



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE MEJORA DE LA DIVISIÓN DE BIENESTAR
ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Lester Guillermo Paxtor Arana

Asesorado por la Inga. Alba Maritza Guerrero Spínola

Guatemala, septiembre de 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE MEJORA DE LA DIVISIÓN DE BIENESTAR
ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR

LESTER GUILLERMO PAXTOR ARANA

ASESORADO POR LA INGA. ALBA MARITZA GUERRERO SPÍNOLA

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
VOCAL I	Ing. Angel Roberto Sic García
VOCAL II	Ing. Pablo Christian de León Rodríguez
VOCAL III	Ing. José Milton de León Bran
VOCAL IV	Br. Oscar Humberto Galicia Nuñez
VOCAL V	Br. Carlos Enrique Gómez Donis
SECRETARIA	Inga. Lesbia Magalí Herrera López

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
EXAMINADORA	Inga. Helen Rocío Ramírez Lucas
EXAMINADOR	Ing. Edgar Darío Alvarez Cotí
EXAMINADOR	Ing. Edwin Josué Ixpata Reyes
SECRETARIA	Inga. Lesbia Magalí Herrera López

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

**AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE MEJORA DE LA DIVISIÓN DE BIENESTAR
ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 6 de febrero de 2017.



Lester Guillermo Paxtor Arana

Guatemala, 17 de mayo del 2018

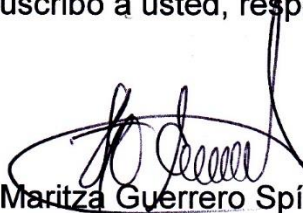
Ingeniero
César Ernesto Urquizú Rodas
Director Escuela de Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Presente

Respetable Ing. Urquizú:

Por este medio le informo que he procedido a revisar el trabajo de graduación elaborado por el estudiante Lester Guillermo Paxtor Arana, con código único de identificación 1918 27592 0401 y registro académico número 201314202, cuyo título es "Autoevaluación con fines de mejora de la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Dirección General de Docencia de la Universidad de San Carlos de Guatemala".

Considero que el trabajo presentado por el estudiante ha sido desarrollado cumpliendo los reglamentos y siguiendo las recomendaciones de la asesoría, por lo que doy mi aprobación y solicito el trámite correspondiente.

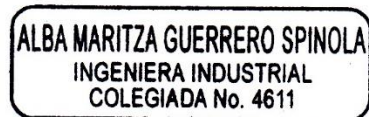
Sin otro particular, me suscribo a usted, respetuosamente.



Ing. Alba Maritza Guerrero Spínola Ph.D.

Colegiado No. 4611

Asesora





REF.REV.EMI.086.018

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE MEJORA DE LA DIVISIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, presentado por el estudiante universitario **Lester Guillermo Paxtor Arana**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. Juan José Peralta Dardón
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Juan José Peralta Dardón
INGENIERO INDUSTRIAL
Colegiado No. 3405

Guatemala, julio de 2018.

/mgp



REF.DIR.EMI.125.018

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE MEJORA DE LA DIVISIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, presentado por el estudiante universitario **Lester Guillermo Paxtor Arana**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. Juan José Peralta Dardón
DIRECTOR

Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, septiembre de 2018.

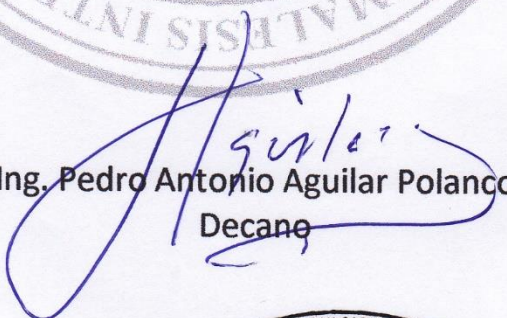
/mgp



DTG. 343.2018

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al Trabajo de Graduación titulado: **AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE MEJORA DE LA DIVISIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, presentado por el estudiante universitario: **Lester Guillermo Paxtor Arana**, y después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:


Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
Decano

Guatemala, septiembre de 2018

/gdech



ACTO QUE DEDICO A:

- Dios** Por darme su amor, protección y misericordias, acompañándome en toda mi vida.
- Mi padre** Guillermo Paxtor Vásquez. Por ser ejemplo de perseverancia y dedicación, siendo consejero en mi vida.
- Mi madre** Sandra Arana Escobar. Por darme incondicionalmente su amor, comprensión y ayuda, siendo un pilar en mi vida.
- Mis hermanas** Lesly, Rebeca y Abigail. Por brindarme su amor, cariño y apoyo.

AGRADECIMIENTOS A:

**Universidad de San
Carlos de Guatemala**

Por formarme profesionalmente, brindándome conocimiento y desarrollando mis habilidades a lo largo de mi carrera universitaria.

Facultad de Ingeniería

Porque en ella encontré una segunda familia, una segunda casa en la cual aprendí en cada momento de clases y trabajo aplicado en laboratorios y prácticas.

Mi familia

Por brindarme apoyo en todo momento, estando pendiente de mi desarrollo académico y por ser una gran fuente de inspiración para alcanzar mis metas.

