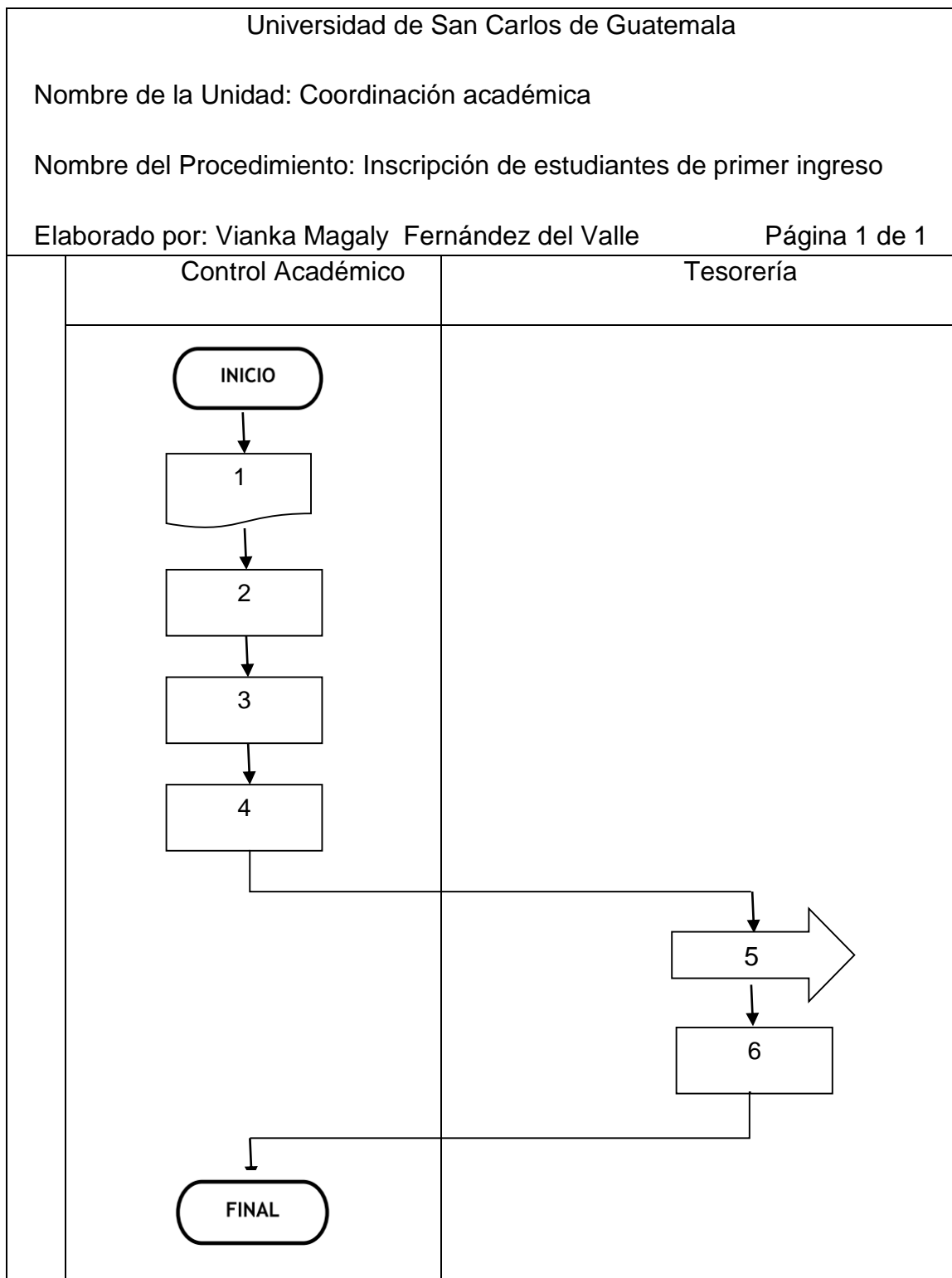
- Forma 5 , Constancia de básicos CA-5cunor Anexo 5.
- Forma 13, Constancia de inscrito CA-13cunor Anexo 13.
- Forma 14, Boleta de matrícula CA-14cunor Anexo 14.

c. Descripción del procedimiento

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Inscripción de estudiantes de primer ingreso.			
Hoja No. 1 de 2		No. de Formularios: 4	
Inicia: Control Académico		Termina: Control académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación Académica	Estudiante	1	<p>Realiza preinscripción en la página de registro y estadística, busca el listado de documentos que se adjuntan.</p> <p>Papelería que se debe presentar en ventanilla:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tarjeta de orientación vocacional – Constancia de básicos – Constancia de específicos – Certificación general de estudios – Fotostática de título – Cierre de pensum – Foto – Certificación de nacimiento del RENAP.
	Estudiante	2	Ingresar datos en la página de registro y estadística, genera un orden de pago que cancele la matrícula.

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica	
Título del Procedimiento: Inscripción de estudiantes de primer ingreso.	
Hoja No. 1 de 2	No. de Formularios: 4

Inicia: Control Académico		Termina: Control académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación académica	Estudiante	3	Realiza en el banco el pago y trae la boleta a las ventanillas de control académico
	Auxiliar de Ventanilla	4	Realiza un expediente con los documentos del estudiante, hasta completarlo.
Registro y estadística	Personal encargado	5	Envía a Guatemala registro y estadística para validar la inscripción.
	Personal encargado.	6	Registro y Estadística envía la boleta de constancia de pago del estudiante a control académico, con la cual se inicia el expediente del estudiante.

d. Diagrama de flujo

6.8 Preparación de expedientes de equivalencias de cursos internos

a. Normas específicas

- La secretaria de coordinación académica es la responsable de revisar que los expedientes estén completos y realizar una providencia.
- La secretaria de la carrera debe extraer los dictámenes de la equivalencia y enviarlos a coordinación académica.
- El coordinador académico debe dar a conocer el dictamen en una reunión con los coordinadores de carreras.
- El estudiante debe cancelar en coordinación académica el curso declarado equivalente
- El estudiante debe solicitar a los 15 días hábiles una actualización de cursos.

b. Formularios

- Forma 21, Formulario de equivalencias CA-21cunor Anexo 21.
- Forma 22, Formulario de actualización de datos CA-22cunor Anexo 22.

c. Descripción del procedimiento

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Preparación de expedientes de equivalencias de cursos internos			
Hoja No. 1 de 2		No. de Formularios: 0	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación Académico	Secretaria de Coordinación Académica.	1	Ingresa expediente a coordinación académica
		2	Revisa el expediente para ver que este completo. debe contener: – Guías programáticas – Certificación de cursos
		3	Realiza de una providencia
	Secretaria de Carrera	4	Envía la providencia a la secretaria a la que pertenece el expediente.
		5	Extrae los dictámenes.
		6	Envía de regreso a coordinación académica la equivalencia con el dictamen.
	Coordinador Académico	7	Da a conocer el dictamen en una reunión de coordinación académica.
	Secretaria de Coordinación Académica	8	Traslada a consejo directivo para su sanción final.

