

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**“ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE REGISTRO DE
INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO ESTUDIANTIL DE LA CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS -PLAN DIARIO- DEL CENTRO
UNIVERSITARIO DE ORIENTE, EN EL PERIODO 2008 – 2011”**

LEYLA INDIRA CHANG CASTRO

CHIQUMULA, GUATEMALA, OCTUBRE 2013

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**“ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE REGISTRO DE
INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO ESTUDIANTIL DE LA CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS -PLAN DIARIO- DEL CENTRO
UNIVERSITARIO DE ORIENTE, EN EL PERIODO 2008 – 2011”**

TESIS:

Sometida a consideración del Honorable Consejo Directivo

POR:

LEYLA INDIRA CHANG CASTRO.

Al conferírsele el título de:

ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

En el grado académico de:

LICENCIADA

CHIQUMULA, GUATEMALA, OCTUBRE 2013.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



RECTOR

Dr. CARLOS ESTUARDO GÁLVEZ BARRIOS

CONSEJO DIRECTIVO

Presidente:	M.Sc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
Representante de Profesores:	M.Sc. Edgar Arnoldo Casasola Chinchilla
Representante de Profesores:	Ph.D. Felipe Nery Agustín Hernández
Representante de Graduados:	Lic. Zoot. Alberto Genesio Orellana Roldán
Representante de Estudiantes:	Br. Heidy Jeaneth Martínez Cuestas
Representante de Estudiantes:	Br. Otoniel Sagastume Escobar
Secretaria:	Licda. Marjorie Azucena González Cardona

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Coordinador Académico:	Ing. Agr. Edwin Filiberto Coy Cordón
Coordinador de la Carrera:	Licda. Rosaura Isabel Cárdenas Castillo

ORGANISMO COORDINADOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Presidente:	Licda. Rosaura Isabel Cárdenas Castillo
Secretaria:	M. A. Eduina Aracely Linares Ruiz
Vocal:	Licda. Ester Palacios Castañeda

TERNA EVALUADORA

Presidenta:	Licda. Ester Palacios Castañeda
Secretaria:	Licda. Rosaura Isabel Cárdenas Castillo
Vocal:	M. A. Claudia Verónica Pérez Aguirre

Chiquimula, 8 de Octubre de 2013.

Señores:

Miembros del Consejo Directivo
Centro Universitario de Oriente –CUNORI-
Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-
Chiquimula, Ciudad.

Respetables Señores:

En cumplimiento con lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Centro Universitario de Oriente, presento a consideración de ustedes, el trabajo de graduación denominado "ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO ESTUDIANTIL DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN DIARIO- DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE EN EL PERÍODO 2008-2011".

Como requisito previo a optar el título profesional de Administradora de Empresas en el grado académico de Licenciada.

Muy atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"


Leyla Indira Arias Castro
Estudiante carné: 9140096



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - PLAN DIARIO
ORGANISMO COORDINADOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN
Finca El Zapotillo, Zona 5, Chiquimula
Teléfono 78736300 Extensión 1019



Chiquimula, Octubre 08 de 2013

MSc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
Director
Centro Universitario de Oriente -CUNORI-
Chiquimula

MSc. Galdámez Cabrera:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, me permito informarle que procedí a asesorar a la estudiante: **TRAYLA INDIRA CHANG CASTRO** carné 199140096, quien realizó la investigación denominada "**ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO ESTUDIANTIL DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - PLAN DIARIO- DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE EN EL PERÍODO 2008-2011**".

La estudiante **CHANG CASTRO**, se encuentra inscrita en la Carrera de Administración de Empresas -Plan Diario-, y a mi criterio, los resultados de dicha investigación sí cumplen con los requisitos establecidos por el Normativo de Trabajos de Graduación aprobado por la carrera.

En consideración a lo anterior, me permito recomendar que se autorice la impresión del documento, para el consiguiente Examen Público de Graduación Profesional.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MSc. Carlos Leonel Cerna Ramírez
Asesor Principal

cc. Archivo
/mta

FORMANDO LÍDERES
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS





D-TG-AE-071/2013

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, POR ESTE MEDIO HACE CONSTAR QUE: Conoció el Trabajo de Graduación que efectuó la estudiante LEYLA INDIRA CHANG CASTRO titulado "ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO ESTUDIANTIL DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - PLAN DIARIO- DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE, EN EL PERÍODO 2008-2011", trabajo que cuenta con el aval de su Asesor y del Organismo Coordinador de Trabajos de Graduación, de la carrera de Administración de Empresas. Por tanto, la Dirección del CUNORI con base a las facultades que le otorga las Normas y Reglamentos de Legislación Universitaria **AUTORIZA** que el documento sea publicado como Trabajo de Graduación a Nivel de Licenciatura, previo a obtener el título de **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**.

Se extiende la presente en la ciudad de Chiquimula, a catorce de octubre de dos mil trece.

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

MSc. Nery Waldemar Galdamez Cabrera
DIRECTOR
CUNORI - USAC



c.c. Archivo

NWGC/ars

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Tú quién hiciste posible este triunfo, a Ti sea la honra y gloria. Por ser el Supremo Creador del universo, por haber guiado mis pasos, iluminado mi mente dándome conocimiento, entendimiento, inteligencia y sabiduría, convirtiendo lo que en mi niñez era un sueño, hoy en una realidad.

A MI PADRE

Jesús Efraín Chang Pérez, por sus sabios consejos, esfuerzo, dedicación, apoyo incondicional y amor, que esta meta sea un gozo y regocijo en su vida.

A MI MADRE

María Castro de Chang (Q.E.P.D.), por su paciencia, amor, sabios consejos, por los principios y valores que me enseñó, porque más que mi madre fue mi amiga y confidente. Mi triunfo es tu triunfo amada madre.

A MIS HIJAS

Leyla Guadalupe y Roshán Andrea, por ser la luz de mi vida, las razones que me alientan a seguir adelante cada día. Que este triunfo sea un ejemplo a seguir y superar.

A MIS HERMANOS

Yuri, Henry (Q.E.P.D), Dalai, Erick, Cristhel y Wilber; por compartir los mejores años de mi vida, por su apoyo y amor. Que este triunfo sea un ejemplo en sus vidas.

A MIS SOBRINOS

Paolo, Carlos, Gustavo, Antonio, Marta María, Jeimy, Jennifer, Cristofer, Francisco, Katherine, Jennifer Zulema, André, Diego, Dulce María, Sebastián, Megan Nicol, Leyla María. A todos los quiero mucho, que este triunfo sea un ejemplo en sus vidas.

A TODA MI FAMILIA

Muchas bendiciones a todos.

A MIS AMIGAS Y AMIGOS

Podría nombrar, pero no me alcanzaría todas las páginas de este trabajo. Gracias por su comprensión, apoyo y cariño. Por todos los buenos y malos momentos que compartimos (el club de las viejas y lado oscuro).

A MI ASESOR

M.Sc. Carlos Leonel Cerna Ramírez, por ser la persona que me orientó y contribuyó con su tiempo y conocimiento para la realización de este documento; Dios lo bendiga.

**A LA COORDINACIÓN
ACADEMICA DE LA
CARRERA**

Por haber facilitado el proceso de este trabajo de graduación.

A MIS CATEDRÁTICOS

Por sus sabias enseñanzas y muestra de amistad y cariño a lo largo de la carrera.

**A MIS COMPAÑEROS DE
TRABAJO**

Gracias por su apoyo y cariño, en especial al Lic. Leonel Girón y Arq. Sandra Espina, por su apoyo incondicional, orientación y sabios consejos que permitieron alcanzar este triunfo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, analizar la contribución de los mecanismos de registro de información del desempeño estudiantil de la carrera de Administración de Empresas, plan diario, del Centro Universitario de Oriente, en el periodo 2008 – 2011, tomando en consideración los descriptores Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante y el Manual del Acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES- 2009.

Asimismo tuvo como objetivos específicos: determinar la pertinencia entre los criterios del Manual del SINAES con los mecanismos y recursos que actualmente utilizan en el registro de información del desempeño estudiantil; y el grado de cumplimiento del Reglamento General de Evaluación y Promoción del estudiante.

Las técnicas utilizadas para obtener los resultados fueron, la revisión de registros académicos, la entrevista y la encuesta, a través de la aplicación de los instrumentos de guía de análisis del Reglamento, la entrevista y el cuestionario, información que permitió llegar a las siguientes conclusiones:

Actualmente se cuenta con un sistema que permite registrar todo lo concerniente al rendimiento académico del estudiante por curso, así como generar las estadísticas de la tasa de aprobación, reprobación y deserción por curso; sin embargo, dicho sistema tiene la debilidad que no genera la información por docente y tampoco registra estadísticas de reclamos.

De los estudiantes encuestados, el 63% conoce sobre la existencia del Reglamento General de Evaluación y de éstos el 39% conoce lo que en él se norma.

Para cumplir con las evidencias descritas en el Manual del SINAES, es necesario que los estudiantes conozcan de la existencia del Reglamento y lo que en éste se norma, por lo que el 92% de los estudiantes encuestados estiman importante tener conocimiento sobre el mismo, para conocer sus derechos y obligaciones.

En este sentido, para generar información oportuna y veraz, se recomendó realizar retroalimentaciones y un plan de mejoras al sistema central de registro de información del rendimiento académico del estudiante. Para dar cumplimiento a lo normado en el Reglamento General, se recomendó elaborar un plan de inducción que sea impartido al inicio de cada año, para darlo a conocer al estudiantado de primer ingreso.

INDICE GENERAL

	PÁGINA
RESUMEN	IX
Índice general	XI
Índice de tablas	XV
Lista de apéndices	XVI
Lista de anexos	XVII
Introducción	1

CAPITULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Antecedentes y contextos	4
1.1.2 Formulación del problema	8
1.1.3 Sistematización	8
1.1.4 Identificación del objeto de estudio	9
1.1.5 Delimitación del problema	9
a) Delimitación institucional	9
b) Delimitación temporal	9
1.2 Justificación	10
1.3 Objetivos	11
1.3.1 General	11
1.3.2 Específicos	12
1.4 Diseño metodológico	12
1.4.1 Tipo de investigación	12

1.4.2 Método de investigación	13
1.4.3 Definición de la población	13
1.4.4 Objetivos, descriptores e indicadores	14
1.4.5 Técnicas e instrumentos	16
1.4.6 Fuentes de información	16

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Centro Universitario de Oriente –CUNORI-	18
2.2 Administración de Empresas, plan diario	19
2.2.1 Objetivos de la Carrera	20
2.3 Reglamento general de evaluación y promoción del estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala y Normativo de Evaluación y Promoción del Estudiante de CUNORI	21

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes temáticos o estado de la cuestión	25
3.2 Fundamento conceptual	30
3.2.1 Calidad de la educación superior	30
a) Definiciones	32
b) Competitividad y educación superior	33
c) Acreditación de la calidad	35
c.1) Las agencias de evaluación y acreditación	36
3.2.2 Sistema nacional de acreditación de la educación superior	37

a) Etapas para la acreditación	38
b) Criterios para evaluar una carrera o programa	39
c) Desempeño estudiantil (Dimensión: Resultados)	40
c.1) Descriptores	43

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Reglamento de evaluación de aprendizaje, mecanismos y recursos	44
4.1.1 Descripción del reglamento de evaluación de aprendizaje	46
4.1.2 Descripción de los mecanismos y recursos utilizados para el registro de la información del rendimiento académico del estudiantado	47
a) Registros de las características sociodemográficas del estudiante	48
b) Registros estadísticos del rendimiento académico por curso, docente y nivel	48
c) Registros estadísticos de la tasa de aprobación, reprobación y deserción, por curso, docente y nivel	49
d) Registros estadísticos según promedio anual por nivel	49
e) Registro de reclamos más comunes	49
4.2 Análisis de la pertinencia entre los mecanismos y recursos del registro de información y e manual del SINAES	50
4.3 Reglamento general de evaluación y promoción del estudiante (grado de cumplimiento y distribución porcentual)	54
4.3.1 Grado de cumplimiento del reglamento general de evaluación de aprendizaje	55
4.3.2 Distribución porcentual del cumplimiento de entrega de resultados	58

CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
LITERATURA CONSULTADA	63
E – GRAFÍA	66
APÉNDICES	69
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

		PÁGINA
Tabla 1	Objetivos, descriptores e indicadores	15
Tabla 2	Criterios del manual del SINAES y reglamento general de evaluación y promoción del estudiante	46
Tabla 3	Reclamos mas comunes	50
Tabla 4	Pertinencia entre los criterios del manual del SINAES y los mecanismos y recursos	52
Tabla 5	Grado de cumplimiento de la normativa de evaluación	57

LISTA DE APÉNDICES

		PÁGINA
Apéndice 1	Guía de análisis del reglamento general de evaluación y promoción del estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala	70
Apéndice 2	Cuestionario dirigido a estudiantes	76
Apéndice 3	Entrevista dirigida al coordinador de control académico	78

LISTA DE ANEXOS

		PÁGINA
Anexo 1	Registro de las características sociodemográficas del estudiante	81
Anexo 2	Registros estadísticos del rendimiento académico por curso	82
Anexo 3	Registros estadísticos de la tasa de aprobación, reprobación y deserción	84
Anexo 4	Registros estadísticos según promedio anual	85

INTRODUCCION

“Un país no puede descuidar ni debilitar su educación superior pública sin correr el riesgo de debilitar su propia inteligencia nacional y sus posibilidades de mantener e incrementar sus contactos con la comunidad científica e intelectual del mundo ni disponer de las capacidades y conocimientos que necesita para hacerse cargo de modo independiente de su propio desarrollo” (Tunnermann 2006).

La globalización ha elevado el nivel de las competencias profesionales exigidas en el mercado de trabajo, por lo que, la competitividad de un país depende de su capacidad para producir y asimilar el conocimiento, formando profesionales de alta calidad y que sean competitivos tanto en el ámbito nacional como internacional. En este contexto la educación superior desempeña un papel fundamental en la producción, difusión y asimilación del conocimiento. Por consiguiente, para mejorar los ingresos y la competitividad de los países a nivel internacional es una condición necesaria desarrollar dicho sector.

Por lo que una de las preocupaciones fundamentales de la Universidad es lograr el mantenimiento, mejoramiento y garantía de la calidad de la educación superior. Mismo que se está realizando mediante la incorporación de sistemas reconocidos de evaluación y acreditación institucional a nivel internacional con el fin de garantizar ante la sociedad la calidad de la carrera.

Ante este escenario, el Centro Universitario de Oriente de la Universidad de San Carlos de Guatemala inicia en el año 2005 el proceso de autoevaluación con fines de acreditación del programa académico de la Carrera de Administración de Empresas, plan diario, y para dar seguimiento al mismo, el presente estudio plantea analizar, desde la dimensión resultados, el desempeño estudiantil considerando el Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de

San Carlos de Guatemala, los mecanismos y recursos utilizados en el registro de información de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, plan diario, en el periodo 2008 – 2011, brindando a la gestión académica información útil para el mejoramiento continuo, requerido por el Sistema Nacional de Acreditación de Educación Superior - SINAES -.

El estudio es longitudinal, y para ello se consideró los siguientes descriptores para la autoevaluación: a) Reglamento General de Evaluación y Promoción del estudiante, b) mecanismos y recursos para registro de información del estudiante, y c) Manual del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES-.

Para la realización del mismo se utilizaron las técnicas de investigación como la revisión documental de registros académicos, la encuesta y el cuestionario, los cuales sirvieron para recolectar la información y estructurar el informe.

El estudio cuenta con los siguientes apartados: Capítulo I, comprendido por el marco metodológico, en el cual se incluye el planteamiento del problema, la justificación, objetivos y diseño metodológico. Capítulo II, estructurado por el marco referencial; el cual contiene información sobre el Centro Universitario de Oriente, la Carrera de Administración de Empresas y el Reglamento de Evaluación de Aprendizaje. En el Capítulo III, se incorpora el marco teórico, el cual se divide en el estado de la cuestión y el fundamento conceptual. El Capítulo IV, que contiene el análisis e interpretación de los resultados. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, derivadas del análisis del problema de investigación.

CAPITULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1 Planteamiento del problema

La Universidad de San Carlos de Guatemala en su carácter de única universidad estatal le corresponde con exclusividad dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del Estado, así como elevar el nivel espiritual de los habitantes de la República, conservando, promoviendo y difundiendo la cultura y el saber científico. (Congreso de la República de Guatemala 2008).

Es por lo anterior y los nuevos desafíos globales que inciden en los territorios y sociedades, que la Universidad se ha visto en la necesidad de implementar reformas educativas para replantear sus políticas, modo de gestión y esquema de funcionamiento con el fin de adaptarse y expandirse hacia la internacionalización con profesionales competentes.

En este contexto, la Carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de Oriente, se ve inmersa en dicha reforma, por lo que ha sido sometida a procesos de autoevaluación que le han permitido identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a las cuales la unidad académica ha estado expuesta.

En este proceso, en el año 2007 se solicitó la colaboración de una comisión evaluadora de Pares Externos, al Consejo Superior Universitario Centroamericano del Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior –SICEVAES-, con dicha visita se logró validar la autoevaluación realizada a la Carrera y la propuesta de un plan de mejora. Así como atender las recomendaciones de los evaluadores para restablecer el proceso, los informes y los

planes de mejora; proponiendo en el caso de los últimos que deben enfocarse en reducir las debilidades y potencializar las fortalezas de lo identificado en el proceso de autoevaluación, y debe ser alcanzable y medible.

Para determinar que la Carrera de Administración de Empresas, plan diario, ha alcanzado los logros del plan de mejoramiento, fue necesario realizar nuevamente una autoevaluación, en la cual se tomó como instrumento para dicho proceso, el “Manual de Acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES- 2009, con fines de acreditación, demostrando que dicha institución brinda un servicio educativo de calidad y que tiene un compromiso demostrado con la mejora permanente.

1.1.1 Antecedentes y contexto

La Universidad más que un fin en sí misma, es una institución cuya misión, quehacer y resultados, deben en primer lugar, estar al servicio del desarrollo armónico e integral del hombre y de la sociedad, y en segundo lugar responder y rendir cuentas a la comunidad que la rodea y la sustenta. Esto implica necesariamente la evaluación de su quehacer como Institución de Estudios Superiores, considerando su relevancia social, económica y educativa, para saber en qué medida está cumpliendo sus compromisos mayores para con la sociedad como un todo. De aquí que por su acción formadora e investigativa, sea uno de los recursos más importantes con que cuenta un país para lograr su desarrollo.

Por lo anterior la sociedad exige y necesita disponer de elementos de juicio sobre la calidad de la educación superior. En este sentido, el Centro Universitario de Oriente –CUNORI- en respuesta a ésta exigencia inicia en el año 1994 con una evaluación curricular realizada por Linares (1994, Pag.78) estudio en el cual recomienda la

necesidad de elaborar una propuesta de adecuación del perfil profesional y objetivos de la carrera de Administración de Empresas. Mismas que surgieron como resultado de la evaluación realizada, en la cual Linares (1994, Pag.92) estableció que el currículo fue formulado sin considerar la integración que debe existir entre el perfil profesional y ocupacional, no se consideró el principio de flexibilidad, ni cambio, sino que se planteó como un programa de carácter permanente.

En el año de 1999, se retoma el tema, al darse cuenta de la incongruencia entre el perfil profesional y ocupacional, reflejándose en la baja participación de los Egresados al tratar de incorporarse a los sectores productivos de Guatemala. Por lo que nace la primera propuesta de “Adecuación del Perfil Profesional y Objetivos de la Carrera de Administración de Empresas, que se ofrece en el Centro Universitario de Oriente –CUNORI-, elaborado por Eduina Araselly Linares Ruíz. (1999). Convirtiéndose el mismo en el inicio de las investigaciones y propuestas de desarrollo Curricular que la Carrera de Administración de Empresas ha realizado con el fin de contribuir a minimizar las debilidades y maximizar las fortalezas.

En los años 1999 y 2000 se realizó una autoevaluación Institucional del Centro Universitario de Oriente (CUNORI), que permitió evaluar la calidad de los programas de educación, siendo objeto de estudio los criterios de calidad siguientes: universalidad, pertinencia, equidad, coherencia, eficiencia e impacto frente a once factores a evaluar; Proyecto institucional, Gestión institucional, Recursos físicos y financieros, Recursos de información, Docencia, Investigación, Extensión Social, Postgrado, Profesores y otros recursos humanos, Estudiantes y servicios estudiantiles y Graduados y su relación con la sociedad.

Como continuidad a dicho proceso de mejoramiento educativo, y con el fin de formar profesionales con alto nivel académico, conocimientos, habilidades, destrezas, valores y sensibilidad social, que les permita desarrollar con eficiencia y eficacia su

profesión, en el año 2005, se realiza una autoevaluación del programa académico de la carrera de Administración de Empresas, con fines de acreditación adhiriéndose al sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior – SICEVAES-, planteando un nuevo diagnóstico de la Carrera que permitió plantear una readecuación curricular para el año 2006.

En el año 2007, la carrera de Administración de Empresas –Plan diario- realizó la autoevaluación interna y la evaluación externa, en la cual los profesionales como Pares Externos validaron la autoevaluación hecha en la Carrera, convirtiéndose la misma en un reto para mejorar los procesos de calidad, en la formación de profesionales con capacidades para el desarrollo técnico, económico y social de la Región. Entre los resultados obtenidos durante la visita de los Pares Externos, es importante mencionar que “no hay registros sistematizados de las evaluaciones de los estudiantes que permitan tomar decisiones para los procesos de enseñanza aprendizaje ni para su mejoramiento, como rendimiento por cursos y grupos, estudios de deserción, repitencia, años promedios de graduados, entre otros” (Tejeira de Tuñón, Gómez Castañeda y Romero Estrada, 2007). Con estos resultados se implementa un plan con fines de mejoramiento continuo.

Además el proceso de autoevaluación de la Carrera de Administración de Empresas Plan Diario, presentó características muy propias, como es la participación de estudiantes de pensum cerrado en el proceso de investigación, quienes fueron orientados por sus docentes asesores en los estudios de los diversos factores a evaluar, lo que quedó reflejado en sus trabajos de graduación. En esta ocasión se trabajó la revisión del rediseño curricular del plan 2009, en el cual se plantea la necesidad de revisarlo, a fin de darle nuevas salidas de formación.

Aunque ha existido de hecho una mejora continua, ella no es suficiente para las condiciones actuales, pues la globalización ha elevado el nivel de las competencias

profesionales exigidas en el mercado de trabajo, por lo que, para garantizar profesionales altamente calificados y competitivos, se hace necesario desarrollar una cultura de evaluación y gestión de la calidad que permita realizar un seguimiento sobre las actuales políticas de educación superior y asegurar la calidad de los servicios que ofrece la misma, realizando autoevaluaciones internas y evaluaciones externas constantes, que permitan recomendar planes de acción para solucionar los problemas y las carencias identificadas en los procesos. En este sentido, los procesos de acreditación se han constituido en un requerimiento imperativo en nuestros días, ya que garantizan la calidad y credibilidad de un proceso educativo y de sus resultados.

Es por ello que el Centro Universitario de Oriente – CUNORI – como parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se ha propuesto dar continuidad a los procesos de mejoramiento a la educación superior, a través de la autoevaluación de los diferentes actores, con fines de acreditación de los programas académicos de la carrera de Administración de Empresas –Plan Diario -, siendo objeto de estudio el Desempeño Estudiantil, desde la dimensión resultados, el cual fue analizado considerando el Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante, los mecanismos y recursos utilizados para registrar el rendimiento académico del estudiante por curso, por docente y por nivel de la carrera; para ello se tomó como guía el “Manual de Acreditación Oficial de Carrera de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación superior – SINAES – (2009), el cual es el ente facultado para acreditar oficialmente la calidad de la educación superior de Costa Rica, cuyo fin es planificar, organizar, desarrollar, implementar, controlar y dar seguimiento a un proceso de acreditación oficial que garantice continuamente la calidad de las carreras, los planes y programas ofrecidos por las instituciones de educación superior (Pág. 9).

1.1.2 Formulación del problema

Para comprender y obtener respuestas benéficas y provechosas sobre el estudio, fue necesario formular las siguientes preguntas:

- ¿Cómo contribuyen los mecanismos y recursos utilizados para el registro de información del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas – Plan diario-, en la generación de información para sus procesos de mejora continua?

1.1.3 Sistematización

- ¿Cuáles son los mecanismos y recursos utilizados para registrar información del desempeño estudiantil de la carrera de Administración de Empresas, plan diario?
- ¿Existe pertinencia entre los Criterios del Manual del SINAES con los mecanismos y recursos utilizados en el registro de información del estudiantado de la Carrera de Administración de Empresas, plan diario?
- ¿Cuál es el cumplimiento de lo normado en el Reglamento de Evaluación de aprendizaje de la Carrera de Administración de Empresas, plan diario?

1.1.4 Identificación del objeto de estudio

El objeto de estudio fue el componente desempeño estudiantil, el cual se analizó desde la dimensión resultados, considerando para ello los mecanismos y recursos utilizados en el registro de la información del rendimiento académico del estudiantado, por curso, docente y nivel de la Carrera de Administración de Empresas, plan diario, del Centro Universitario de Oriente en el periodo 2008 – 2011.

1.1.5 Delimitación del problema

Para enfocar en términos concretos y analizar los mecanismos y recursos utilizados para generar información sobre el rendimiento académico estudiantil, fue necesario especificar sus alcances y determinar sus límites.

a) Delimitación institucional

La investigación se realizó en el Centro Universitario de Oriente –CUNORI- específicamente con el personal administrativo de la Unidad de Control Académico y estudiantes de la carrera de Administración de Empresas –Plan Diario-.

b) Delimitación temporal

El presente estudio comprendió el análisis del Desempeño Estudiantil, identificando los mecanismos y recursos utilizados para el registro de información y el cumplimiento del Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de

la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el periodo comprendido del 2008 a 2011.

1.2 Justificación

La Universidad de San Carlos de Guatemala y su extensión en la comunidad nororiental, el Centro Universitario de Oriente CUNORI, en particular destaca su compromiso en la solución de los problemas sociales del país, su papel de principal generadora de conocimiento útil al desarrollo nacional y su responsabilidad en la formación de profesionales y ciudadanos cultos, con capacidad técnica, política y social adecuados a su realidad.

De aquí, que sea explicable la creciente preocupación por la evaluación y acreditación universitaria y en particular de la calidad de la docencia, pues es una herramienta indispensable de política, planificación y gestión universitaria, que tendrá permanencia debido al reconocimiento creciente de la necesidad de garantizar una efectiva calidad académica.

Es por ello, y para dar continuidad al proceso de mejora continua, que se realizó una autoevaluación para conocer la situación actual del sistema educativo de la carrera, por lo que, el objetivo de este estudio fue analizar los mecanismos y recursos utilizados en el registro de información estudiantil, considerando además el Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Manual del SINAES.

Con dicho estudio se obtuvieron datos que permitieron identificar las fortalezas como, el contar con un Reglamento General de Evaluación y promoción que regula los procesos de enseñanza-aprendizaje del estudiantado y con un sistema que registra todo lo concerniente al rendimiento académico del educando; asimismo, se identificaron las debilidades que tiene el sistema, generando por ende información útil, para que la Coordinación de la carrera comunique a las máximas autoridades la necesidad de realizar retroalimentaciones y elaboren un plan de mejora al sistema de registro actual; y por ultimo información que le permitirá al coordinador tomar decisiones consensuadas con los profesores de la carrera para elaborar planes de mejora en la promoción del éxito académico.

1.3 Objetivos

Los objetivos son parte fundamental en el proceso de una investigación o estudio, son guías coherentes, lógicas y concretas, por lo que, para ello fue necesario plantear los siguientes:

1.3.1 General

Analizar la contribución de los mecanismos y recursos utilizados para el registro de la información de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, plan diario, en el período 2008 – 2011, en la generación de información para sus procesos de mejora continua.

1.3.2 Específicos

- Describir el Reglamento General de Evaluación y Promoción del estudiante, los mecanismos y recursos utilizados en el registro de información del desempeño estudiantil.
- Determinar la pertinencia entre los criterios del Manual de SINAES con los mecanismos y recursos utilizados en el registro de información del estudiantado, para generar información que permita a la coordinación elaborar propuestas de mejora continua.
- Establecer el grado de cumplimiento del Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante, a través de la opinión del estudiantado de la Carrera de Administración de Empresas, plan diario, para generar información que permita a la coordinación implementar acciones y dar cumplimiento al mismo.

1.4 Diseño metodológico

1.4.1 Tipo de investigación

El estudio es longitudinal, el tipo de investigación es de cohorte porque tiene como propósito “estudiar fenómenos a través del tiempo, para ver su evolución, por lo que se le considera como diacrónica. Pueden investigar cambios o proceso que se dan en un tiempo dado” (Chávez Zepeda, Juan José; 2003, p. 54, 63 y 64).

Por lo anterior, esta investigación recolectó datos que permitieron analizar la evolución y cambios que se han dado en los mecanismos y recursos que utilizan

para registrar información del desempeño estudiantil del educando de la carrera, vigente para el período 2008 – 2011.

1.4.2 Método de investigación

El método utilizado en la investigación fue el inductivo, debido a que parte de conocimientos particulares, cuyos resultados fueron tomados para extraer conclusiones de carácter general.

Bernal Torres (2006) describe que “con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general” (pág. 56).

1.4.3 Definición de la población

La unidad de control académico del CUNORI, proporcionó la información de los estudiantes inscritos en el ciclo 2012, dentro de los cuales se incluyeron los estudiantes con pensum cerrado, y que se encontraban realizando su servicio profesional o examen general privado o su trabajo de graduación, así como estudiantes que se asignaron un curso. No se consideraron a estudiantes del primer año.

Por lo que, al establecer la muestra de la población proporcionada por la unidad académica, esta determinó encuestar a 90 estudiantes. Sin embargo, no se pudo abordar a un grupo de estudiantes, específicamente el caso de los que se asignaron un curso, no se presentaron por varios días y fue imposible localizarlos, además se tuvo otra limitante con los estudiantes del último año, pues estos ya habían concluido todos sus cursos, por lo que, la encuesta se realizó con 60 estudiantes.

En el caso de Control Académico, se entrevistaron al Coordinador y al encargado de introducir la información del estudiantado de la Carrera de Administración de Empresas.

1.4.4. Objetivos, descriptores e indicadores

Para la elaboración de la siguiente tabla, se consideraron los criterios del componente desempeño estudiantil, de la dimensión resultados, contenidos en el “Manual de Acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES – (2009), y el cual se utilizó como guía para la presente evaluación.

Tabla 1: Objetivos, descriptores e indicadores

OBJETIVOS	DESCRIPTORES	INDICADORES
Describir el Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante, los mecanismos y recursos utilizados para registrar información del desempeño estudiantil.	Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Mecanismos y recursos de registro de información.	• Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante. • Registros estadísticos anuales de las características Sociodemográficas del estudiante. • Registros estadísticos el rendimiento académico por curso, docente y nivel. • Registros estadísticos de la tasa de aprobación, reprobación y deserción, por curso, docente y nivel. • Registro de reclamos más comunes.
Determinar la pertinencia entre los criterios del Manual del SINAES con los mecanismos y recursos que actualmente utilizan para registrar la información del desempeño estudiantil, para generar información que permita a la coordinación elaborar propuestas de mejora continua.	Manual del SINAES. Registros estadísticos del rendimiento académico del estudiantado.	• Manual del SINAES. • Mecanismos y recursos de registro de información. • Utilización de información en promoción del éxito académico y para la toma de decisiones.
Establecer el grado de cumplimiento del Reglamento General de Evaluación y Promoción del estudiante a través de la opinión del estudiantado de la carrea de Administración de Empresas, plan diario, para generar información que permita a la coordinación implementar acciones y dar cumplimiento al mismo.	Reglamento General de Evaluación y Promoción del estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	• Grado de cumplimiento de la normativa de evaluación. • Porcentaje de cumplimiento de entrega de resultados.

Fuente de elaboración: propia, tomando como base los elementos que contiene la guía de SINAES.