Mis amigos

Porque se convirtieron en mi familia a lo largo de mi carrera universitaria, brindándome cariño y apoyo incondicional, haciendo de mis metas no un logro personal sino un logro en equipo.

Mi Asesora

Inga. Alba Maritza Guerrero Spínola, por brindarme asesoría en el presente trabajo de graduación, por compartir su conocimiento como catedrática, y como ejemplo de entrega total a la docencia y mejora por la academia.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	VII
LISTA DE SÍMBOLOS	XI
GLOSARIO	XIII
RESUMEN.....	XV
OBJETIVOS.....	XVII
INTRODUCCIÓN	XIX
1. GENERALIDADES.....	1
1.1. Generalidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala	1
1.1.1. Historia de la Universidad de San Carlos de Guatemala	2
1.1.2. Ubicación geográfica	4
1.1.3. Misión	4
1.1.4. Visión.....	4
1.1.5. Valores	5
1.2. Generalidades de la Dirección General de Docencia.....	5
1.2.1. Historia	5
1.2.2. Ubicación geográfica	6
1.2.3. Misión	6
1.2.4. Visión.....	6
1.2.5. Estructura organizacional	7
1.2.5.1. Organigrama general.....	7
1.3. Generalidades de la División de Bienestar Estudiantil Universitario	8
1.3.1. Historia	8
1.3.2. Ubicación geográfica	8

1.3.3.	Misión	9
1.3.4.	Visión.....	9
1.3.5.	Estructura organizacional	10
1.3.5.1.	Organigrama general	10
1.3.5.1.1.	Jefatura	11
1.3.5.1.2.	Sección Socioeconómica.....	12
1.3.5.1.3.	Sección de Orientación Vocacional.....	12
1.3.5.1.4.	Unidad de Salud.....	12
1.3.5.1.5.	Sección de Transporte Colectivo Universitario	13
1.4.	Consejo Superior Universitario Centroamericano.....	13
1.4.1.	Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior.....	13
1.4.1.1.	Objetivos del SICEVAES.....	14
1.4.1.2.	Creación del SICEVAES	15
2.	MARCO TEÓRICO	17
2.1.	Autoevaluación institucional	17
2.1.1.	Tipos de evaluación institucional.....	18
2.1.1.1.	Evaluación externa.....	18
2.1.1.2.	Evaluación interna	19
2.2.	Propósitos de la autoevaluación	19
2.3.	Principios del proceso de autoevaluación.....	20
2.3.1.	Voluntario	20
2.3.2.	Participativo.....	20
2.3.3.	Evaluativo.....	20

	2.3.4.	Flexible	20
	2.3.5.	Integral.....	21
2.4.		Factores, criterios, estándares, indicadores y referentes mínimos ..	21
	2.4.1.	Factores.....	21
	2.4.2.	Criterio	21
	2.4.3.	Estándares e indicadores	22
	2.4.4.	Referentes mínimos.....	22
2.5.		Condiciones necesarias para la autoevaluación	22
2.6.		Factores institucionales a evaluar	23
	2.6.1.	Proyecto institucional.....	24
	2.6.2.	Marco jurídico y organizativo	24
	2.6.3.	Recursos humanos.....	25
	2.6.4.	Estudiantes	25
	2.6.5.	Recursos físicos y financieros	25
	2.6.6.	Gestión y administración	25
	2.6.7.	Docencia.....	26
	2.6.8.	Investigación educativa	26
	2.6.9.	Vinculación social y extensión	26
	2.6.10.	Usuarios	26
2.7.		Fuentes de información.....	27
2.8.		Instrumentos y técnicas	27
2.9.		Recolección de información	27
2.10.		Análisis y presentación de la información	28
2.11.		Valoración	28
3.		AUTOEVALUACIÓN DE LA DIVISIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO	29
3.1.		Adecuación de técnicas e instrumentos para la recopilación de datos.	29
	3.1.1.	Técnicas	29

3.1.2.	Instrumentos.....	31
3.2.	Diseño de la muestra.....	31
3.2.1.	Definición de la población.....	31
3.2.2.	Identificación de grupos.....	32
3.2.3.	Selección de la muestra	32
3.2.4.	Determinación de la muestra.....	33
3.2.5.	Distribución de la muestra	34
3.3.	Lectura de la autoevaluación de factores	35
3.4.	Autoevaluación de factores	36
3.4.1.	Factor I: proyecto institucional.....	36
3.4.2.	Factor II: marco jurídico y organizativo.....	55
3.4.3.	Factor III: recursos humanos.....	71
3.4.4.	FACTOR IV: estudiantes	93
3.4.5.	Factor V: recursos físicos y financieros	100
3.4.6.	Factor VI: gestión y administración.	123
3.4.7.	Factor VII: docencia.	159
3.4.8.	Factor VIII: investigación educativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.	161
3.4.9.	Factor IX: vinculación social y extensión.	173
3.4.10.	Factor X: usuarios.	186
3.5.	Diagnóstico de situación actual	189
4.	PLAN DE MEJORAS.	191
4.1.	Identificación de oportunidades de mejora.	191
4.1.1.	Factor I: proyecto institucional.....	191
4.1.2.	Factor II: marco jurídico y organizativo.....	193
4.1.3.	Factor III: recursos humanos.....	197
4.1.4.	Factor IV: estudiantes.	202
4.1.5.	Factor V: recursos físicos y financieros	203
4.1.6.	Factor VI: gestión y administración.	208