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica

Título del Procedimiento: Preparación de expedientes de equivalencias de cursos internos			
Hoja No. 2 de 2		No. de Formularios: 0	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Consejo Directivo	Secretaria de Consejo Directivo	9	Envía de regreso a coordinación académico
	Secretaria de Coordinación Académica.	10	Informa al estudiante que debe cancelar en tesorería el curso declarado equivalente.
Coordinación académica	Asistente de Control Académico	11	Ingresa los datos a la base de datos.
	Estudiante	12	Solicita a los 15 días hábiles una actualización de los cursos que ya tiene aprobados.

d. Diagrama de flujo

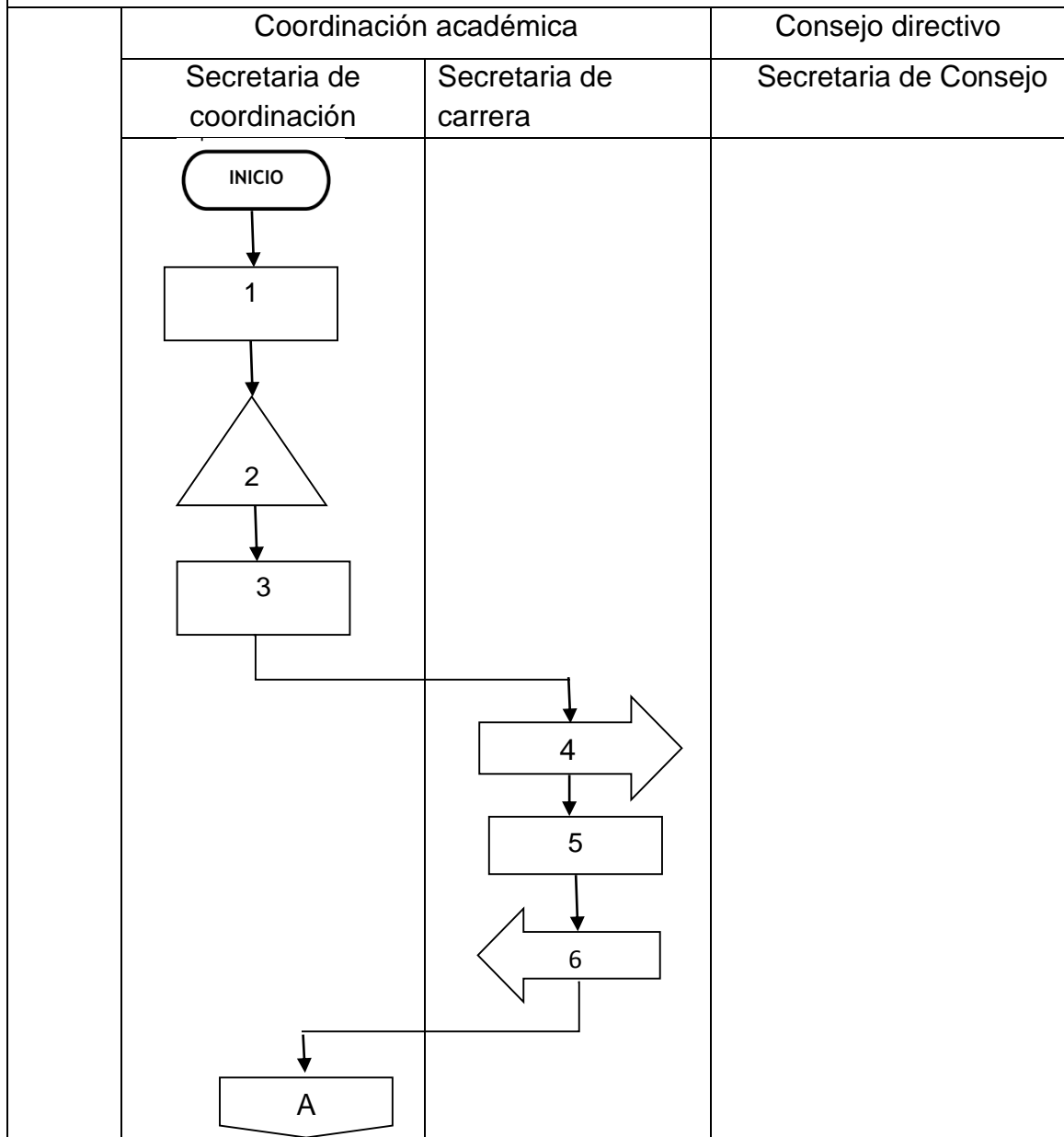
Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de la Unidad: Coordinación académica

Nombre del Procedimiento: Preparación de expedientes de equivalencias de cursos internos