1.4.5 Técnicas e instrumentos

Para la investigación se tomó como técnica la revisión de registros académicos existentes y entrevista, los cuales se realizaron con el personal de la Unidad de Control Académico del CUNORI, y la aplicación del cuestionario a la población estudiantil de la carrera, plan diario.

Los instrumentos utilizados fueron la entrevista en el caso del personal de Control Académico, el cuestionario a la población estudiantil; y una guía de análisis para el Reglamento de Evaluación de Aprendizaje.

1.4.6 Fuentes de información

Fue importante investigar y profundizar en el tema de los mecanismos y recursos utilizados en el registro de la información del rendimiento académico del estudiantado, así como hacer uso de las fuentes de información que permitieron conocer el proceso y sus resultados. Por lo que, para el presente estudio se utilizaron las siguientes fuentes de información:

a) Fuentes primarias

Esta información se obtuvo de la Unidad de Control Académico, quienes son los encargados de llevar el registro del rendimiento académico del estudiantado de la Carrera de Administración de Empresas –Plan Diario-. Así mismo se obtuvo la opinión del estudiantado de la Carrera, en relación al conocimiento y cumplimiento del Reglamento de Evaluación de Aprendizaje, al realizarles una encuesta.

b) Fuentes secundarias

Éste tipo de información se encontró en:

- Reglamento General de Evaluación del Estudiantado y su normativo;
- Tesis;
- Prácticas de Administración de Empresas (PAEs);
- Documentos elaborados por el personal que labora en el CUNORI;
- Registros académicos;
- Internet.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Centro Universitario de Oriente –CUNORI-

Como parte de la descentralización y democratización de la educación universitaria, en el año 1977 la unidad académica Centro Universitario de Oriente -CUNORI- (sede Chiquimula) con una cobertura en la región III, compuesta por los departamentos de Chiquimula, Izabal, Zacapa y Progreso, da inicio con las Carreras de Técnico en Horticultura y Técnico en Porcinocultura, las cuales sufren un rediseño curricular dando paso a las de Técnico en Producción Agrícola y Técnico en Producción Pecuaria.

En busca de satisfacer las demandas de la población nororiental, se realizó una investigación cuyo resultados apuntaron una carrera del área administrativa, por lo que, en el año 1988 el Consejo Superior Universitario, aprueba la creación de la Carrera de Administración de Empresas, plan diario a nivel Técnico y de Licenciatura. Además, se aprueban las Carreras de Zootecnia y Producción Agrícola, en el grado de licenciatura.

El crecimiento de la Educación Superior en la región cada vez es evidente por lo que en el año 1997 se implementa el Programa Especial de Fin de Semana con la Carrera de Contaduría Pública y en el año 1999 la Carrera de Administración de Empresas plan fin de semana. En el año 2000 en coordinación con la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, se inicia la carrera de Abogado y Notario –plan diario-. En el año 2001, a través de un convenio con las autoridades de la Facultad de Ciencias Médicas del Campus Central, se implementa la licenciatura de Médico y Cirujano. En el año 2007, en plan fin de semana, se inician las carreras de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa. Por

último se suman las carreras de Licenciatura en Administración de tierras (2007), Ingeniería Civil y Ciencias en Sistema e Ingeniería en Gestión Ambiental Local.

Es importante mencionar que el CUNORI además de las carreras a nivel técnico y Licenciatura, ofrece Maestrías, Doctorados, diplomados y cursos cortos.

- **Misión**

“Somos una institución con cultura democrática, rectora de la Educación Superior en el área del nor-orienté y responsable de contribuir al desarrollo y solución de los problemas socioeconómicos, mediante la creación, difusión y aplicación del conocimiento para mejorar la calidad de vida de sus habitantes”.

- **Visión**

“Ser la universidad estatal del nor-orienté de Guatemala, cuyo fin fundamental sea elevar el nivel espiritual de los habitantes de la Región, a través de la profesionalización del recurso humano en las diversas disciplinas científicas, tecnológicas y humanas, orientando los programas de docencia, investigación y extensión universitaria hacia la excelencia académica como factor de desarrollo”.
(Centro Universitario de Oriente, Manual de Organización, 2007)

2.2 Administración de Empresas, plan diario

En lo que a la carrera de Administración de Empresas –plan diario- se refiere, tiene 24 años de funcionamiento, tiempo en el cual ha ido implementando procesos de mejora en la Educación que le han permitido enfrentar los retos que el entorno a impuesto. Además se ha buscado el equilibrio en la formación de profesionales, considerando los valores y habilidades, para aplicar los

conocimientos científicos y tecnológicos que permitan formar hombres y mujeres cultos, morales y éticos, en pro de la sostenibilidad y mejoramiento de los niveles de vida de la mayoría de la población.

Ante tal situación y con el propósito de dar respuesta al perfil académico profesional, la Carrera actualmente cuenta con un nuevo plan de estudios el cual se enfoca en tres áreas de formación:

- **Formación Técnico – Profesional:** ésta facilitará, una serie de conocimientos específicos de la profesión permitiéndole aplicar, formular organizar, analizar, sintetizar y evaluar cualquier aspecto relacionado con las organizaciones.
- **Formación Científico – Tecnológica:** conformada por las materias que se convierten en una herramienta para perfeccionar el desempeño y toma de decisiones de los profesionales.
- **Formación Sociocultural –Humanística:** la cual proveerá los elementos que le permitan conocer, comprender e interpretar los fenómenos económicos y sociales que se presentan como el contexto de la realidad nacional donde se encuentran ubicadas las unidades empresariales, en las cuales se desempeñaran como profesionales.

2.2.1 Objetivos de la Carrera

- a) Formar profesionales de alto nivel en el Campo de la administración, para proveer el recurso humano que influya efectivamente en la solución de los problemas socioeconómicos.

- b) Generar conocimiento a través de la investigación científica, para facilitar a los agentes de desarrollo, principios de productividad y competitividad necesarios para el desarrollo sostenible.
- c) Contribuir a la solución de los problemas socioeconómicos, para proveer una sociedad justa y solidaria, mediante la participación directa de estudiantes y docentes, con la implementación y propuesta de proyectos y actividades para el logro del bien común. (Universidad de San Carlos de Guatemala, 2008. Rediseño Curricular para la Carrera de Administración de Empresas, Plan Diario, Centro Universitario de Oriente).

2.3 Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala y Normativo de Evaluación y Promoción del Estudiante de CUNORI

Todo centro educativo debe contar con un Reglamento y Normativo que le permita establecer directrices generales, que orienten la evaluación, promoción y repitencia de los estudiantes, para lograr eficacia y eficiencia del sistema educativo.

Es por ello que la Universidad de San Carlos de Guatemala cuenta con un Reglamento General de Evaluación del Estudiante vigente desde el 1 de julio del año dos mil cinco (2005) en el cual establece que “la evaluación académica es un proceso sistemático cuyo propósito es obtener información de los diferentes componentes curriculares para la toma de decisiones apropiadas y sustentadas en criterios válidos y confiables, así como una adecuada evaluación del proceso de formación del estudiante que contribuye a elevar la calidad profesional del universitario.”

En dicho Reglamento se establecen fines, principios y objetivos de la evaluación educativa.

- **Fines**

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

- **Principios**

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

De la integridad de la evaluación. Para efectos de la evaluación del rendimiento educativo, deberá tomarse en cuenta las actividades y

experiencias de aprendizaje que ha llevado a cabo el estudiante durante el desarrollo del programa de estudios.

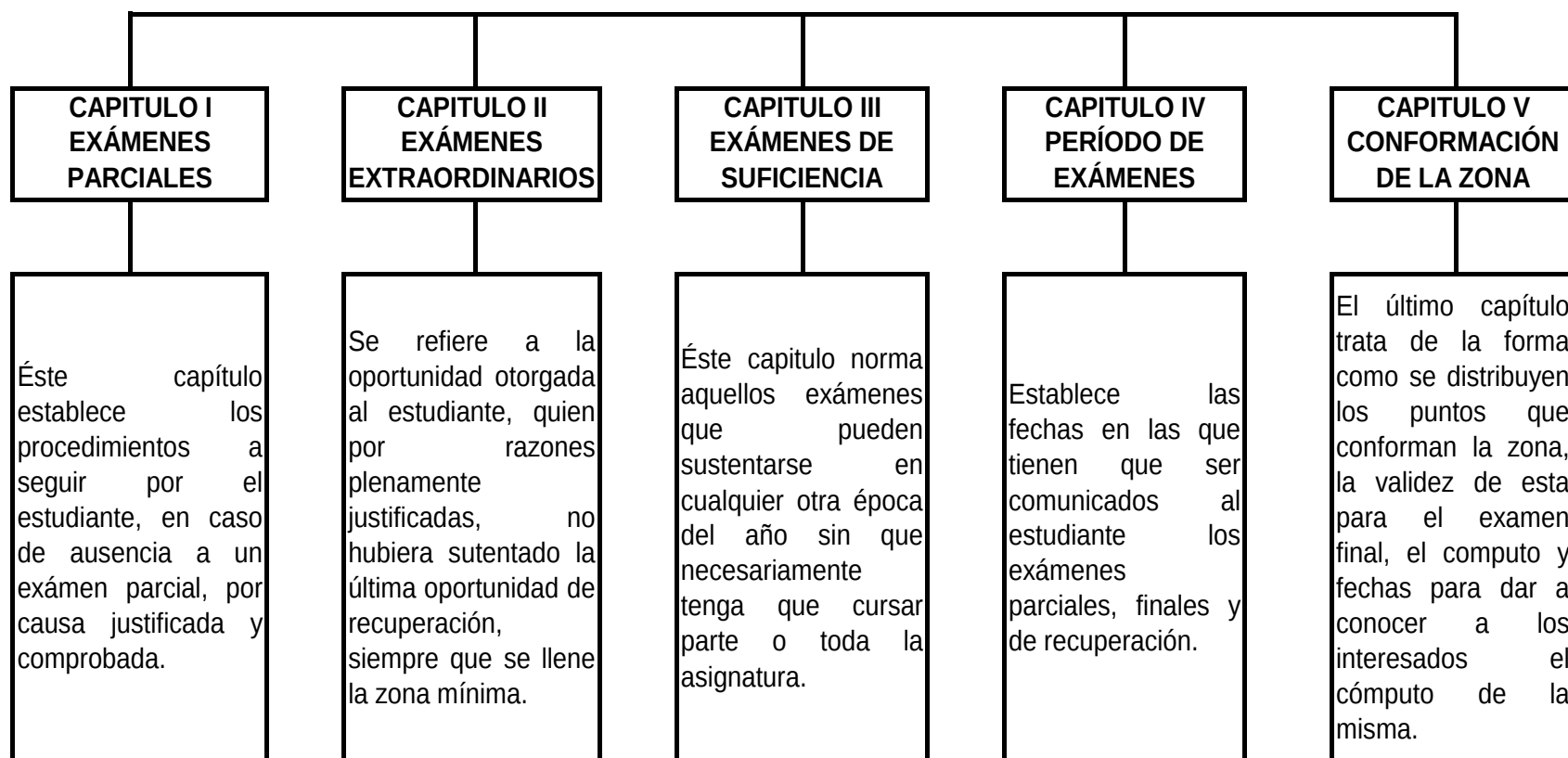
Derecho de revisión. Los estudiantes tienen derecho a solicitar por escrito y de manera justificada, la revisión de su evaluación.

- **Objetivos**

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

Así mismo el Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, establece que cada unidad académica normará los procedimientos de los exámenes: parciales, extraordinarios, por suficiencia y otros tipos de examen, así como los periodos de exámenes y la conformación de la zona. Por lo que, corresponde a los órganos de dirección de cada unidad académica normar los procedimientos para realizar los diferentes exámenes, es así como el 17 de agosto de 2006, el Centro Universitario de Oriente –CUNORI- aprueba el Normativo General de Evaluación del Estudiante, el cual está compuesto por capítulos, según se presenta en el cuadro sinóptico siguiente:

**NORMATIVO DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DEL ESTUDIANTE
DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE**



Cuadro 1. Estructura del normativo de evaluación y promoción del estudiante.

Fuente de elaboración: propia tomando como base, el normativo de evaluación y promoción del estudiante del CUNORI.

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3.1 Antecedentes temáticos o estado de la cuestión

Es importante mencionar que la carrera de Administración de Empresas, plan diario, del Centro Universitario de Oriente, con el fin de generar egresados competitivos y compatibles a los requerimientos que la sociedad demanda y que la globalización exige, inició desde el año 1988 procesos de readecuación curricular.

El primer plan de estudios que la coordinación académica de la carrera ejecutó fue en el año 1988, el cual se enfocó hacia la agroindustria.

Sin embargo, para medir la eficacia de dicho plan, en el año 1994 se realizó un estudio en donde se evaluó solamente el nivel técnico de la Carrera de Administración de Empresas, realizado el mismo por: Eduina Araselly Linares Ruiz. EVALUACIÓN DEL SISTEMA EDUCATIVO, CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE –CUNORI-. CARRERA TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Investigación Evaluativa, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1994.

En dicho estudio Linares (1994, Pág. 92) estableció que el currículo fue formulado sin considerar la integración que debe existir entre el perfil profesional y ocupacional, no se consideró el principio de flexibilidad, cambio, según lo demandan las circunstancias externas y/o demandas laborales del área que se trate, sino que se planteó como un programa de carácter permanente.

En el año 1999 se da seguimiento a las recomendaciones planteadas por Linares, y se realiza un estudio sobre la “Adecuación del Perfil Profesional y Objetivos de la Carrera de Administración de Empresas, que se ofrece en el Centro Universitario

de Oriente –CUNORI-, realizado también por Linares Ruiz, por lo que se realiza una readecuación curricular, orientando su contenido hacia el perfil ocupacional de la región.

Sin embargo, la carrera en su incesante búsqueda por la excelencia, competitividad y calidad de sus profesionales, en 1999 y 2000 se somete a una autoevaluación institucional, la cual generó información que estimuló la acción reflexiva colectiva, autoanálisis que permitió identificar las fortalezas y debilidades y la búsqueda de soluciones prácticas a los problemas.

En el año 2003 se realizó un análisis de las guías programáticas de los cursos del plan de estudio, siendo implementadas las modificaciones respectivas a dicho plan en el segundo semestre del año 2004.

En este último año se inició una autoevaluación institucional, el cual se pretendió validar con otro diagnóstico de la carrera, mismo que les pudiera servir para orientar el proceso de enseñanza de la misma, en función de formar profesionales con alto nivel académico, habilidades, destrezas, valores y sensibilidad social, así como desarrollar con eficiencia y eficacia su profesión, el estudio fue realizado por estudiantes del 10mo. Semestre de la Carrera de Administración de Empresas – Plan Diario-, “Autoevaluación del Programa Académico de la Carrera de Administración de Empresas, para su Acreditación al Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES), Investigación Evaluativa, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2005.

El fin primordial de dicha autoevaluación fue analizar los factores: Desarrollo curricular, estudiantes, profesores y personal de apoyo, gestión académica y recursos (infraestructura física y financiera), con el objeto de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes, permitiendo realizar cambios de fondo en los sistemas y aplicar metodologías innovadoras.

Entre sus conclusiones principales están:

Factor

- **Desarrollo Curricular:** el 55% de los graduados de la carrera, afirmaron que conocen los reglamentos y normativos del sistema de evaluación, por lo que el 45% afirmó que no tuvieron conocimiento de ellos, debido a que durante su vida estudiantil en el centro universitario no les proporcionaron dichos reglamentos y normativos. Además el 80% de los graduados expresaron que la forma de evaluar su esfuerzo académico siempre fue el apropiado, pues se realizan evaluaciones teóricas y prácticas dependiendo del área del conocimiento y las habilidades y destrezas que se necesitan formar, además el sistema de evaluación es coherente con el normativo institucional y contribuye a mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- **Estudiantes:** En el CUNORI; no se llevan registros concernientes a rendimientos, promoción, deserción y repitencia de cursos. Únicamente a partir del año 2005 (primer semestre); se inicia el proceso de control de repitencia de cursos.
- **Control Académico:** En la carrera existen normativos sobre los derechos y obligaciones estudiantiles, las cuales son del desconocimiento de la mayoría de estudiantes, lo que limita que en cierto momento puedan solicitar el apoyo necesario de acuerdo a sus necesidades.
- **Gestión Académica:** Solo en casos especiales son evaluados los índices de: rendimiento académico estudiantil, aprobación, deserción y repitencia. La Secretaría de la Carrera y Control Académico cuenta con información

sistematizada, que facilita los procesos de evaluación de los docentes y estudiantes, en la toma de decisiones para el mejoramiento de la misma.

Así mismo recomiendan lo siguiente:

Factor

- **Desarrollo Curricular:**

1. Que la Carreta de Administración de Empresas elabore un plan de inducción en donde se de a conocer a los estudiantes de primer ingreso el plan estratégico USAC-2022 y CUNORI-2022, para que todos los estudiantes tengan conocimiento de los planes que realiza tanto la Universidad de San Carlos como la Carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de Oriente.

- 2 Es importante que se reestructure el Sistema de Evaluación del desempeño académico de los estudiantes, utilizando herramientas tecnológicas.

- **Estudiantes:** Implementar un programa de control de registros, el que contenga los siguientes aspectos: rendimiento, promoción, deserción, repitencia de cursos e índices de retención de los estudiantes. Brindando con éstos un mejor servicio hacia el estudiantado.

- **Gestión académica:** Se deben evaluar los índices de rendimiento académico estudiantil, aprobación, deserción y repitencia por medio del personal encargado de la oficina Bienestar Estudiantil para mantener actualizados los informes y llevar un control del mismo.

Con base en lo anterior se planteó una readecuación curricular 2006, cuyo fin fue formar profesionales capacitados para asumir los roles de: Gerente General, Gerente de Ventas, Gerente de Recursos humanos, Gerente financiero y Asesor con habilidades en liderazgo, creatividad, relaciones humanas y trabajo en equipo; con actitudes para practicar la disposición al trabajo, responsabilidad, honestidad, servicio al cliente, dinamismo y ética profesional.

En el año 2009 se ejecutó el tercer plan de estudio o readecuación curricular, cuya finalidad fue promover el espíritu empresarial, bajo tres áreas de formación: técnico profesional, científico tecnológico y sociocultural humanístico.

Actualmente la carrera sigue realizando autoevaluaciones de su quehacer académico, como producto de los procesos de acreditación a la cual ha sido sometida; por lo que, surge la necesidad de contar con estudios, que determinen los mecanismos y recursos con los que cuenta la carrera para registrar y ofrecer estadísticas e información anual del desempeño estudiantil de los educandos. En esta ocasión se tomará como guía el “Manual de acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior – SINAES- quien es, el órgano oficial de acreditación de la educación superior de Costa Rica, y que por su naturaleza jurídica, está inserto en el sistema de educación superior universitario estatal, es absolutamente independiente y autónomo en sus decisiones académicas y posee la máxima autoridad pública en materia de acreditación de carreras y programas universitarios.

3.2 Fundamento conceptual

3.2.1 Calidad de la educación superior

El mundo actual ha sufrido cambios que han trastocado todo lo que parecía inmutable, ha redimensionado a la educación, la cual, no solo está ligada al

desarrollo económico de un país, sino como la gran formadora de los ciudadanos del siglo XXI, en toda su plenitud; afirmando que la misma es uno de los escenarios más estratégicos, para enfrentar los desafíos que presentan los nuevos escenarios. Según José Gramajo, lo anterior es producto de: “La creciente y dinámica globalización, que obliga a las instituciones educativas a que cada vez, sea más eficaz y eficiente a objeto de competir al más alto nivel de productividad y calidad”.

Por lo anterior la sociedad actual exige contar con una educación de mayor calidad, eficiencia, productividad y competitividad, tanto en el ámbito local como mundial. A raíz de dichas necesidades, en Europa se inicia un proyecto supranacional de armonización de la educación superior, que recoge el deseo de dotarlos de un área Universitaria Común, donde los sistemas de educación de cada país sean comparables, donde estudiantes y profesores circulen libremente y que sea un polo de atracción de estudiantes de todas las partes del mundo. Por lo que en el año de 1999 surge el “Proceso de Bolonia”, cuyas bases se inspiraron en la Declaración de Sorbona 1998, el cual establece como objetivo “Incrementar la competitividad internacional del Sistema Europeo de Educación Superior y enfatizar la necesidad de garantizar que éste sistema configure, a nivel internacional en el resto del mundo, como un importante centro de atracción”. (La Educación Superior en Europa 2010, El impacto del proceso de Bolonia, Pág. 10)

Al observar la problemática que enfrenaban las Universidades Europeas, y contrastar con las que venían por delante a las Latinoamericanas, cobra auge el proyecto Tuning-América Latina; dicho proyecto “busca identificar e intercambiar información, y mejorar la colaboración entre las instituciones de educación superior para el desarrollo de la calidad, la efectividad y la transparencia, siguiendo la metodología sobre cuatro líneas: Competencias; enfoques de enseñanza, aprendizaje y evaluación; créditos académicos y calidad de los programas”. (Revista Ibero americana de educación, editada por la OEI No. 35

mayo-agosto 2004, sección síntesis, párr. 1; y sección ¿Qué implica Tuning-América Latina?, párr. 3)

Al respecto, José Gramajo, argumenta que “El desafío para las instituciones de educación superior es el de enfrentar un mundo en el cual los sistemas productivos están en permanente transformación”. Es por ello que las Universidades se ven en la necesidad de adaptarse a los desafíos, aumentar la relevancia y pertinencia de sus funciones, para incrementar su contribución a la profesionalización y a la tecnificación de su economía.

Además, Carlos Tünnermann Bernheim (2006) opina que “en el contexto de la sociedad contemporánea, las instituciones de educación superior son parte del mundo académico global. Hoy en día, ninguna universidad puede sustraerse de las relaciones internacionales y los intercambios con el extranjero” (Pág. 4).

A lo que González Morales, (2005) enfatiza en que “...la importancia que adquiere la educación superior en el mundo contemporáneo ha llamado la atención sobre su calidad. La masificación y diversificación no se puede lograr a contrapelo de la merma de la calidad.

A lo anterior se unen Tyler y Bernasconi (1999) explicando que “el aumento de la calidad es un fenómeno de largo plazo, que depende de la voluntad y capacidad de las instituciones de mejorar, no del sistema de evaluación.....los mecanismos de evaluación que ignoran que la calidad de la educación superior del país depende de la calidad de cada una de las instituciones que lo componen están destinados al fracaso”. (Pág. 13).

Es por ello que, las instituciones de educación superior, deben someterse a programas educativos que contribuyan a una mejora permanente, formando parte de procesos de acreditación, con el fin de obtener estándares de calidad en su gestión académica y credibilidad a nivel regional e internacional.

a) Definiciones

Muchas de las definiciones referidas a la calidad se han dado en función de su evaluación, identificando estándares, criterios y/o requisitos, los cuales pueden variar según el contexto, las orientaciones y necesidades sociales preponderantes en un momento dado.

En este sentido la UNESCO la define como “Un concepto multidimensional de múltiples niveles, dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales, y con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinada”.

En el caso de Proyecto Alfa (2009) define a la calidad en la educación superior como “El grado de ajuste entre las acciones que una institución, programa académico o carrera pone en marcha para dar cumplimiento a las orientaciones emanadas desde su misión y propósitos institucionales y los resultados que de estas acciones obtiene”.

Para Lapatí, (1996), la calidad de la Educación Superior “es la readaptación continua de la institución a su múltiple entorno social, económico y político, es también una cultura de superación y de auto exigencia”.

José Gramajo, afirma que “la calidad de la educación queda determinada por la capacidad que tienen las instituciones para preparar al individuo, destinatario de la educación de tal modo que pueda adaptarse y contribuir al crecimiento y desarrollo económico y social mediante su incorporación al mercado laboral”.

Aunado al concepto anterior, Arrien (1996) considera que, “la calidad parece está muy asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo del educando, desarrollo que se manifiesta en los aprendizajes relevantes del educando como sujeto, haciendo que este crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante

actitudes, destrezas, valores y conocimientos que lo convierten en un ciudadano útil y solidario.

Por lo que, para construir un modelo de calidad en el servicio educativo, se reconocen tres componentes (Cowell, D. W. 1991, p. 226; citado en Herrera Suárez, 1995, p. 13, 14):

- Imagen corporativa, es decir la imagen general que se tiene de la universidad y su atractivo en general, percibida por el cliente.
- Calidad técnica, en sus interacciones con las materias, disciplinas y ciencia de la carrera profesional: conocimiento, habilidades y destrezas intelectuales, herramientas y soluciones técnicas.
- Calidad funcional, refiriéndose al proceso y la gente que participa en la operación del sistema educativo, son componentes relevantes de cómo se suministran los elementos técnicos.

b) Competitividad y Educación Superior

Gil Fonthal afirma que “La mayoría de los cambios actuales en la educación superior son consecuencia del fenómeno de la globalización, donde los progresos tecnológicos tales como el Internet, el abaratamiento de las telecomunicaciones, y las fuerzas del mercado están desempeñando un papel fundamental. Los términos importación y exportación del conocimiento también se utilizan para caracterizar la internacionalización de la educación superior y de la investigación científica..... así como su relación con la garantía de la calidad educativa”.

Según José Joaquín Brunner, (1997) “en todas partes, la educación superior es vista como un pilar de la competitividad de los países, debiendo apoyar su

inserción en un sistema económico global que usa el capital humano y el conocimiento avanzado como principales factores de producción”.

Sumado a lo anterior José Gramajo agrega que “la Educación Superior es de calidad si logra desarrollar competencias en el educando... Debido a las innovaciones educativas y al progreso tecnológico, las economías exigen cada vez más profesionales competentes, habilitados con estudios de nivel superior. Las competencias se refieren a la capacidad de actuar desde lo que la persona es, con sus valores y actitudes haciendo algo con lo que sabe”.

Aunado a lo anterior Tyler y Bernasconi (1999), opinan que “La educación superior, tal como otros proveedores de bienes y servicios, se está abriendo a las fuerzas del mercado y la competencia, despertando con ello los naturales temores, preocupaciones y estrategias de sobrevivencia y adaptación”.

Por lo anterior, las universidades para obtener un mayor reconocimiento y credibilidad ante la sociedad, se han visto obligadas a ser cada vez más eficaces y eficientes a objeto de competir al más alto nivel de productividad y calidad.

c) Acreditación de la Calidad

Los cambios experimentados por las universidades en las últimas décadas han dado origen a su heterogeneidad y masificación actuales, haciendo más complejos los sistemas de educación superior. Esto ha repercutido en la calidad y transparencia de sus actividades, afectando por ende la confianza social en sus resultados, lo que ha llevado a la necesidad de instaurar procedimientos que garanticen la calidad y resguarden la fe pública.

En este contexto, España (2006) ha descrito que “en este mundo globalizado han tenido que definirse criterios con los cuales se mide la calidad y presencia de una universidad, frente a lo cual es difícil sortearlo, dado que ésta realidad se convierte en un imperativo que no se puede obviar, y que les exige a todas las universidades procesos de evaluación y de acreditación que les asegure reconocimiento internacional y regional de carreras y programas que imparte” (pág. 149).

Ante este panorama la calidad es, actualmente, el problema central de las universidades y consideran la teoría y práctica de la evaluación, como uno de los elementos básicos para asegurarla. La evaluación es una herramienta de planificación y política universitaria que se estima será permanente.

RIACES (2004), se refiere a la acreditación como el “proceso complejo multifactorial de aseguramiento de la calidad de una institución o de un programa educativo que se basa en una evaluación previa de los mismos. El proceso es llevado a cabo por una agencia externa a las instituciones de educación superior. La acreditación reconoce la calidad de los programas o de la institución acreditada. Da fe pública de la calidad”.

Aunado a lo anterior Eduardo Pérez (2008), describe la razón por la cual se debe acreditar “para dar fe pública de su Misión, Objetivos Estratégicos y Perfil de Egreso. Como corolario, los estudiantes y docentes podrán movilizarse con mayor facilidad, habrá mayor número de convenios con instituciones de la más alta calidad, si cabe el término, y la posibilidad de homologar estudios y otorgar doble o triple certificación. Además los egresados tendrán mayores facilidades para insertarse en el mercado laboral y acceder a los postítulos y postgrados”.

Por todo lo anterior, una de las preocupaciones fundamentales de la mayor parte de los países, parece ser hoy el mantenimiento, mejoramiento y garantía de la

calidad de la educación superior, haciéndose ingentes esfuerzos por lograr su adecuada definición, medición y evaluación. Lo cual se está haciendo mediante la incorporación de sistemas reconocidos de evaluación y acreditación institucional, lo que se espera contribuirán al mejoramiento de la eficacia y eficiencia académica de las instituciones.

c.1) Las Agencias de Evaluación y Acreditación

De la creciente necesidad de contribuir al mejoramiento de la eficacia y eficiencia académica de las instituciones de educación superior, surgen agencias de acreditación, según Claudio Rama (2007), por las siguientes causas:

- Heterogeneidad de calidad, resultado de la diferenciación institucional sin control de la segunda reforma universitaria.
- Búsqueda de un desarrollo social basado en el uso intensivo de conocimientos de calidad.
- Necesidad de establecer estándares mínimos de calidad ante la oferta de servicios de baja calidad.
- Necesidad de reducir la opacidad de los mercados universitarios.

Para cumplir con los procesos de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior, han surgido en Centro América organismos de coordinación y supervisión, los cuales Alarcón Alba, y Luna (2003, p. 19) los resumen de la siguiente forma: “A nivel regional existe la Confederación Universitaria Centroamericana cuyo órgano Rector es el Consejo Superior Universitario Centroamericano –CSUCA-, organismo oficial de integración de la educación

superior de la región. Dicho consejo está constituido por las universidades estatales de los 7 países de América Central.

Históricamente el CSUCA ha jugado un papel muy destacado en el tema de la evaluación y acreditación de calidad de la educación superior en la región, desde 1962 por medio del Sistema de Carreras y Postgrados Regionales SICAR, a partir de 1998 con la creación y desarrollo del Sistema Centroamericano de Evaluación y acreditación de la Educación Superior SICEVAES y, más recientemente, con el establecimiento del Foro Centroamericano por la acreditación cuyo proceso de concertación regional está conduciendo a la creación del Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior CCA”.

3.2.2. Sistema nacional de acreditación de la educación superior

Se aprueba en el año 1993 el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), y es en el año 1998 que se anuncia públicamente el nacimiento del mismo. No obstante hasta el año 2002 que la Asamblea Legislativa aprobó la ley No. 8256 denominada “Ley del Sistema Nacional de Acreditación de la educación Superior (SINAES)”, como el ente de acreditación nacional de Costa Rica con carácter oficial para dirigir y coadyuvar los esfuerzos por lograr la acreditación de carreras y programas de educación superior en diferentes áreas del conocimiento y garantizar públicamente la calidad de las carreras acreditadas.