Elaborado por: Vianka Magaly Fernández del Valle

Página 1 de 2



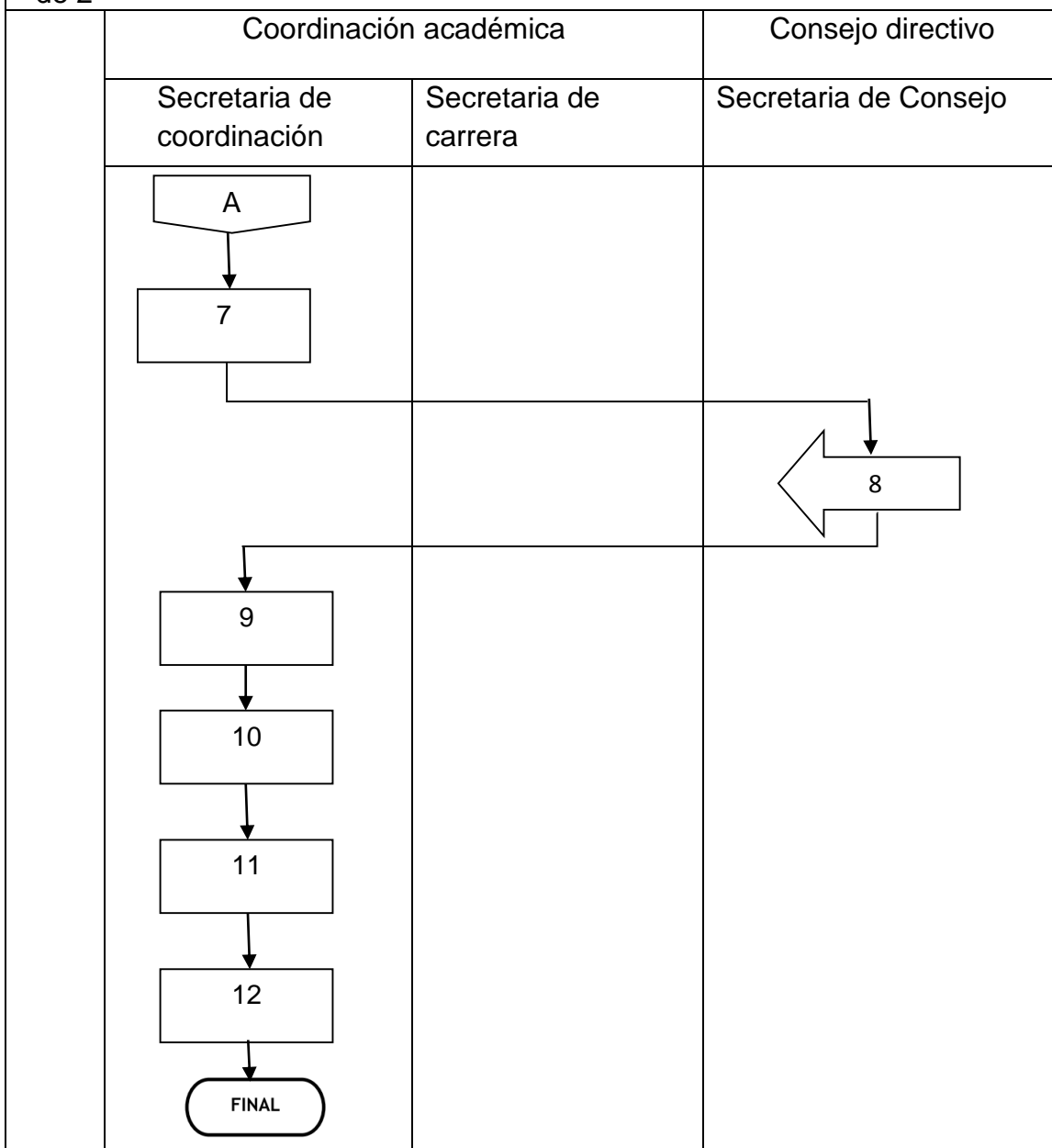
Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de la Unidad: Coordinación académica

Nombre del Procedimiento: Preparación de expedientes de equivalencias de cursos internos

Elaborado por: Vianka Magaly Fernández del Valle
de 2

Página 2



6.9 Preparación de expedientes de equivalencias de cursos externos.

a. Normas específicas

- La secretaria de coordinación académica es la responsable de revisar que los expedientes estén completos y realizar una providencia.
- El personal encargado de registro y estadística de la USAC es el encargado del dictamen
- El coordinador académico da a conocer en una reunión con los coordinadores el dictamen.
- Consejo directivo realiza la sanción final.
- La secretaria de coordinación académica debe notificarle al estudiante que ya se declararon equivalentes sus cursos.
- El estudiante debe solicitar a los 15 días hábiles una actualización de cursos.

b. Formularios

- Forma 21, Formulario de equivalencias CA-21cunor Anexo 21.
- Forma 22, Formulario de actualización de datos CA-22cunor Anexo 22.

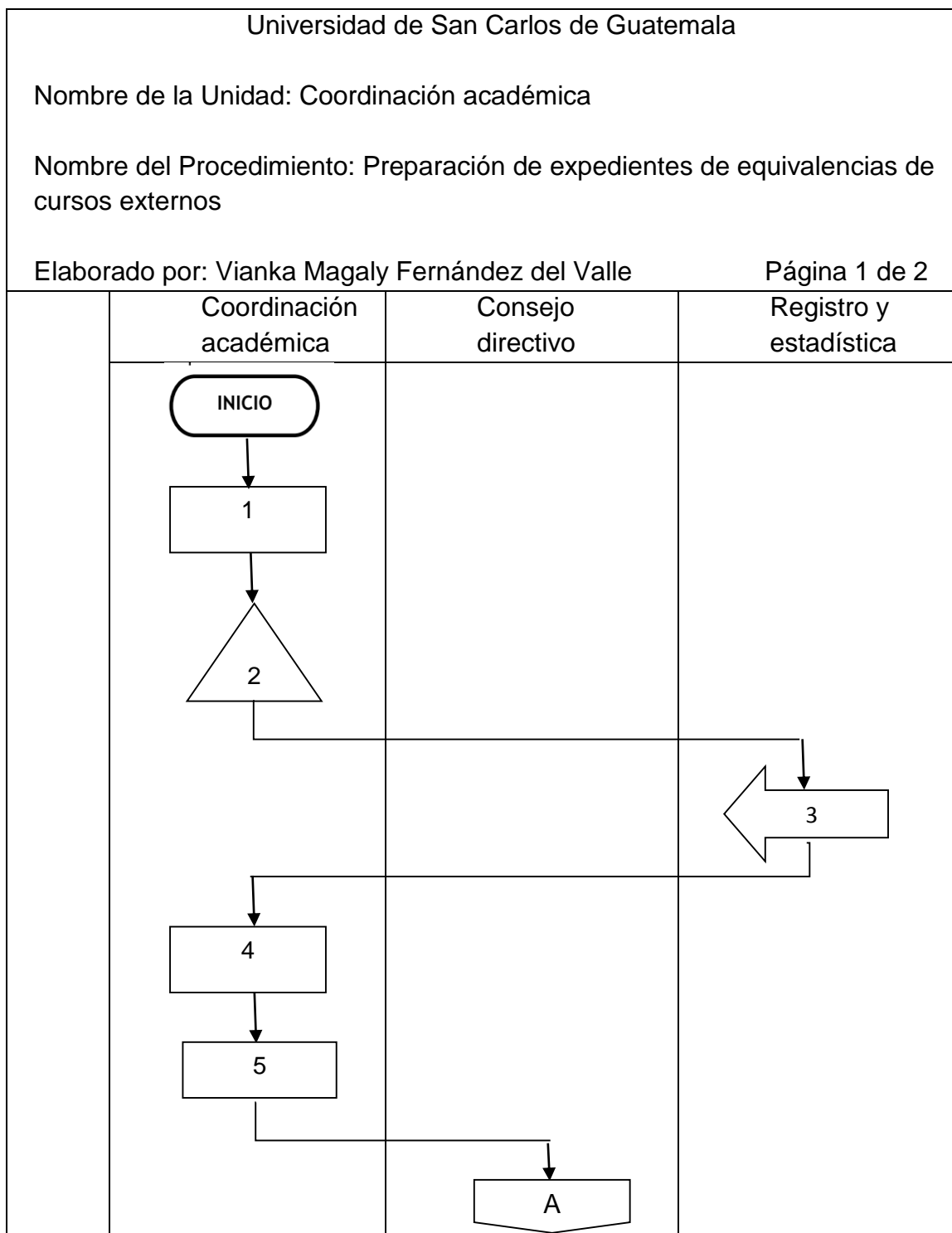
c. Descripción del procedimiento

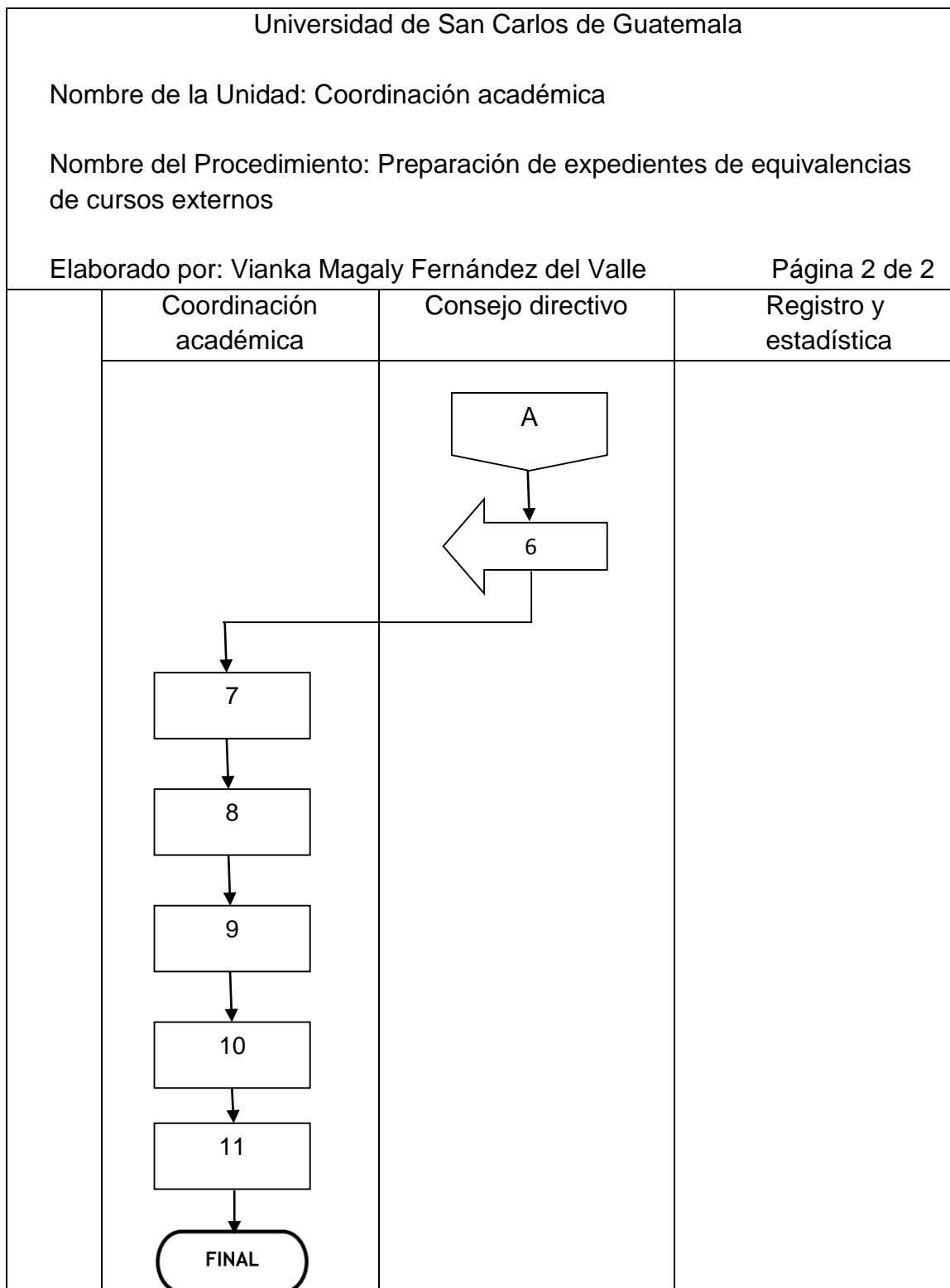
Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Preparación de expedientes de equivalencias de cursos externos.			
Hoja No. 1 de 2		No. de Formularios: 1	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación académica.	Estudiante	1	Ingresa expediente a coordinación académica.
	Secretaria de coordinación académica	2	Revisa el expediente para ver que este completo, debe contener: - Guías programáticas, certificación de cursos. Si el documento está completo.
		3	Envía al departamento de registro y estadística para el dictamen.
Registro y estadística	Personal encargado	4	Envía el expediente de regreso a coordinación académica con el dictamen.
Coordinación académica.	Coordinador Académico.	5	Da a conocer en una reunión de coordinación académica.
	Secretaria de Coordinación	6	Traslada a consejo directivo para su sanción final.
Consejo directivo	Secretaria de consejo directivo	7	Envía a coordinación académica y se le da aviso al estudiante que debe cancelar en tesorería el curso declarado equivalente y se traslada a control académica.

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica	
Título del Procedimiento: Preparación de expedientes de equivalencias de cursos externos.	

Hoja No. 2 de 2		No. de Formularios: 1	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación académica	Secretaria de coordinación académica	8	Informa al estudiante que debe cancelar en tesorería el curso declarado equivalente.
	Encargado de control académico.	9	Ingresa los datos a la base.
		10	Envía a registro y estadística de nuevo para archivar.
	Estudiante	11	Solicita a los 15 días hábiles una actualización de los cursos que ya tiene aprobados.

d. Diagrama de flujo





6.10 Carrera Simultánea

a. Normas del procedimiento

- El auxiliar de control académico debe observar si el carne del estudiante es muy antiguo
- El estudiante debe hacerse pruebas básicas y específicas si lo requiere
- El estudiante debe inscribirse y pagar en el banco la matrícula con un monto de 91 quetzales.
- El estudiante debe presentar en ventanilla la papelería que se le indica.
- El auxiliar de ventanilla debe archivar la papelería del estudiante.

b. Formularios

- Este procedimiento no utiliza ningún formato

c. Descripción del procedimiento

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica

Título del Procedimiento: Carrera Simultanea			
Hoja No. 1 de 2		No. de Formularios: 1	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación académica	Estudiante	1	Solicita en ventanilla cambio de carrera.
	Auxiliar de ventanilla	2	Observa si el carne es muy antiguo, debe inscribirse a exámenes básicos y pedir la constancia en ventanilla de control académico.
	Estudiante	3	Realiza examen básico. – Si aprueba pide constancia en ventanilla
		4	Realiza examen específico – Si aprueba imprime constancia en la página www.cunor.usac.edu.gt
		5	Preinscribe en la página de registro y estadística en la opción de reingreso.
		6	Imprime la orden de pago
		7	Cancela la matricula en el banco, con un monto de 91 quetzales.
	8	Registra la boleta en la página.	