Su misión es “fomentar la calidad de la educación superior costarricense y consolidar en ella una vigorosa cultura de calidad y de evaluación permanentes. Propiciar espacios académicos de investigación, análisis conjunto, discusión e información a la comunidad nacional en torno a la educación y a la sociedad costarricense y realizar los procesos de acreditación oficial de la calidad académica de las diversas instituciones, carreras y programas que le competen a

las instituciones de educación superior costarricense tanto públicas como privadas. (SINAES, 2010, Manual de acreditación, pág. 8).

a) Etapas para la acreditación

Según la Guía de procedimientos para la acreditación de Carreras, de la Universidad de Santiago de Chile 2009, “El proceso consta de tres grandes etapas: Autoevaluación, Evaluación externa y Dictamen de acreditación

- *La autoevaluación*, es el proceso de análisis exhaustivo del desempeño de la carrera, a fin de detectar sus fortalezas y debilidades y generar medidas de mejoramiento. Para ello la carrera reúne, valida y analiza información sustantiva acerca de su desempeño, sobre la base de sus propósitos declarados y los criterios de evaluación definidos.
- *Evaluación externa*, es realizada por un Comité de Pares evaluadores independientes contratados por la Agencia Acreditadora. Su resultado es un informe de evaluación, que contiene juicios relativos al proceso de auto evaluación desarrollado por la carrera y las principales fortalezas y debilidades que ella presenta, a la luz del perfil del egresado y de los criterios de evaluación previamente definidos.
- *Dictamen o pronunciamiento de acreditación*, este es adoptado por la Agencia Acreditadora sobre la base de los criterios de evaluación previamente definidos, del informe de auto evaluación de la carrera, el informe de pares evaluadores, las observaciones de la carrera a este último y la opinión del presidente del comité de pares sobre las observaciones emitidas por la carrera, cuando existan.

b) Criterios para evaluar una carrera o programa

Para evaluación de programas, el SINAES establece seis aspectos, los cuales deben mostrarse a través de los resultados de la situación de la carrera. Dichos aspectos son descritos de la siguiente manera (SINAES, acerca del... 2010 sección evaluación externa, párr. 4):

- Personal académico, la carrera o programa debe contar con personal académico idóneo y suficiente para garantizar la calidad de la docencia, la participación en la gestión curricular y en actividades de investigación y desarrollo profesional. Para ello debe realizar acciones específicas para mejorar la calidad profesional y académica del mismo (SINAES, 2000, pág.6).
- Currículum, debe hacer explícitas las intenciones educativas generales de la carrera o programa... la carrera o programa debe tener un buen diseño, controlar su ejecución y evaluar los resultados (SINAES, 2000, pág.7).
- Estudiantes, la carrera o programa debe contar con políticas y estrategias para la conformación de la población estudiantil y ofrecerle condiciones y facilidades que favorezcan su permanencia como estudiante y el éxito en sus estudios (SINAES, 2000, pág. 9).
- Administración de carrera, la carrera o programa debe garantizar la existencia de sistemas de apoyo para la realización de las labores académicas, que favorezcan la comunicación interinstitucional y promuevan la superación del personal y la formación integral de los estudiantes (SINAES, 2000, pág. 11).

- Infraestructura y equipamiento, la carrera o programa debe contar con los recursos físicos y materiales necesarios en cantidad, calidad, pertinencia, disponibilidad y acceso, para el cumplimiento de sus propósitos y objetivos. Asimismo, debe prever en sus planes de desarrollo y en sus proyecciones de crecimiento académico, la adquisición, el mantenimiento y reposición de estos recursos (SINAES, 2000, pág. 12).
- Impacto y pertinencia, la carrera o programa debe promover eventos académicos que enriquezcan la formación de los estudiantes y profesores, hacer aportes y promover transformaciones en la comunidad en que está inmersa y retroalimentar su quehacer en forma sistemática (SINAES, 2000, pág. 12).

c) Desempeño estudiantil (Dimensión: Resultados)

Según el modelo de evaluación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES-, agencia de referencia para acreditar la carrera de Administración de Empresas, plan diario, del Centro Universitario de Oriente, el desempeño estudiantil, debe referirse a la concreción de los resultados que la carrera obtiene en función de lo previsto en el programa formativo y en los fines y políticas de la universidad. Dentro del Componente Desempeño Estudiantil, se establecen Criterios, los cuales tienen relación con otros componentes, (SINAES, 2000, págs. 7-11), entre los cuales es importante mencionar:

- ***Componente Currículum:***
 1. La carrera o programa debe tener procedimientos de evaluación que permitan determinar el logro de los rasgos del perfil académico-profesional especificado en el plan de estudios, por parte de los graduados.

2. La carrera o programa debe asegurarse que el estudiante recibe asesoría y atención académico-curricular apropiada. Deben existir mecanismos que permitan detectar a tiempo carencias o dificultades de los estudiantes y procedimientos para subsanarlas, como seguimiento y atención individual; así como mecanismos que atiendan reclamos e inquietudes con respecto a la evaluación.
3. Deben existir normas que regulen la evaluación de los aprendizajes de los estudiantes, así como los mecanismos que permitan el acceso a las instancias que atienden los reclamos e inquietudes con respecto a la evaluación.
4. Además, la carrera o programa debe garantizar el conocimiento, la aplicación y el cumplimiento de las normativas vigentes por parte de docentes y estudiantes.

- ***Componente Estudiantes:***

1. Los alumnos deben ser informados oportuna y apropiadamente de todos los servicios y actividades disponibles, de sus derechos y obligaciones como estudiante, del plan de estudios y del programa de enseñanza de cada asignatura, así como de los costos. Debe existir alguna dependencia a la cual puedan acudir para hacer vales sus reclamos en caso necesario.
2. La carrera o programa debe garantizar el respeto al derecho del estudiante de conocer oportunamente los resultados de sus evaluaciones y a obtener las certificaciones de estudios cursados que requiera.

- ***Componente Administración de la Carrera o Programa:***

1. La carrera o programa debe tener lineamientos y procedimientos relativos a la ejecución del plan de estudios tales como duración y periodicidad de los ciclos lectivos, sistema de requisitos, requisitos de graduación, sistema de reconocimientos de materias, entre otros y asegurar su cumplimiento.
2. La carrera o programa debe mantener un sistema seguro, ordenado, actualizado y confiable del registro y avance de los alumnos en el plan de estudios. Asimismo debe mantener una información actualizada y públicamente disponible sobre el plan de estudios y los programas de todas las materias contempladas en este.
3. La carrera o programa debe disponer, de manera fidedigna y eficiente, de información respecto a los estudiantes (características sociodemográficas, índices de deserción, índices de graduación, índices de permanencia, rendimiento académico por cursos y profesor, carga académica, utilización de servicios, entre otros), y utilizar esta información en la toma de decisiones para la ejecución y desarrollo del plan de estudios.
4. La carrera o programa debe tener y aplicar procedimientos para la evaluación de la gestión académica.

c.1) Descriptores

En la evaluación externa realizada en el año 2007, por los pares externos Tejeira de Tuñón, Gómez Castañeda y Romero Estrada, recomiendan que una carrera o programa académico, debe poseer un registro sistematizado de las evaluaciones de los estudiantes, que permita tomar decisiones para los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como para su mejoramiento (pág. 21). Dicho sistema debe

registrar “índices de rendimiento académico estudiantil, aprobación, deserción y repetición (pág. 24).

Por el carácter de éste estudio y para determinar la contribución de los mecanismos y recursos utilizados para registrar la información del estudiantado y al cumplimiento y observancia del Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante, lo que se realizó fue un análisis de descriptores, tanto del Reglamento como de los mecanismos y recursos para registrar información.

Los descriptores objeto de estudio fueron: El Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Mecanismos y Recursos utilizados para el registro de la información del rendimiento académico del estudiante y el Manual del SINAES.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En este capítulo se procede a la interpretación de los resultados que se obtuvieron del análisis del desempeño estudiantil, considerando el Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante, los mecanismos y recursos utilizados en el registro de información del estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, plan diario, durante el periodo del 2008 al 2011.

Para una mejor comprensión se consideraron los siguientes descriptores: Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, los mecanismos y recursos utilizados para el registro de información del rendimiento académico del estudiantado, y como fundamento el Manual del Acreditación Oficial de Carrera de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES-, el cual contiene Dimensiones, Componentes, Criterios, Estándares y Evidencias; considerando en éste proceso la Dimensión: Resultados, Componente: Desempeño Estudiantil, y los Criterios y evidencias propios del componente.

4.1 Reglamento de evaluación de aprendizaje, mecanismos y recursos

El primer descriptor objeto de estudio fue el Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante, el cual, es un documento que establece directrices generales que permiten orientar el desempeño de los estudiantes, con el fin de lograr un alto nivel de calidad, eficiencia y eficacia del sistema educativo universitario.

Para estudiar el reglamento se utilizó una guía de análisis, la cual permitió establecer que el Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante

de la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenta con las directrices que permiten regular todo lo concerniente al desempeño del estudiante, es decir la evaluación, promoción, repitencia y graduación de los mismos, así como a la revisión y condiciones de exámenes; situación que se comparó con los Criterios y evidencias descritas en el Manual de acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES- (2009). **(Ver apéndice 1)**

4.1.1 DESCRIPCIÓN DEL REGLAMENTO DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE

Tabla 2: Criterios del Manual del SINAES y Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante.

No.	CRITERIOS	EVIDENCIAS	DESCRIPCIÓN DEL REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DEL ESTUDIANTE
1	Debe existir un reglamento de evaluación de los aprendizajes que estipule aspectos como la escala de calificación, las normas de evaluación, los mecanismos y los plazos de apelación y todo lo relacionado con el rendimiento académico obtenido por el estudiante en los cursos y en la carrera.	Descripción de un Reglamento de evaluación de los aprendizajes.	• Actualmente se cuenta con un Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante, el cual establece las directrices generales que orientan la evaluación, promoción, y repitencia de los estudiantes. En el Título II encontramos las directrices de la evaluación y promoción; en el Título III de la Asignación, repitencia y requisitos; el Título IV norma todo lo concerniente a la revisión y condiciones de exámenes. • El mismo Reglamento establece que cada unidad académica normará los procedimientos de los exámenes: parciales, extraordinarios, por suficiencia y otros tipos de exámenes, así como los períodos de exámenes y la conformación de la zona. • Ante éste contexto, con fecha 17 de agosto de 2006 se aprueba por el Consejo Directivo del Centro Universitario de Oriente, el Normativo de Evaluación y Promoción del Estudiante. El cual establece las directrices para: los exámenes Parciales; Exámenes Extraordinarios; Exámenes de Suficiencia; el Período de Exámenes; y la Conformación de la Zona.
2	Se debe garantizar a los estudiantes el acceso oportuno a los resultados de su rendimiento en cada uno de los cursos matriculados.	Descripción de la normativa que regula los plazos de entrega de los resultados obtenidos por los estudiantes en los cursos.	El Normativo de Evaluación y Promoción del Estudiante del Centro Universitario de Oriente en el Capítulo V, conformación de la zona, en su artículo 14 establece que “El docente debe dar a conocer a los interesados, el cómputo de la zona, por lo menos ocho días antes de los exámenes finales”.

Fuente de elaboración: propia, tomando como base los elementos que contiene la guía de SINAES.

Como puede observarse en el tabla anterior, al comparar los Criterios del Manual del SINAES, con el Reglamento General de Evaluación y Promoción del estudiante, éste último estipula todos los aspectos requeridos por dicho Manual, es decir se cuenta con escala de calificaciones para aprobar un curso, por ejemplo: para tener derecho a examen final los estudiantes deberán acumular una zona mínima de 31 puntos sobre los setenta máximos a obtener en el caso de carreras de régimen semestral, y 41 puntos sobre los ochenta máximos a obtener para las carreras de régimen anual; adicional en el artículo 23, se establece las distinciones a obtener si el estudiante completa todos los requisitos de cierre de pensum y alcance promedios generales de 85, 90 y 95 puntos.

En cuanto a las normas de evaluación, indica que cada unidad académica debe normar los procedimientos de los exámenes, por lo que en el 2006 el Consejo Directivo del Centro Universitario de Oriente aprueba dicho Normativo de Evaluación y Promoción del Estudiante del Centro Universitario de Oriente, estableciendo además los procedimientos a seguir en casos de apelación, así como el acceso oportuno a los resultados de su rendimiento el cual tiene que darlo a conocer el docente por lo menos 8 días antes de los exámenes finales.

Los resultados del rendimiento académico obtenido por el estudiante son registrados en un programa sistematizado, el cual es alimentado por personal de la unidad de Control Académico del Centro Universitario de Oriente, dicho programa permite obtener información del estudiante por carrera y curso, pero no por docente.

4.1.2 Descripción de los mecanismos y recursos utilizados para el registro de la información del rendimiento académico del estudiantado

En sus inicios el Centro Universitario de Oriente, no contaba con mecanismos eficientes que le permitieran generar información sobre el rendimiento académico

del estudiantado, dicho descontrol generó muchos problemas y atrasos, y en el caso de las altas autoridades, la falta de visión para tomar decisiones pertinentes al desempeño del estudiantado. A raíz de las autoevaluaciones realizadas a la carrera y a las recomendaciones hechas por los pares externos en su visita en el año 2007, la Unidad de Control Académico inició gestiones para implementar mecanismos que permitirán generar información eficiente, confiable y rápida del rendimiento del estudiante.

a. Registros de las características sociodemográficas del estudiante

Actualmente la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenta con un sistema central y los centros regionales en línea con ésta. Dicho sistema registra las características sociodemográficas del educando, siendo el mismo estudiante, el que introduce toda la información al ingresar a la Universidad o de actualizarla cuando desea realizar alguna gestión. En el Campus Central se encargan de clasificar y enviar los informes al Centro Regional que corresponda. **(Ver anexo 1).**

b. Registros estadísticos del rendimiento académico por curso, docente y nivel

El sistema permite que la información del rendimiento académico del estudiante se genere por curso, más no por docente ni por nivel académico. No se genera por docente, porque hay casos en los que se hace necesario, por la cantidad de estudiantes, habilitar dos secciones para el mismo curso, y por ende docente por sección, según indicó el Coordinador de la Unidad de Control Académico.

En el caso de la información por nivel, a partir del año 2009 con la readecuación curricular el nivel Técnico de la Carrera de Administración de Empresas –Plan Diario- desaparece, por lo tanto no es necesario generar la información por nivel.

La información del rendimiento académico por estudiante, es proporcionada por cada docente de la carrera en un Formato “A” entregado por la Unidad de Control Académico, e introducida por el personal de Control Académico de cada Región. **(Ver anexo 2)**

c. Registros estadísticos de la tasa de aprobación, reprobación y deserción, por curso, docente y nivel

El sistema genera la tasa de aprobación, reprobación y deserción del estudiante únicamente por curso. Dicha información permite a la Coordinación de la Carrera tener una mejor visión del rendimiento académico del estudiantado, así como tomar las decisiones pertinentes que contribuyan en pro de su enseñanza-aprendizaje. **(Ver anexo 3)**

d. Registros Estadísticos según promedio anual, por nivel

Dicho sistema genera el promedio anual del estudiante, además la media por carrera, la cual es utilizada por la coordinación de la carrera de Administración de Empresas –Plan Diario- para fines de establecer el promedio que debe tener y mantener el estudiante becado. **(Ver anexo 4)**

e. Registro de reclamos más comunes

Según información proporcionada por el Coordinador de la Unidad de Control Académico no se cuenta con ningún registro de reclamos, tampoco existe formato alguno para que el estudiante registre su inconformidad.

La siguiente tabla detalla los reclamos verbales más comunes realizados por el estudiantado, según Unidad Académica y la opinión de los estudiantes:

Tabla 3. Reclamos más comunes.

No.	UNIDAD DE CONTROL ACADEMICO	OPINION DEL ESTUDIANTE
	<i>Reclamos más comunes</i>	<i>Reclamos más comunes</i>
1	Han sido de forma verbal, y es porque sus nombres no figuran en las actas	Han sido de forma verbal, y se lo han planteado al docente titular del curso. Solicitando revisión de exámenes, por no estar de acuerdo con la calificación.
2	La calificación escrita en acta no es la correcta.	

Fuente de elaboración: propia.

Adicional a lo anterior, es importante mencionar que de los 60 estudiantes encuestados, únicamente el 12% han tramitado algún tipo de reclamo, el cual se ha realizado en forma verbal al docente titular del curso. El restante (88%) no tramita, en primer lugar, porque no ha tenido necesidad, y en segundo, por temor a represalias por parte del docente.

4.2 Análisis de la pertinencia entre los mecanismos y recursos del registro de información y el manual del SINAES

Al analizar la pertinencia de los mecanismos y recursos utilizados en el registro de la información del desempeño estudiantil con las evidencias descritas en el Capítulo IV, Dimensión IV Resultados, componente Desempeño Estudiantil del Manual de Acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES- (2009) , se consideró incluir para un mejor análisis lo normado en el Reglamento General de Evaluación y Promoción del estudiante, con el fin de establecer a la vez, si la Carrera de Administración de Empresas, plan diario, cuenta con los criterios y evidencias establecidos por dicho manual, para el registro de la información del Estudiante.

Para facilitar el análisis de la Pertinencia se elaboró la siguiente tabla:

Tabla 4: Pertinencia entre los Criterios del Manual del SINAES y los Mecanismo y Recursos.