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica

Título del Procedimiento: Carrera Simultanea			
Hoja No. 2 de 2		No. de Formularios: 1	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación académica	Estudiante	9	Presenta en ventanilla: <ul style="list-style-type: none"> - Boleta de pago - Boleta de inscripción - Constancia de básicos - Constancia de específicos - Original y copia. Firmada.
	Auxiliar de ventanilla	10	Archiva la papelería presentada

d. Diagrama de flujo

Universidad de San Carlos de Guatemala

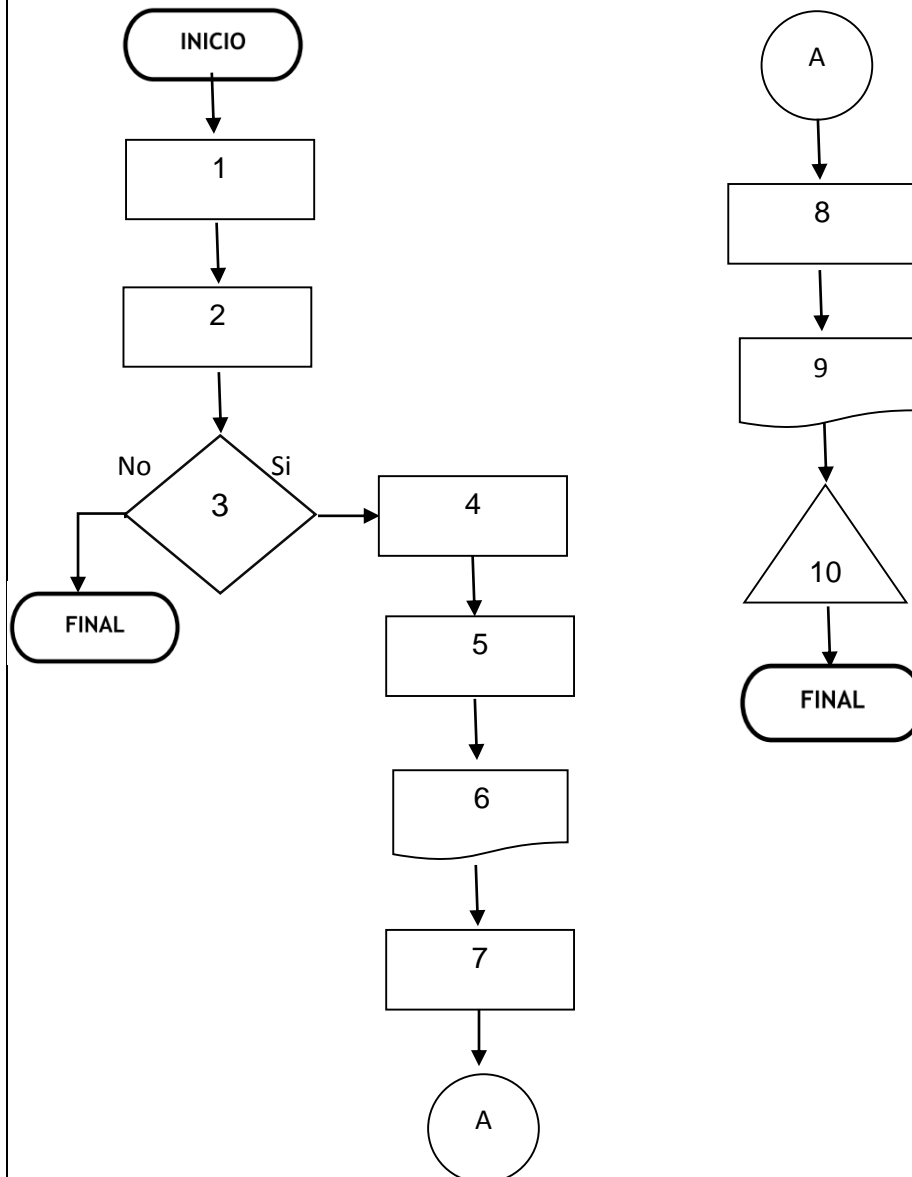
Nombre de la Unidad: Coordinación académica

Nombre del Procedimiento: Carrera Simultanea

Elaborado por: Vianka Magaly Fernández del Valle

Página 1 de 1

Control Académico



6.11 Cambio de carrera

a. Normas del procedimiento

- El auxiliar de control académico debe observar si el carne del estudiante es muy antiguo
- El estudiante debe hacerse pruebas básicas y específicas si lo requiere
- El estudiante debe inscribirse y pagar en el banco la matrícula con un monto de 91 quetzales.
- El estudiante debe presentar en ventanilla la papelería que se le indica.
- El auxiliar de ventanilla debe archivar la papelería del estudiante.

b. Formularios

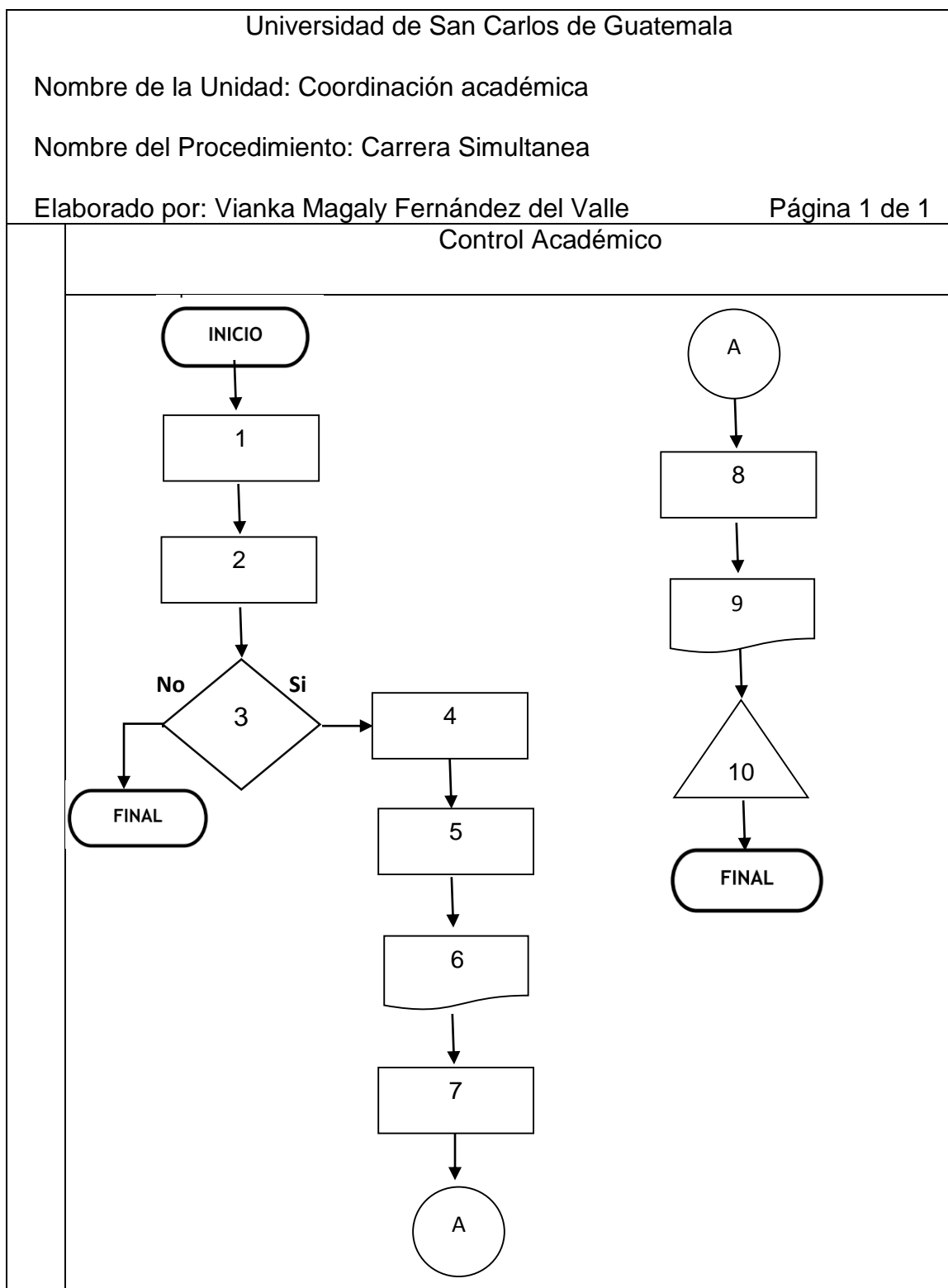
- Este procedimiento no utiliza ningún formato

c. Descripción del procedimiento

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Cambio de carrera			
Hoja No. 1 de 1		No. de Formularios: 1	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación académica	Estudiante	1	Solicita en ventanilla cambio de carrera.
	Auxiliar de ventanilla	2	Observa si el carne es muy antiguo, debe inscribirse a exámenes básicos y pedir la constancia en ventanilla de control académico.
	Estudiante	3	Realiza examen básico. – Si aprueba pide constancia en ventanilla
		4	Realiza examen específico – Si aprueba imprime constancia en la pagina www.cunor.usac.edu.gt –
		5	Preinscribe en la página de registro y estadística en la opción de reingreso.
		6	Imprime la orden de pago
		7	Cancela la matricula en el banco, con un monto de 91 quetzales.
	8	Registra la boleta en la página.	

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica

Título del Procedimiento: Cambio de carrera			
Hoja No. 2 de 2		No. de Formularios: 1	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación académica		9	Presenta en ventanilla: <ul style="list-style-type: none"> - Boleta de pago - Boleta de inscripción - Constancia de básicos - Constancia de específicos - Original y copia. Firmada.
	Auxiliar de ventanilla	10	Archiva la papelería presentada

d. Diagrama de flujo

6.12 Inscripción de estudiantes pendientes de exámenes generales Cierre de pensum.

a. Normas de los procedimientos

- El estudiante debe descargar de la página www.cunor.edu.gt e imprimir la boleta sin registrarla.
- El auxiliar de control académico revisa que el estudiante tenga todos los cursos aprobados.
- El auxiliar de control académico realiza un cierre de pensum el cual es válido únicamente 3 años.
- El personal encargado de registro y estadística de la USAC procesan la información.
- El estudiante debe llenar el formulario.
- El encargado de control académico debe trasladar la papelería a registro y estadística de la USAC.
- El personal encargado de registró y estadística realiza otra carga académica a la base de datos del CUNOR.
- El tiempo que debe durar este proceso es de 15 días hábiles.

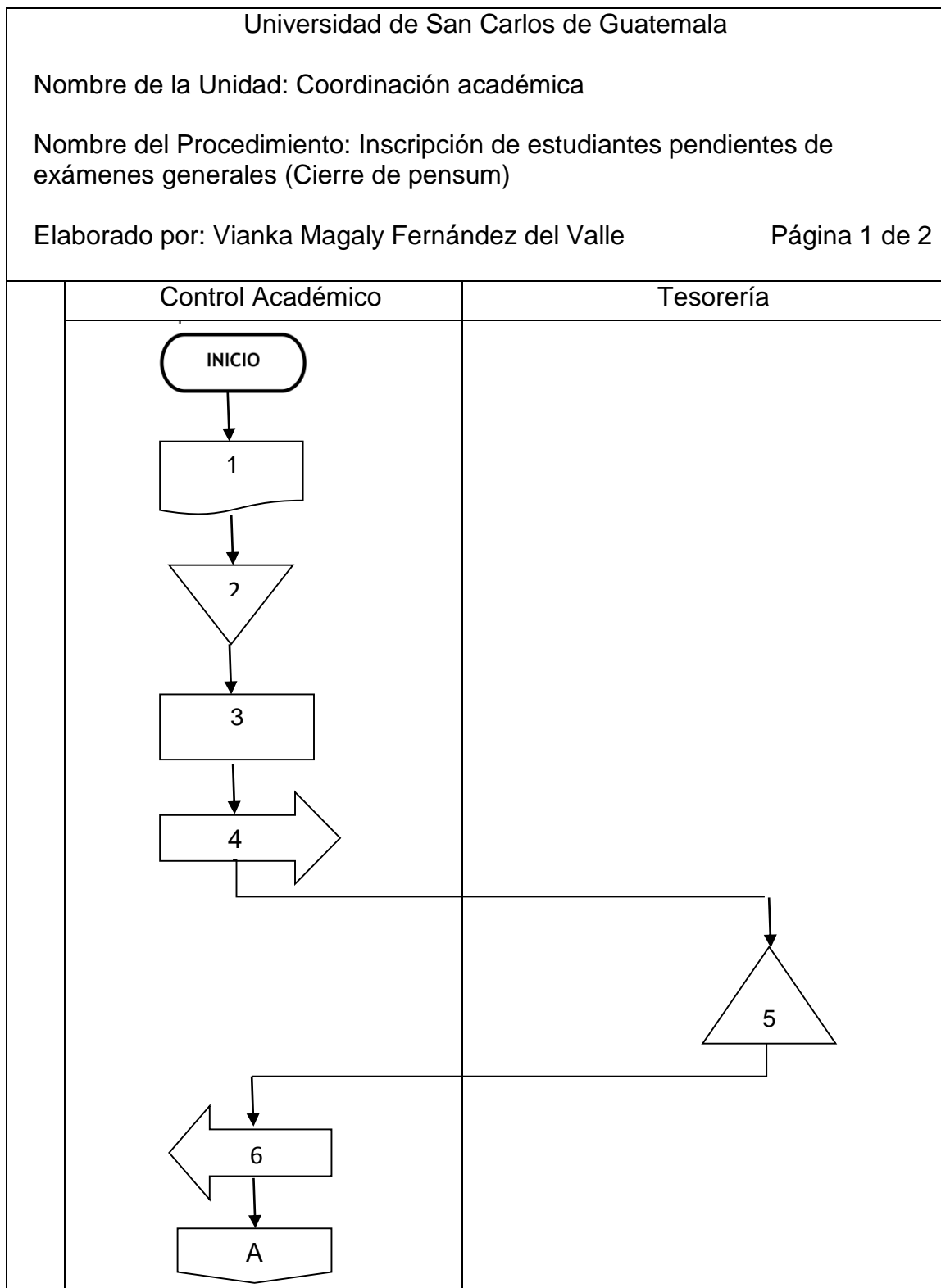
b. Formularios:

- Forma 27, Formulario de inscripción pendiente de exámenes generales CA-27cunor Anexo 27.

c. Descripción del procedimiento

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Inscripción de estudiantes pendientes de exámenes generales cierre de pensum			
Hoja No. 1 de 2		No. de Formularios: 1	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Control académico coordinación académica	Estudiante	1	Imprime su boleta sin registrarla
	Asistente de control académico	2	Revisa que el estudiante tenga todos los cursos aprobados.
		3	Realiza un cierre de pensum el cual dura 3 años.
	Encargado de control académico	4	Traslada a Registro y Estadística de la USAC, y procesan la inscripción.
Registro y estadística	Personal encargado	5	Archiva en registro y estadística de Guatemala
Coordinación académica	Encargado de control académico	6	Realiza una carga para que aparezca inscrito en el sistema.
	Estudiante	7	Revalida la matricula consolidada y llena el formulario
		8	Entrega en control académico del CUNOR.

Nombre de la Unidad: Coordinación Académica			
Título del Procedimiento: Inscripción de estudiantes pendientes de exámenes generales cierre de pensum			
Hoja No. 2 de 2		No. de Formularios: 1	
Inicia: Control Académico		Termina: Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
	Asistente de control académico	9	Imprime otro cierre de pensum y se traslada a registro
	Encargado de control académico	10	Traslada a registro y estadística de la USAC de nuevo.
Registro y estadística	Personal encargado	11	Archiva en registro y estadística
		12	Realiza otra carga.

d. Diagrama de flujo

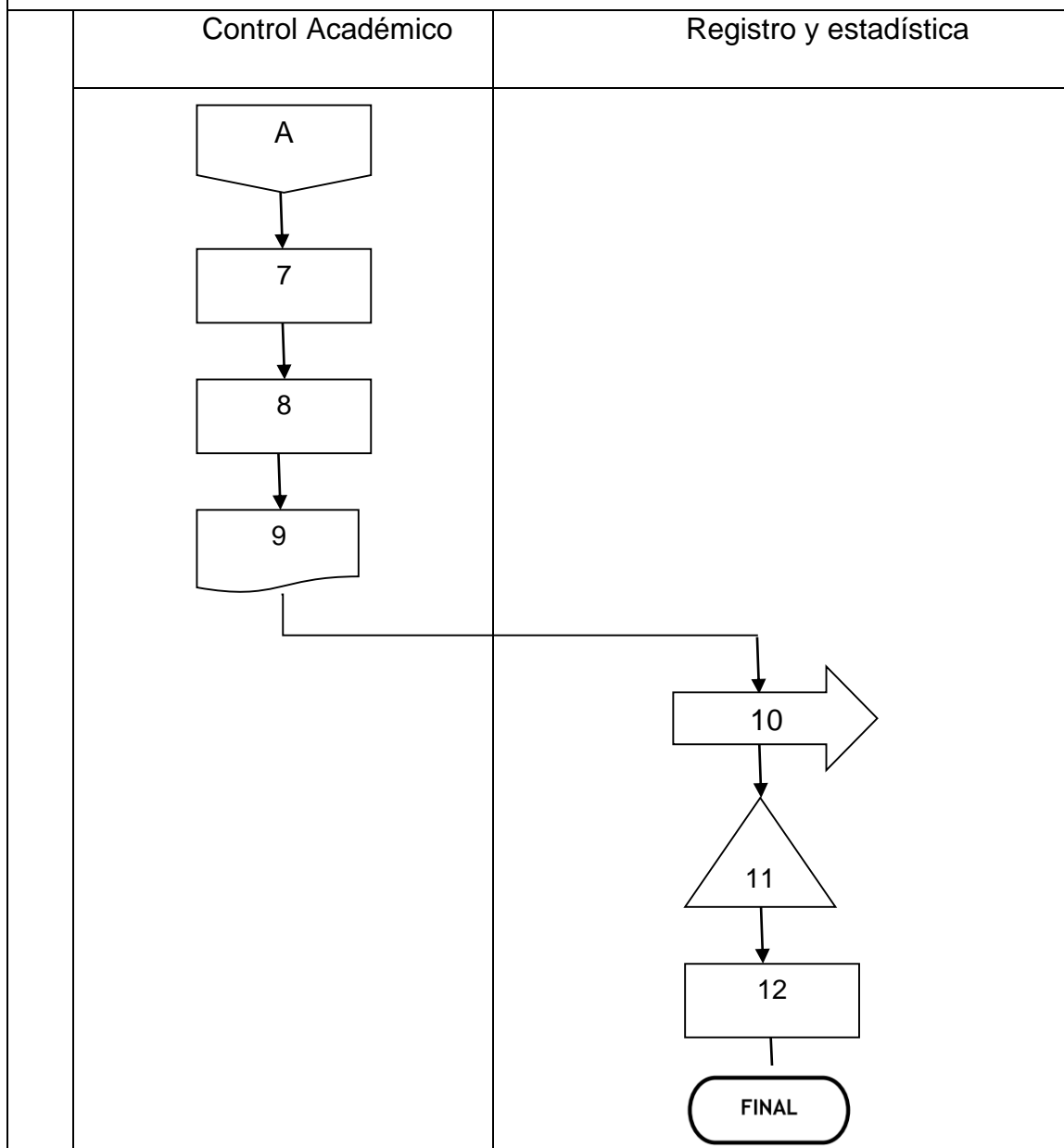
Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de la Unidad: Coordinación académica