No.	EVIDENCIA	MECANISMOS Y RECURSOS	REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN.
1	Características Sociodemográficas del estudiante	Al ingresar a la Universidad, el estudiante debe introducir sus datos personales al sistema. Así mismo cuando desee realizar alguna gestión deberá actualizar los mismos.	Capítulo IV. Definiciones. Artículo 6. o. Requisito. Condición que le estudiante debe completar para cumplir con un trámite establecido en la norma correspondiente.
2	Registros Estadísticos del rendimiento académico por curso, docente y nivel.	La unidad de Control Académico entrega a cada docente el Formato “A”, en el cual deben registrar el punteo obtenido por el estudiante en el semestre, Este a la vez se registra en el sistema y se genera el Acta. La información permite obtener la tasa de aprobación, reprobación y deserción, por curso. Además permite generar el promedio anual por estudiante y por carrera.	Capítulo V. Conformación de la Zona Artículo 11. Para el cómputo de la zona se llevará un formulario de registro de la zona, diseñada por la Coordinación Académica, la cual deberá adjuntarse al Acta de Examen Final.
3	Registros estadísticos de la tasa de aprobación, reprobación y deserción por curso, docente y nivel.		Título II de la Evaluación y Promoción Capítulo I de la Evaluación Artículo 19. <i>Nota total.</i> Se integra con la suma de la zona y el punteo obtenido en el examen final, o el de recuperación, según el caso.
4	Registros estadísticos según promedio anual, por nivel.		

No.	EVIDENCIA	MECANISMOS Y RECURSOS	REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN.
5	Utilización de información en promoción del éxito académico y para la toma de decisiones.	Control Académico, es la Unidad responsable de registrar el rendimiento académico del estudiantado, por lo tanto, a través del sistema de Registros estadísticos implementado en el año 2006, se cuenta con información del promedio por estudiante, lo que permite informar a la dirección y coordinatura de cada carrera de los promedios generales de cada alumno. Así mismo el sistema genera información que contribuye a la toma de decisiones. La información es solicitada por el Coordinador de cada carrera.	Capítulo II. De la Promoción, Graduación y Distinción. Artículo 23. El estudiante de cualquier unidad académica que al completar todos los requisitos de cierre de pensum haya alcanzado un promedio general de 85 puntos, se le otorgará la distinción académica de CUM LAUDE; de 90 puntos, el MAGNA CUM LAUDE y de 95 puntos, el SUMMA CUM LAUDE. Para el efecto deberá haber concluido las asignaturas del pensum en el tiempo establecido y graduarse nomás de dos años después de cierre de pensum.

Fuente de elaboración: propia, tomando como base los elementos que contiene la guía de SINAES.

Al observar la tabla anterior y analizarla se puede establecer que si existe pertinencia entre las evidencias establecidas en el manual del SINAES, el Reglamento, y los mecanismos utilizados para registrar el rendimiento académico del estudiante.

En cuanto a mecanismos se refiere, actualmente se cuenta con un sistema que permite registrar el rendimiento académico del estudiante, sin generar la información por docente.

Además para tener un mejor escenario se aprovechó la opinión del estudiante en relación al indicador 5, sobre la utilización de la información en cuanto a la promoción del éxito académico.

Se le preguntó al estudiante si tenía conocimiento de alguna acción educativa, que le permitiera estimular su rendimiento académico, el 42% del total de encuestados, indicó tener conocimiento, siendo una de las acciones más conocidas la exoneración del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- o Examen General Privado; el 58% restante, indicó que no tienen conocimiento de la existencia de dichas acciones educativas.

4.3 Reglamento general de evaluación y promoción del estudiante (Grado de cumplimiento y distribución porcentual)

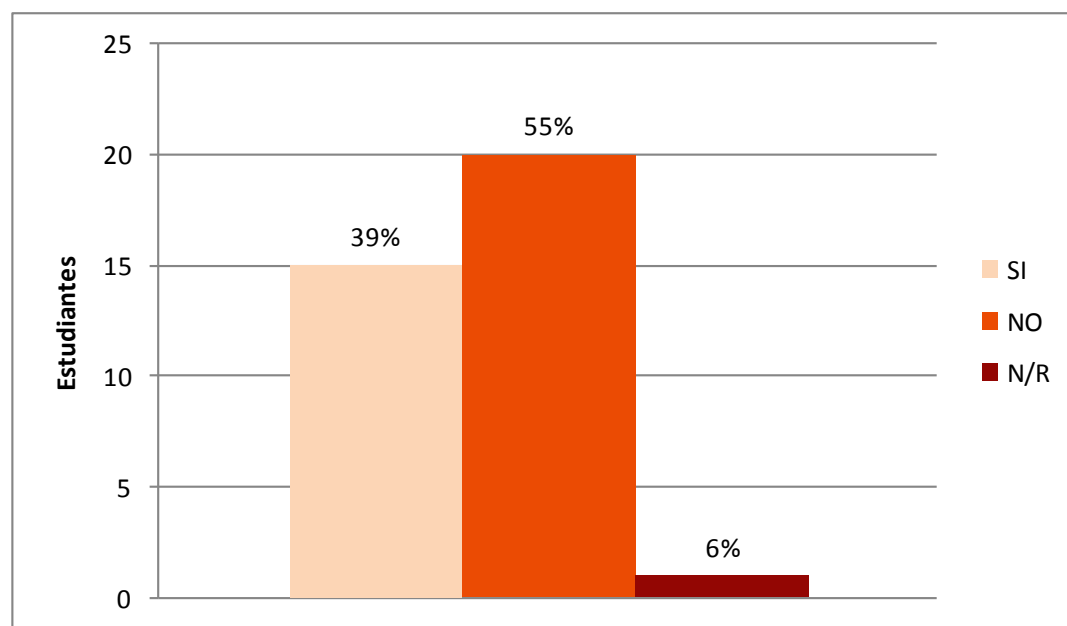
Para su análisis se consideró la opinión del estudiantado, con el fin de establecer el grado de cumplimiento del Reglamento General de Evaluación y el porcentaje de cumplimiento de entrega de resultados.

4.3.1 Grado de cumplimiento del reglamento general de evaluación de aprendizaje

Para establecer el grado de cumplimiento del Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante, fue necesario determinar, si el estudiante conoce la existencia del mismo.

De los estudiantes encuestados el 63% respondió tener conocimiento sobre la existencia del reglamento de evaluación, el resto lo desconoce, argumentando que ha sido por falta de interés de los docentes y de ellos.

Además se consideró importante establecer con los estudiantes que conocen sobre la existencia del Reglamento General de Evaluación, si además tienen conocimiento de lo que en éste se norma.



Gráfica 1: estudiantes que conocen lo normado en el Reglamento.

Fuente: elaboración propia.

Como puede observarse en la gráfica anterior de los 38 estudiantes que respondieron conocer de la existencia de un Reglamento de Evaluación de

Aprendizaje, el 39% indicaron conocer lo que se norma en dicho Reglamento de Evaluación, el 55% no se han preocupado por leer y conocer lo que establece el mismo y el 6% restante no respondió.

Por lo tanto, para establecer el grado de cumplimiento del Reglamento de evaluación, únicamente se consideró las respuestas del 39% de estudiantes que conocen lo que se norma en éste. Y para una mejor comprensión se elaboraron 3 preguntas, las cuales se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 5: Grado de Cumplimiento de la Normativa de Evaluación.

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/R	GRADO				
					1	2	3	4	5
1	Se cumple con los tiempos estipulados en el Reglamento de Evaluación, para presentar las solicitudes en caso de ausencia a un examen parcial y o extraordinario?. Como considera dicho cumplimiento?	14	1		1		12		1
2	Se cumple con las fechas normadas en el reglamento de Evaluación, para publicar los calendarios de exámenes?. Como considera dicho cumplimiento?	15					12	3	
3	Si a tramitado algún tipo de reclamo, considera que se ha cumplido con los tiempo de apelación estipulados en el Reglamento de Evaluación?. Como considera dicho cumplimiento?	4		11			4		

Fuente de elaboración: propia

En donde:

- 1 Deficiente
- 2 Insuficiente
- 3 Aceptable
- 4 Satisfactorio
- 5 No Responde -N/R-

Como puede observarse en la primera pregunta de los 15 estudiantes que conocen lo que se norma en el Reglamento, el 93% de éstos, consideran que se cumple con los tiempos estipulados, para presentar la solicitud en caso de ausencia en un examen parcial y/o extraordinario; y el grado de cumplimiento el 86% de éstos lo estiman aceptable.

En el caso de la segunda, el 100% de los estudiantes opinan que se cumple con las fechas para publicar los calendarios de exámenes, considerando el 80% de éstos un grado de cumplimiento aceptable, el resto satisfactorio.

En lo que a la última pregunta se refiere, el 27% de los estudiantes indicaron haber realizado algún trámite de reclamo, y consideran que se ha cumplido con los tiempos de apelación estipulados, estimando un grado de cumplimiento aceptable. El 73% restante respondió no haber tramitado nunca algún reclamo.

4.3.2 Distribución porcentual del cumplimiento de entrega de resultados

En cuanto al cumplimiento de entrega de resultados, de los 15 estudiantes que conocen lo que se norma en el Reglamento, el 73% opinaron tener acceso oportuno al rendimiento obtenido en los cursos. El resto indicó que los docentes entregan a última hora los resultados.

Por último y considerando la importancia de conocer no solo la existencia del Reglamento General de Evaluación si no también lo que en él se norma, se le preguntó al 100% de los estudiantes encuestados, si consideraba importante que el estudiante conociera sobre el mismo, opinando el 96% de éstos, que es importante tener conocimiento de lo que en el Reglamento de Evaluación se norma, con el fin de conocer sus derechos y obligaciones como estudiante. El resto considera no importante conocer lo que en él se norma.

CONCLUSIONES

1. En el año 2005 entró en vigencia el Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala el cual establece directrices generales que regulan los procesos de evaluación, promoción, repitencia y graduación del proceso enseñanza-aprendizaje. A partir del año 2006 se aprueba el Normativo de Evaluación y promoción del Estudiante del Centro Universitario de Oriente, el cual establece los procedimientos de los exámenes, los períodos de exámenes y la conformación de la zona. Por lo tanto se puede afirmar que se cuenta con un Reglamento que estipula todo lo relacionado con el rendimiento académico del estudiante.
2. Al analizar los criterios y evidencias del Manual de SINAES con lo normado en el Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante y los mecanismos y recursos que se utilizan para el registro del desempeño estudiantil, se determinó que actualmente se cuenta con un sistema de registro central y el Centro Universitario de Oriente en línea con éste, dicho sistema permite registrar las características sociodemográficas del estudiante, el rendimiento académico por curso, estadísticas de la tasa de aprobación, reprobación y deserción por curso, además de las estadísticas según promedio anual por estudiante y año, sin embargo dicho sistema tiene la debilidad que no genera la información por docente y tampoco registra estadísticas de reclamos.
3. Para establecer el grado de cumplimiento del Reglamento General de Evaluación y Promoción, fue necesario determinar el porcentaje de estudiantes que conocen la existencia y lo que se norma en el mismo, de lo que se obtuvo, de 60 estudiantes encuestados únicamente el 63%

conocen sobre la existencia del Reglamento. De éstos, el 39% tienen conocimiento de lo que en él se norma. Por lo que se puede afirmar que del total de la población estudiantil encuestada, únicamente el 25% de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas –plan diario-, conocen lo que se norma en el Reglamento General de Evaluación y Promoción.

4. Para establecer el grado de cumplimiento de la normativa de evaluación, se realizaron tres preguntas al 39% de los estudiantes que tienen conocimiento de lo normado, opinando de la siguiente manera: el 93% considera que se cumple con los tiempos estipulados para presentar las solicitudes en caso de ausencia a un examen parcial y/o extraordinario, y el 86% es éstos estiman dicho cumplimiento como aceptable; en cuanto a las fechas de publicación de los calendarios de exámenes, el 100% opina que si se cumple, estimando el 80% de éstos un grado aceptable; y en lo que se refiere al trámite de algún tipo de reclamo y su cumplimiento con los tiempos de apelación estipulados, solo el 27% de éstos, han realizado alguna vez dicho trámite, estimando el 100% de éstos como aceptable.
5. En lo que a porcentaje de cumplimiento de entrega de resultados por parte del docente se refiere, se estableció que, de los estudiantes que conocen lo normado en el Reglamento, el 80% considera que si se cumple con la entrega de resultados y en los tiempos estipulados en el Reglamento de Evaluación de Aprendizaje.
6. De los estudiantes encuestados, el 92% estima importante conocer lo que se norma en el Reglamento General de Evaluación y Promoción, con el fin de conocer sus derechos y obligaciones como estudiantes.

RECOMENDACIONES

1. Es importante realizar retroalimentaciones periódicas al sistema de registro de información del rendimiento académico del estudiantado y elaborar un plan de mejora a dicho sistema y así generar información oportuna y veraz. Asimismo, aprovechar el recurso humano y equipo con el que se cuenta en el Campus Central. Por lo que el Coordinador de la Carrera debe comunicar dicha necesidad al coordinador Académico y éste al Director del Centro Universitario, para que por su medio sea trasladada dicha información a las máximas autoridades de la Universidad.
2. La Unidad de Control Académico debe implementar mecanismos de registro de reclamos para los estudiantes, los cuales pueden ser boletas que contengan preguntas relacionadas con su rendimiento académico y que estén a disposición y vista del estudiante, en forma constante, para que, posteriormente sean registradas en el sistema y socializadas con el coordinador de la carrera; asimismo elaborar un plan informativo al principio de cada semestre, para que los estudiantes conozcan de la existencia de dichas boletas.
3. El Coordinador de la Carrera debe utilizar la información y estadísticas relacionada con el rendimiento académico del estudiantado, para tomar decisiones consensuadas con los profesores de la carrera y elaborar planes de mejora en la promoción del éxito académico, es decir todos aquellos incentivos que permitan a sus graduados poseer las destrezas y conocimientos que exige la sociedad actual.

4. Para dar cumplimiento a lo normado en el Reglamento de Evaluación de Aprendizaje, es necesario que el 100% de los estudiantes conozcan lo que en éste se establece, por lo que el Coordinador de la Carrera con apoyo de la Unidad de Control Académico, deben elaborar un plan de inducción que sea impartido al inicio de cada año, preparando en primer lugar al docente y posteriormente darlo a conocer al estudiantado de primer ingreso.

LITERATURA CONSULTADA

- Alarcón Alba, Francisco y Luna, Guillermo Julio (2003). Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y acreditación de la educación superior en Centro América. Estudios para IESALC-UNESCO, CSUCA.
- Arrien, Juan B. (1996). Calidad y Acreditación: exigencias a la Universidad. En: conferencia Regional sobre Política y Estrategias para la transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. La Habana. CRESALC/MES.
- Bernal Torres, César Augusto (2006). Metodología de la Investigación. 2ª ed. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Brunner, José Joaquín (1997). Calidad y Evaluación en la Educación Superior, en: Evaluación y Acreditación Universitaria. "Metodología y Experiencias". Eds. Mario Letelier y Eduardo Martinez. Caracas, Venezuela, nueva sociedad, UNESCO.
- Congreso de la República de Guatemala (2008). Constitución Política de la República de Guatemala y Leyes de Desarrollo Social. Guatemala: SCEP.
- Chávez Zepeda, Juan José (1996). Elaboración de proyectos de investigación. Guatemala: Editorial Mundicolor.
- España, Olmedo (2006). Educación Superior en Centro América: Límites y Posibilidades (1ra. Ed.). Guatemala: Publicaciones orientadas a la docencia universitaria, USAC.

Fonthal, Gil. La acreditación, la certificación y la internacionalización de la educación superior: una perspectiva global para Latinoamérica.

Gonzales Morales, Alfredo (2005). Educación Superior: retos, realidades y perspectivas.

Gramajo G., José M. (2004). Calidad y Productividad de la Docencia Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2001). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

Herrera Suárez, Pablo A. (1995). Proceso de autoevaluación integral de la universidad: una guía de aplicación en el sistema de certificación y acreditación de la calidad. Santa Cruz, Bolivia: Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra UPSA.

La educación Superior en Europa (2010). El impacto del proceso de Bolonia. Bruselas: Secretaria General Técnica.

Lapatí, P. (1996). Tiempo Educativo mexicano, México: UAFS-CESU-UNAM.

Linares Ruiz, Eduina A. (1994). Estudio de eficiencia y eficacia cuantitativa del sistema educativo (invs.). Centro Universitario de Oriente. Chiquimula, Guatemala

Linares Ruiz, Eduina A. (1999). Adecuación del perfil profesional y objetivos de la carrera de Administración de empresas, que se ofrece en el Centro Universitario de Oriente –CUNORI- (Tesis). Centro Universitario de Oriente. Chiquimula, Guatemala.

Méndez, Carlos (1994). Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. México: McGraw Hill.

Paredes Bodegas, Eduardo (2008). Rev. Med Head 19/2. 2008.

Proyecto Alfa (agosto 2009). Aseguramiento de la calidad: políticas públicas y gestión universitaria. Marco e Referencia para el Proyecto sobre Aseguramiento de la Calidad.

Rama, Claudio (2007). Seminario Taller sobre la Evaluación y acreditación de la Educación Superior en América Latina, AUPPA.

Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior. (2004). Glosario Internacional RIACES de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Madrid. RIACES.

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior – SINAES - (2,010). Manual de acreditación. Costa Rica.

Tejeira de Tuñon, Constanca; Gómez Castañeda, Carlos Roberto y Romero Estrada, Francisco A. (Agosto 2007). Informe de evaluación externa: Programa de Administración de Empresas, plan diario, Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Oriente. Guatemala: SICEVAES, CSUCA.

Tyler Lewis, A. y Bernasconi, Andrés (1999). Evaluación de la Educación Superior en América Latina: tres ordenes de magnitud.

Tunnermann Bernheim, Carlos (2006). La calidad de la educación superior y su acreditación: la experiencia centroamericana. México: Universidad Autónoma de Yucatán.

UNESCO 2004. (Vlăsceanu et al.)

Universidad de San Carlos de Guatemala (2005). Autoevaluación de programa académico de la carrera de Administración de Empresas, para su acreditación al Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES). Investigación Evaluativo.

Universidad de Santiago de Chile (2009). Guía de Procedimientos para la Acreditación de Carreras.

E – GRAFIA

Alcántara Santuario, Armando. (2007). Dimensiones de la calidad en Educación Superior. Reencuentro No. 050. Unidad autónoma Metropolitana – Xochimilco, Distrito federal; México. Consultado el miércoles 14 de marzo de 2012. Texto completo en <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/340>

Bravo Salinas, Nestor. (2006). Competencias proyecto Tuning – Europa, Tuning – América Latina. Consultado el jueves 1 de marzo de 2012. Texto completo en <http://acreditación.unillanos.edu.co/>

Consejo Centroamericano de Acreditación. (2009). El ¿Por qué? Y ¿Para qué? De la acreditación. Consultado el miércoles 18 de enero de 2012. Texto completo en <http://daad.csuca.org/attachments/127>

Comunicado UNESCO. (Julio 2009). Conferencia mundial sobre la educación superior – 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. Consultado el jueves 1 de marzo de 2012. Texto completo en <http://www.iesalc.unesco.org.ue/dmdocuments/>

Cuadernos de educación y Desarrollo, Vol. 3 No. 023, enero 2011. Calidad del contexto empresarial al contexto educativo. Consultado el jueves 8 de marzo de 2012. Texto completo en <http://www.eumed.net/rev/ecd/>

Giraldo G., Uriel; Abad A., Darío y Díaz P., Edgar. Bases para una política de Calidad de la Educación Superior en Colombia. Consultado el miércoles 14 de marzo de 2012. Texto completo en <http://cms-static.colombiaaprende.edu.co/>

Hernández Mondragón, Alma Rosa. (2006). La Acreditación y Certificación en las Instituciones de Educación Superior. Hacia la confirmación de circuitos Académicos de Calidad: ¿Exclusión o integración?. Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle, Vol. 7 No. 026. Distrito federal, México. Consultado el lunes 5 de marzo de 2012. Texto completo en <http://redalyc.uaemcx.mx/pdf/342/>

Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, IESALC/UNESCO (1998). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior: La educación superior en el siglo XXI: visión y acción. Consultado el viernes 9 de marzo de 2012. Texto completo en <http://www.unesco.org/education/educprog/wche/>

López Segrera, Francisco. El impacto de la globalización y las políticas educativas en los sistemas de educación superior de América Latina y el Caribe. Caracas: UNESCO. Consultado el lunes 27 de febrero de 2012. Texto completo en <http://168.96.200.17/ar/libros/mollis/lsegrera.pdf>

Mendoza Rojas, Javier. (2003) La evaluación y acreditación de la educación superior mexicana: las experiencias de una década. Panamá. Consultado el lunes 27 de febrero de 2012. Texto completo en <http://unpan/.un.org/intradoc/groups/public/documents/>

Meng de Caniz, Gretel. La acreditación de programas en Instituciones de Educación Superior. Parte 2. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Consultado el martes 13 de diciembre de 2011. Texto completo en <http://tec.url.edu.gt/boletin>.

Sequeiro Rodríguez, Alicia. (2002). La globalización y su incidencia en la educación superior. Educación, año/vol. 26, No. 002. Universidad de Costa Rica. Consultado el miércoles 29 de febrero de 2012. Texto completo en <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/artpdfred.jsp>

Unión Europea (1999). Proceso de Bolonia: Declaración conjunta de los Ministros Europeos de Educación. Consultado el miércoles 29 de febrero de 2012. Texto completo en <http://www.educación.gob.es/boloniaensecudaria/>

Vega, Emiliana y Petrow Jenny. Mejorar el aprendizaje de los estudiantes en América Latina: El desafío del Siglo XXI. Banco Mundial, Región de América Latina y el Caribe. Consultado el jueves 13 de octubre de 2011. Texto completo en <http://sileresources.worldbank.org/>

APÉNDICES

APÉNDICE 1
GUIA DE ANALISIS DEL REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DEL
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

DEBEN NORMAR EN EL REGLAMENTO	DESCRIPCIÓN DEL REGLAMENTO GENERAL Y NORMATIVO
¿El reglamento de evaluación de Aprendizaje establece 1. La Evaluación? SI <u> X </u> NO <u> </u>	En caso de ser afirmativa describir: Título II: de la Evaluación y Promoción. Capítulo I: De la Evaluación. Artículo 7. Formas de Evaluar. Son actividades para determinar en qué medida el estudiante ha alcanzado los objetivos propuestos de la asignatura o actividad académica: a. Trabajos de investigación b. Prácticas de laboratorio c. Trabajo de campo d. Exámenes. e. Autoevaluación f. Coevaluación g. Otras actividades de evaluación que se establezcan en el programa de estudio. Artículo 8. Tipos de exámenes que se practica. a. Parciales b. Final c. De recuperación d. Extraordinarios e. De suficiencia f. Técnico profesional g. De tesis h. Otros exámenes de graduación. Artículo 9. Exámenes parciales. Son los que se efectúan durante el período lectivo con el propósito de evaluar en forma sistemática y continua el proceso de formación académica del estudiante. Debe realizarse como mínimo dos por semestre o cuatro en el caso de que el curso sea anual. Estos forman parte de la zona de la asignatura. Artículo 10. Examen final. Es el que se practica al estudiante que alcanza la zona mínima y que se efectúa al concluir el programa de la asignatura correspondiente. Se practica con el fin de evaluar el logro de los objetivos propuestos. Pueden cubrir todo o parte del contenido de la asignatura, a criterio del docente. Tendrá valor complementario de la zona aprobada por la instancia correspondiente, para integrar la nota total de la asignatura.

	Artículo 11. <i>Exámenes de recuperación.</i> Contempla dos oportunidades y son los que se practican a estudiantes que tienen zona mínima y que no aprobaron la asignatura, teniendo las características del examen final. Para los exámenes de recuperación aplica la misma zona obtenida en el curso regular, zona que tendrá vigencia únicamente hasta la segunda oportunidad de recuperación. Los cursos de vacaciones no tienen examen de recuperación y se rigen por un reglamento específico. Artículo 12. <i>Examen extraordinario.</i> Es el que se practica fuera del calendario establecido el cual es autorizado por el órgano de dirección respectivo, con base en las justificaciones presentadas y documentadas por parte del estudiante. Cada unidad académica normará este tipo de examen. Artículo 13. <i>examen de suficiencia.</i> Es el que se realiza a solicitud del estudiante cuando considere que por razones de experiencia laboral o de estudios previos, ha logrado la formación en ese campo y está en condiciones de demostrar los conocimientos necesarios para aprobar una asignatura, Podrán someterse a este examen estudiantes que no se hayan asignado o cursado la materia que solicitan aprobar. Cada unidad académica normará este tipo de exámenes. La nota mínima para aprobar este examen es de 80 puntos. Artículo 14. <i>Otros tipos de examen.</i> Los exámenes técnico profesionales, de tesis y otros exámenes de graduación se rigen por reglamentos específicos de las unidades académicas correspondientes. Artículo 15. <i>Formas de practicar los exámenes.</i> Según la naturaleza del programa y criterio del docente pueden ser: a. Escritos b. Prácticos c. Teórico-prácticos d. Orales Artículo 16. <i>Período de exámenes.</i> La unidad académica normará respecto de los momentos en que se llevará a cabo las actividades de evaluación, de conformidad con lo establecido en este reglamento. Artículo 17. <i>Instrumentos de evaluación.</i> Los instrumentos de evaluación para todos los exámenes establecidos en el artículo 8 de este reglamento, serán elaborados técnicamente por los profesores de la asignatura o por los departamentos de evaluación según acuerdos de la unidad académica. Artículo 18. <i>Conformación de la zona.</i> La zona se integra con los punteos obtenidos en la evaluación de las actividades de enseñanza - aprendizaje programadas. La zona tendrá un valor mínimo de 70 puntos y un máximo de 85 puntos, según lo aprobado por el órgano de dirección de cada unidad académica.
--	--

Artículo 19. *Nota total.* Se integra con la suma de la zona y el puntaje obtenido en el examen final, o el de recuperación, según el caso.

Capítulo II: De las condiciones para el examen.

Artículo 37. El estudiante debe presentarse a sus exámenes debidamente identificados y solventes. El docente podrá solicitar a cualquier estudiante y en el momento que lo considere apropiado, la debida identificación. Se reconoce como documento de identificación el carné universitario, la cédula de vecindad, la licencia de conducir o el pasaporte.

Artículo 38. el estudiante que se presente a un examen bajo efectos de alcohol o de alguna droga ilícita automáticamente se le anulará el examen, independientemente del proceso disciplinario correspondiente.

Artículo 39. Al estudiante que se le sorprenda actuando de forma fraudulenta durante la realización de un examen o trabajos prácticos y que sea demostrado, se le anulará dicho examen o trabajos prácticos, sin perjuicio de iniciarle el procedimiento disciplinario correspondiente.

Capítulo IV. Normativo de Evaluación y Promoción del Estudiante del Centro Universitario de Oriente.

Período de Exámenes.

Artículo 5. El calendario de exámenes parciales, finales y de recuperación será elaborado por la Coordinatura de cada Carrera, previa opinión de los profesores involucrados, dentro de las fechas propuestas por la Coordinación Académica. Las fechas programadas serán inalterables salvo causa mayor debidamente justificada y aprobada por la Coordinatura de Carrera.

Artículo 6. Las fechas de los exámenes parciales deberán ser comunicadas al estudiante con mínimo de ocho días antes de su realización. El calendario de los exámenes finales y de recuperación deberá publicarse a más tardar quince días antes de que se inicie el período establecido para éstos.

Artículo 7. Los estudiantes que no se presenten a los exámenes finales o de recuperación el día y hora señalados, serán anotados en el acta respectiva con las letras NSP (no se presentó). A excepción de los que han promovido con zona.

Capítulo V.

Conformación de la Zona.

Artículo 8. La zona de una asignatura estará distribuida en treinta (30) puntos para exámenes parciales, que evalúan el avance del programa, y cuarenta (40) puntos para otras actividades indicadas y ponderadas por el profesor en el respectivo programa de la asignatura, para el caso de las carreras de régimen semestral. Para las carreras de régimen anual la zona estará distribuida en cincuenta (50) puntos para exámenes parciales y treinta (30) puntos para el resto de actividades programadas en cada asignatura.

	Artículo 9. El peso asignado a cada uno de los exámenes parciales de acuerdo al artículo anterior quedará a criterio del docente, atendiendo al tiempo empleado en su desarrollo y su grado de dificultad, debiendo aparecer un registro de dichas actividades y su peso valorativo. Artículo 10. La zona tendrá validez para el examen final del curso, para los dos exámenes de recuperación establecidos y el examen extraordinario previsto en este normativo y en el Reglamento General de Evaluación y promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Artículo 11. Para el cómputo de la zona se llevará un formulario de registro de la zona, diseñada por la Coordinación Académica, la cual deberá adjuntarse al acta de examen Final. Artículo 12. El valor total de la zona no podrá ser modificado con trabajos ni exámenes que no hayan sido considerados en el diseño de curso (guía programática). Artículo 13. Todos los trabajos de la zona, incluyendo los exámenes, después que el docente los califique y registre su punteo, serán devueltos a los estudiantes. Artículo 14. El docente debe dar a conocer a los interesados, el cómputo de la zona, por lo menos ocho días antes de los exámenes finales. Artículo 15. Para tener derecho a examen final y de recuperación en todas las asignaturas, los estudiantes deberán acumular una zona mínima de treinta y un (31) puntos sobre los setenta máximos a obtener en el caso de las carreras de régimen semestral; cuarenta y un (41) puntos sobre los ochenta máximos a obtener para las carreras de régimen anual. Si el estudiante no alcanza la zona mínima requerida, deberá cursar nuevamente la asignatura y se le consignará en el acta de examen con las siglas SDE (sin derecho a examen). Artículo 16. Ningún estudiante puede cursar una asignatura sin aprobar los requisitos correspondientes. Non se puede congelar zonas.
2. La promoción? SI X NO	Capítulo II: De la Promoción, Graduación y Distinciones. Artículo 20. La nota mínima de promoción para aprobar una asignatura o actividad académica es de 61 puntos, en una escala de cero a cien. Aquellas asignaturas o actividades académicas, que a criterio de las unidades académicas no se les asigna una calificación numérica, serán calificadas con aprobado o reprobado únicamente y deberá ser autorizado por el órgano de dirección respectivo.

	e) Si la Coordinatura de Carrera autoriza la reposición de la prueba, ésta deberá efectuarse dentro de un término no mayor de ocho días calendario después de que sea notificado el estudiante. Capítulo II: Exámenes Artículo 2. El examen extraordinario es el que tienen por objeto dar oportunidad a los estudiantes que, por razones plenamente justificadas, no hubieran sustentado la última oportunidad de recuperación, siempre que se llene la zona mínima, Este examen deberá sustentarse dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles a partir de la fecha de realización de la última oportunidad de recuperación de la asignatura respectiva. Para su autorización debe procederse de la siguiente forma: a) Presentar solicitud a la Coordinatura de la Carrera que corresponda, no más de ocho días hábiles después de efectuarse la prueba a la que se refiere. b) Presentar constancia que no asistió a la prueba ordinaria por motivo de salud, trabajo o algún otro hecho comprobable que justifique la solicitud. Capítulo III: Exámenes de Suficiencia Artículo 3. Los exámenes por suficiencia son aquellos que pueden sustentar en cualquier otra época del año sin que necesariamente tenga que cursar parte o toda la asignatura, pero habiendo demostrado dominio de la misma. Para realizar el examen por suficiencia el estudiante tiene que: a) Demostrar que está inscrito en la Universidad de San Carlos. b) Presentar solicitud escrita a la Coordinación Académica para realizar dicho examen. c) Presentar constancia escrita de que tiene dominio de la asignatura de que se trate (cursos, seminarios, investigaciones, trabajos desempeñados, otros). Artículo 4. El examen será elaborado por el profesor de la asignatura en cuestión, previa autorización de la Coordinación Académica. Esta prueba podrá estar constituida por una parte escrita, práctica de campo o laboratorio, según la naturaleza de la asignatura; siempre que estén sus contenidos contemplados en el curso o asignatura respectiva.
5. Plazos de Entrega de SI <u> X </u> NO <u> </u>	Artículo 13. Todos los trabajos de la zona, incluyendo los exámenes, después que el docente los califique y registre su punteo. Serán devueltos a los estudiantes. Artículo 14. El docente debe dar a conocer a los interesados, el cómputo de la zona, por lo menos ocho días antes de los exámenes finales.