Nombre del Procedimiento: Inscripción de estudiantes pendientes de exámenes generales (Cierre de pensum)

Elaborado por: Vianka Magaly Fernández del Valle

Página 2 de 2



Formas utilizadas en el Manual de Normas de Procedimientos

1. Forma 1. Boleta de asignación de cursos: CA-1cunor.
2. Forma 2. Constancia de asignación de cursos: CA-2cunor.
3. Forma 5. Constancia de pruebas básicas aprobadas, CA-5cunor.
4. Forma 6. Solicitud de Certificación de Cursos Aprobados: CA-6cunor.
5. Forma 7. Recibo 101-C- CCC.
6. Forma 8. Certificación de Cursos Aprobados: CA-8cunor.
7. Forma 9. Listado de Entrega de Certificaciones: CA-9cunor.
8. Forma 10. Solicitud de Certificación de Cierre de Pensum: CA-10cunor.
9. Forma 11. Certificación de Cierre de Pensum: CA-10cunor Anexo 10.
10. Forma 12. Solicitud de Constancia de Inscripción: CA-12cunor Anexo 12.
11. Forma 13. Constancia de inscripción: CA-13cunor Anexo 13.
12. Forma 14. Boleta de pago de matrícula CA-14cunor Anexo 14.
13. Forma 15. Formulario de traslado de matrícula CA-15cunor Anexo 15.
14. Forma 21. Formulario de equivalencias CA-21cunor Anexo 21.
15. Forma 22. Formulario de actualización de datos CA-22cunor Anexo 22.
16. Forma 27. Solicitud para extender solvencia académica CA-27cunor.
17. Glosario
18. Simbología utilizada

Glosario

1. Acta
Documento de carácter oficial que declara la condición legal de una persona o institución.
2. Asignación
Determina que cursos llevara el estudiante durante el semestre.
3. Carrera simultanea
Llevar dos carreras en un mismo periodo de tiempo:
4. Certificación
Es un tipo de texto administrativo empleado para constatar un determinado hecho.
5. Cierre de pensum
Aprobar todos los cursos que la carrera tenga.
6. Circulares
Escrito dirigido a varias personas para comunicarles algo
7. Convocatorias
Aviso con el cual se cita a alguien
8. Emisión
Salida o expulsión de algo hacia el exterior.
9. Equivalencias
Igualdad entre un curso y otro entre unidad académica o carreras.
10. Matricula
Registro personal del estudiante.
11. Memorandos
Es un escrito breve por el que se intercambia información entre diferentes departamentos de una organización para comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción o disposición.
12. Providencia
Una providencia es una resolución por la que se atiende a cuestiones de trámite o de comunicación. Se hacen para trasladar documentos, dar cuenta, transmitir informes, aceptar o rechazar ciertas peticiones, etc.

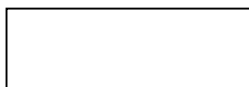
Simbología Utilizada

A continuación se presenta la simbología utilizada en la elaboración del presente documento.

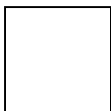
1. “El inicio y final de un procedimiento, se representa por medio de la figura elíptica:



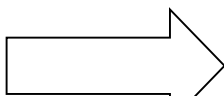
2. Las operaciones del procedimiento, por medio de un rectángulo:
Una operación ocurre, cuando se prepara información, firma de un documento, se llena un formato, se maneja una máquina, se recolecta datos, se escribe un informe, etc.; es decir, hay acción, se invierte esfuerzo físico y mental.



3. Las inspecciones, revisiones o verificación, por medio de un cuadrado:
Una inspección ocurre cuando, se examina y/o comprueba “algo” del trabajo ejecutado; antes de autorizar.

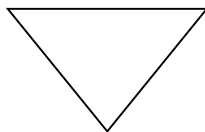


4. Las transportaciones o traslados, tanto de un documento como el paso de una actividad de un puesto a otro, se representan por medio de una flecha:

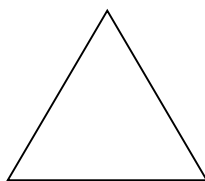


5. Los archivos definitivos de papelería y/o formularios, se representan por medio de un triángulo invertido. El símbolo del triángulo invertido, representa el

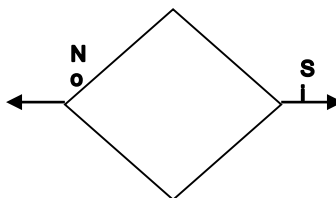
archivo definitivo y, aparece, cuando se guarda algo (un papel, formulario, o una fase del procedimiento se frena) o detiene totalmente.



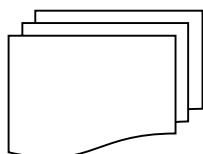
6. Los archivos temporales, se representan por medio de un triángulo normal. El triángulo representa lo temporal, cuando una fase del procedimiento se detiene y posteriormente será utilizada en otra acción o actividad.



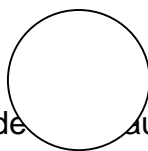
7. Una decisión – alternativa a tomarse en un procedimiento, se representa por medio de un rombo:



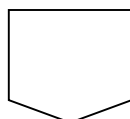
8. La utilización de documentos, libros, folletos, formularios y hojas, se representan por medio de la siguientes figuras:



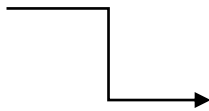
9. Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo, se representa por medio de la siguiente figura:



10. Conector Dinámico: Establece de forma automática la ruta entre las formas y/o símbolos.



11. Conector de Línea: Conecta los procesos en el diagrama, mediante líneas rectas



12. Conector de Línea: Conecta los procesos en el diagrama, mediante líneas rectas⁴.



⁴ División de desarrollo organizacional. Instructivo para elaborar manual normas y procedimientos. Guatemala 2011. P8-11



CUNOR

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Universidad de San Carlos de Guatemala



15219

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos, luego de conocer el dictamen de la Comisión de Trabajo de Graduación de la carrera de:

Administración de Empresas

Al trabajo titulado:

"Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en el Centro Universitario del Norte -CUNOR- Cobán, Alta Verapaz"

Presentado por el (la) estudiante:

Vianka Magaly Fernández del Valle

Autoriza el

IMPRIMASE

"Id y enseñad a todos"

Lic. Zoot. M.A. Fredy Giovanni Macz Choc
DIRECTOR



Cobán, Alta Verapaz octubre del 2015