	Artículo 21. El Ejercicio Profesional Supervisado, será de carácter obligatorio, se regirá por un reglamento específico de cada Unidad Académica y podrá ser requisito de cierre de pensum o de graduación, según su duración y complejidad. Artículo 22. Cuando un estudiante ha completado todos los requisitos correspondientes para el cierre de pensum, podrá, de acuerdo al plan de estudios de cada unidad académica, graduarse mediante la aprobación de los siguiente: a) Un examen técnico profesional o ejercicio profesional supervisado y b) Un trabajo de graduación. Ambos normados por la unidad académica.
3. La Repitencia? SI X NO	Artículo 23. El estudiante de cualquier unidad académica que al completar todos los requisitos de cierre de pensum haya alcanzado un promedio general de 85 puntos, se le otorgará la distinción académica de CUM LAUDE; de 90 puntos, el MAGNA CUM LAUDE y de 95 puntos, el SUMMA CUM LAUDE. Para el efecto deberá haber concluido las asignaturas del pensum en el tiempo establecido y graduarse no más de dos años después del cierre de pensum. Título III. De la Asignación, Repitencia y Requisitos. Capítulo I. De la asignación de un mismo curso. Artículo 24. <i>Asignación:</i> Se otorga al estudiante hasta tres oportunidades para asignarse y cursar una misma asignatura. Cada una de ellas con dos oportunidades para exámenes de recuperación. Ningún estudiante podrá cursar más de tres veces una misma asignatura, con excepción de los casos contemplados en el artículo 29.
4. Plazos de Apelación? SI X NO	Capítulo I: Exámenes Parciales Artículo 1. En caso de ausencia a un examen parcial, por causa justificada y comprobada, el estudiante podrá solicitar se le conceda el mismo, procediendo de la siguiente forma: a) En primera instancia presentar solicitud escrita al docente del curso, en un plazo no mayor de dos días hábiles de docencia de efectuada la prueba. b) Presentar constancia que no asistió a la prueba ordinaria por motivo de salud, trabajo o algún otro hecho comprobable que justifique la solicitud. c) El docente deberá resolver dentro de un término de un día la solicitud planteada; y efectuar la prueba dentro de los dos días siguientes que sea notificado el estudiante. d) Si la solicitud fuera denegada, el docente deberá devolver el expediente completo al estudiante, quien podrá elevarlo al Coordinador de Carrera que corresponda, en un plazo no mayor de dos días calendario después de que sea notificado.



APÉNDICE 2
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE -CHIQUMULA-
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CUESTIONARIO DIRIGIDO A ESTUDIANTES

La Carrera de Administración de Empresas está desarrollando un proceso de autoevaluación con fines de mejoramiento y acreditación de la carrera. Para este proceso es fundamental contar con la opinión de la población estudiantil. Solicitamos su colaboración contestando las preguntas que se formulan en este cuestionario. La información que usted brinde será utilizada exclusivamente para la autoevaluación de la carrera y se le brindará un tratamiento confidencial.

1 Tiene conocimiento de la existencia de un reglamento o normativo de Evaluación, el cual

estipula todo lo relacionado con el rendimiento académico obtenido por el estudiante?

SI: _____

NO: _____

2 Si la respuesta anterior es afirmativa, conoce lo que norma dicho Reglamento?

SI: _____

NO: _____

PORQUE? _____

3 Considera que se cumple con los tiempos estipulados en el Reglamento de Evaluación, para presentar las solicitudes, en caso de ausencia a un examen parcial y/o extraordinario?

SI: _____

NO: _____

PORQUE? _____

4 Si su respuesta anterior es afirmativa, como considera dicho cumplimiento?

Deficiente _____

Aceptable _____

Insuficiente _____

Satisfactorio _____

5 Considera que se cumple con las fechas normadas en el Reglamento de Evaluación, para publicar los calendarios de exámenes?

SI: _____

NO: _____

PORQUE? _____

6 Si su respuesta anterior es afirmativa, como considera dicho cumplimiento?

Deficiente _____

Aceptable _____

Insuficiente _____

Satisfactorio _____

7 Considera que el docente cumple con las fechas normadas en el Reglamento de Evaluación, para dar a conocer a los interesados los resultados de su desempeño académico?

SI: _____

NO: _____

PORQUE? _____

8 Ha solicitado en alguna oportunidad revisión de evaluaciones y exámenes?

SI: _____

NO: _____

9 Ha estado de acuerdo con sus calificaciones?

SI: _____

NO: _____

PORQUE? _____

10 Ha tramitado algún tipo de reclamo?

SI: _____

NO: _____

QUE TIPO DE RECLAMO? _____

11 Si la respuesta anterior es afirmativa, considera que se ha cumplido con los tiempos de apelación estipulados en el Reglamento de Evaluación?

SI: _____

NO: _____

PORQUE? _____

12 Como considera dicho cumplimiento?

Deficiente _____

Aceptable _____

Insuficiente _____

Satisfactorio _____

13 Tiene conocimiento de alguna acción educativa, que le permita estimular su rendimiento académico?

SI: _____

NO: _____

14 Si la respuesta anterior es positiva, indique cuales?

Actividades extraula _____

Becas _____

Exoneraciones _____

Auxiliaturas _____

otras _____

15 Considera importante que el estudiante conozca lo normado en el Reglamento de Evaluaciones?

SI: _____

NO: _____

PORQUE? _____



APÉNDICE 3

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE -CHIQUMULA-
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**



ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR DE CONTROL ACADEMICO

1. ¿Qué mecanismo utilizan para registrar los reclamos de los estudiantes, en relación a su desempeño estudiantil?
2. ¿Si existiera dicho registro, cuales son los reclamos más frecuentes?
3. ¿Qué mecanismo utilizan para registrar información sobre las características sociodemográficas del estudiantado?
4. ¿Si cuentan con mecanismos de registros de las características sociodemográficas del estudiantado? ¿Que utilidad le dan a dicha información? ¿Es útil en la toma de decisiones?
5. ¿Cuentan con algún mecanismo que les permita generar estadísticas del rendimiento estudiantil por curso, docente y por nivel?
6. ¿Quién les proporciona los resultados del rendimiento académico del Estudiante?

7. ¿Qué tipo de mecanismos utilizan las persona que les proporcionan los resultados del rendimiento académico del estudiante?
8. ¿Cuentan con mecanismos que generen estadísticas sobre tasas de aprobación, reprobación y deserción por curso, por docente y por nivel?
9. ¿Cuentan con mecanismos que permita distribuir según promedio anual de calificación al estudiante?
10. Si cuentan con los mecanismos anteriores, la información que genera, ¿se utiliza para la promoción del éxito académico? ¿En qué consiste?
11. ¿Con que frecuencia, actualizan la información del estudiante?
12. ¿Existen planes, para mejorar el proceso de registros del Rendimiento Académico del Estudiantado?

ANEXOS

ANEXO 1

REGISTRO DE LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRÁFICO DEL ESTUDIANTE

Oracle Forms Runtime - [Datos del Estudiante]

Action Edit Query Block Record Field Window Help

Datos del Estudiante

Unidad Académica 19 CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE

Carnet 9140096 Cod. Orientación

Nombre CHANG CASTRO LEYLA INDIRA DE ROLDAN LEYL

Dirección

Fec. Nac. 27/04/1973 Pais de Origen GUATEMALA

Cod. Postal Departamento

Sexo Femenino Nacionalidad GUATEMALTECA

Estado Civil Teléfono 79420442

Tipo Documento

Numero Documento

☐ El número de carnet colocado es temporal, pendiente de tramitar en Registro y Estadística

Foto

Datos de Inscripción, Matrícula Actual

Año Matrícula	Fac.	Ext.	Car.	Año Pensum	Ciclo	Inscripción 1er Sem.	Inscripción 2do Sem.	Otros Cal. Elec.	Ret. Mat.	Pen. Ex. Grales.	Graduado	Fec. Rein.	Fec. Cierre	Fec. Ret. Ma.	Ex. General	Fec. Gradua.
2012	19	00	07	1988		☒	☐	☐	☐	☐	☐	12/06/2012	28/11/2001			
	19	00	04	1988		☐	☐	☐	☐	☐	☒		30/11/1993			
						☐	☐	☐	☐	☐	☐					
						☐	☐	☐	☐	☐	☐					

Historial de matriculas

Año Matrícula	Fac.	Ext.	Car.	Año Pensum	Ciclo	Inscripción 1er Sem.	Inscripción 2do Sem.	Otros Cal. Elec.	Ret. Mat.	Pen. Ex. Grales.	Graduado	Fec. Rein.	Fec. Cierre	Fec. Ret. Ma.	Ex. General	Fec. Gradua.
2004	19	00	07	1988		☒	☐	☒	☐	☐	☐	12/02/2004	30/11/2001			
2006	19	00	07	1988		☒	☐	☒	☐	☐	☐	23/02/2006	30/11/2001			
2007	19	00	07	1988		☒	☐	☒	☐	☐	☐	05/02/2007	28/11/2001			
2009	19	00	07	1988		☒	☐	☐	☐	☐	☐	15/07/2009	28/11/2001			
						☐	☐	☐	☐	☐	☐					

Print

Record: 1/1

ANEXO 2

REGISTROS ESTADISTICOS DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO POR CURSO

Oracle Forms Runtime - [Estadística por curso]

Action Edit Query Block Record Field Window Help

Unidad Académica

Unidad Académica 19 CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE

Temporada

Año 2008

Tipo de Evaluación 4 2do. Semestre

Estadística por curso

Código	Nombre del Curso	Aprobados	Reprobados	NSP	SDE	SZM	Total
110	LENGUAJE Y REDACCION	66	23	0		0	89
110	LENGUAJE Y REDACCION	56	4	0		0	60
118	MATEMATICA BASICA	7	54	0		0	61
119	MATEMATICA FINANCIERA I	8	3	0		0	11
121	MATEMATICA I	11	23	2		0	34
132	MERCADOTECNIA V	10	1	0		0	11
170	SEMINARIO DE TESIS	28	0	0		0	28
220	GERENCIA IV	27	0	0		0	27
250	PRODUCCION PORCINA II	9	0	0		0	9
270	DERECHO ADMINISTRATIVO I	31	21	0		0	52
271	DERECHO AGRARIO	45	4	2		0	49
281	MERCADOTECNIA	27	7	0		0	34
292	MACROECONOMIA	42	4	0		0	46
319	FINANZAS IV	18	8	1		0	26
384	COMERCIO INTERNACIONAL II	26	4	0		0	30
403	DERECHO PROCESAL CIVIL II	23	6	0		0	29
415	FILOSOFIA DEL DERECHO	21	15	2		0	36
51	CONTABILIDAD VI	46	27	0		0	73
B505	EPOCA INDEPENDIENTE Y CONTEMPORANEA	82	2	0		0	84
B505	EPOCA INDEPENDIENTE Y CONTEMPORANEA	29	0	0		0	29
Totales:		5733	1398	44		0	7131

Record: 1/233

ES 03:26 p.m. 28/09/2013

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CARRERA: AUDITOR TECNICO
PRIMER SEMESTRE 2012



PROFESOR: LICDA. AURA ESTHER MUÑOZ
ASIGNATURA: AUDITORÍA I
CODIGO: 27
CICLO: QUINTO
SECCION: B

FORMULARIO A FIN DE ASIGNATURA											
No.	CARNÉ	APELLIDOS Y NOMBRES	EXAMENES PARCIALES		INVESTIGACIÓN	PRUEBA CORTA	TALLER	PRACTICA	ZONA	EXAMEN FINAL	NOTA FINAL
			1er./15 Pts.	2do./15 Pts.							
1	200842067	Agustín González, Víctor Alfonso	11	10	9	10	9	9	58	23	81
2	200940579	Cruz Duarte, Brenda Leticia	9	8	5	7	9	6	44	13	57
3	200940589	Soto Cutzal, Brandi Sucely	11	9	9	4	7	2	42	17	59
4	200940595	López Pérez, Fermín Antonio	14	4	7	8	8	7	48	19	67
5	200940602	Galvez Osorio, Kristel Rocio	4	5	7	7	7	8	38	14	52
6	200940603	López Díaz, Luis Felipe	12	6	6	6	8	10	48	15	63
7	200943574	Burgos Rosa, Hugo Leonel	11	4	4	5	5	5	34	8	42
8	201043529	Chinchilla Teos, Walter Antonio	6	5	7	6	8	8	40	16	56
9	201043536	Cordón y Cordón, Luis Alberto	12	13	7	10	9	10	61	21	82
10	201043543	Quincín Marroquín, Dulce Maricela	12	10	10	8	10	10	60	23	83
11	201043549	Franco Girón, Denis Antonio	9	8	10	2	9	8	46	21	67
12	201043560	Jiménez Estrada, Jessica Marieli	10	10	8	5	9	10	52	18	70
13	201043561	Pérez Carlos Enrique	8	6	6	3	1	10	34	13	47
14	201043566	Ramos Marcos, Kackeline Azucena	13	12	7	5	8	10	55	20	75
15	201043568	Ciramagua López, Egar Rolando	11	7	8	4	7	9	46	9	55
16	201043573	Marcos, Luis Gerardo	4	9	9	4	8	4	38	11	49
17	201043579	Gámez Juárez, Ruth Nohemí	12	5	5	8	8	10	48	14	62
18	201043582	Torres Pineda, Daniel Alberto	11	13	9	10	10	10	63	23	86
35	201045578	Agustín Méndez, Jorge Anibal	6	6	5	8	9	8	42	19	61

Para que se adjunte al acta de fin de asignatura, extendiendo, firma y sello el presente formulario. Artículo 11 del Normativo de Evaluación y Promoción del estudiante del Centro Universitario de Oriente, aprobado por el Consejo Directivo, en el Punto Séptimo del acta 17-2006, de fecha 17 de agosto de 2006.

CHIQUMULA 26 DE MAYO DE 2012

LICDA. AURA ESTHER MUÑOZ
DOCENTE

REGISTROS ESTADÍSTICOS DE LA TASA DE APROBACIÓN, REPROBACIÓN Y DESERCIÓN

[illegible]

ANEXO 4

REGISTROS ESTADISTICOS SEGÚN PROMEDIO ANUAL

Oracle Forms Runtime - [Promedios por carrera]

Action Edit Query Block Record Field Window Help

Unidad Académica

Unidad Académica 19 CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE

Extensión 00 EXTENSION CENTRAL

Carrera 31 ADMINISTRACION DE EMPRESAS (DIARIO)

Promedios

Carnet	Nombre	Promedio
200940714	Pedroza Aquino Karen Iveth	64.35
200941397	Merida Gonzalez Beyrid Jose	64.17
200941407	Luna Monroy Edson Joshimar	64.10
201245807	Morales Polanco Jhony Francisco	64.08
200945664	Lemus Guerra Oscar Orlando	63.84
200640333	Morales Pinto Mynor Leonel	63.65
201146369	Cardona Ramos Luis Jose	63.54
200540387	Perez Suchite Jenny Marisol	63.48
200844346	Julian Payes Milvia Amarilis	63.26
201141559	Pinto Sandoval Diana Luz Carolina	62.93
201343728	Palma Ortiz Luis Hernán	62.90
201045714	Mendez Itzep Luis Enrique	62.87
200040362	Portillo Aquino Luis Alberto	62.42
201342666	Rivera Agustin Patricia Jamileth	62.40
200041892	Lopez Mejia Edvin Orlando	62.36
200941145	Peña Peralta Estivaly Massiel	62.08
200640460	Galvez Bran Cristhian Mario Lizandro	62.01
200041894	Aldana Lemus Juan Carlos	61.38
201341616	Martinez Enriquez Gabriela Daniza	61.37
200941399	Lopez Elmer Christopher Elizandro	61.35
Media Académica		68.86
Media Académica General		72.12

Generar Archivo de Excel

Record: 165/165

ES 03:28 p.m. 28/09/2013