4.1.7.	Factor VII: docencia.....	212
4.1.8.	Factor VIII: investigación educativa.	212
4.1.9.	Factor IX: vinculación social y extensión.	217
4.1.10.	Factor X: usuarios.....	218
4.2.	Presupuesto del plan de mejoras.....	218
5.	PLAN DE MONITOREO.....	221
5.1.	Plan de monitoreo según los planes de mejora para cada factor. .	221
5.1.1.	Plan de monitoreo de Factor I: proyecto institucional.....	221
5.1.2.	Plan de monitoreo de Factor II: marco jurídico y organizativo	222
5.1.3.	Plan de monitoreo de Factor III: recursos humanos.....	223
5.1.4.	Plan de monitoreo de Factor IV: estudiantes	224
5.1.5.	Plan de monitoreo de Factor V: recursos físicos y financieros	224
5.1.6.	Plan de monitoreo de Factor VI: gestión y administración.....	225
5.1.7.	Plan de monitoreo de Factor VII: docencia.....	225
5.1.8.	Plan de monitoreo de Factor VIII: investigación educativa	226
5.1.9.	Plan de monitoreo de Factor IX: vinculación social y extensión	226
5.1.10.	Plan de monitoreo de Factor X: usuarios.....	227
	CONCLUSIONES	229
	RECOMENDACIONES.....	231
	BIBLIOGRAFÍA.....	233
	APÉNDICES	237

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1.	Organigrama general de la Dirección General de Docencia	7
2.	Organigrama general de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	11
3.	Distribución del personal en la DBEU.	32
4.	Distribución de la muestra en cada dependencia.	34
5.	Percepción del personal ante la misión y visión de la USAC.	40
6.	Percepción del personal ante los principios y valores de la USAC.....	41
7.	Percepción del personal ante la misión y visión de la DBEU.	41
8.	Percepción de la aplicación de la legislación universitaria en la División de Bienestar Estudiantil Universitario.	61
9.	Organigrama General de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	63
10.	Percepción del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario respecto a su participación en la toma de decisiones.....	69
11.	Datos obtenidos de la muestra estudiada en revisión documental.....	74
12.	Correspondencia entre el grado académico ante el desempeño de sus funciones.....	77
13.	Personal que ha sido capacitado en la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	80

14.	Correspondencia entre el grado académico ante el desempeño de las funciones.....	83
15.	Correspondencia entre el perfil profesional ante el desempeño de las funciones.....	84
16.	Percepción del personal de la División de Bienestar Estudiantil del desempeño de sus funciones ante su perfil de formación.	85
17.	Organigrama General de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	128
18.	Organigrama general de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	147
19.	Organigrama general de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	184

TABLAS

I.	Datos para el cálculo de la muestra.....	33
II.	Distribución de la muestra entre las dependencias	34
III.	Ejemplo de lectura para estándares, indicadores, referentes mínimos y conclusión.....	35
IV.	Rango de calificación del clima organizacional respecto a pertenencia.....	47
V.	Resultados obtenidos del diagnóstico del clima organizacional de la Jefatura.....	47
VI.	Resultados obtenidos del diagnóstico del clima organizacional de la Sección de Orientación Vocacional	47
VII.	Resultados obtenidos del diagnóstico del clima organizacional de la Sección Socioeconómica.....	48
VIII.	Resultados obtenidos del diagnóstico del clima organizacional de la Unidad de Salud.....	48

IX.	Resultados obtenidos del diagnóstico del clima organizacional de la Sección de Transporte Colectivo.....	49
X.	Promedio de los resultados obtenido del diagnóstico de clima organizacional.....	49
XI.	Resultados de la evaluación al factor liderazgo.	68
XII.	Resultados obtenidos en encuestas	81
XIII.	Circulares que evidencias el mantenimiento físico correctivo	117
XIV.	Línea estratégica del Plan Estratégico Usac 2022.....	131
XV.	Resultados del diagnóstico del clima organizacional	148
XVI.	Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	175
XVII.	Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	176
XVIII.	Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	176
XIX.	Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	177
XX.	Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	178
XXI.	Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	179
XXII.	Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	180
XXIII.	Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.....	180
XXIV.	Referentes mínimos de la Guía	190
XXV.	Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor I	191
XXVI.	Plan de mejora del Factor I	192
XXVII.	Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor II	193

XXVIII.	Plan de mejora del Factor II.....	194
XXIX.	Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor III.....	197
XXX.	Plan de mejora del Factor III.....	198
XXXI.	Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor IV	202
XXXII.	Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor V	203
XXXIII.	Plan de mejora del Factor V	204
XXXIV.	Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor VI	208
XXXV.	Plan de mejora del Factor VI	210
XXXVI.	Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor VII	212
XXXVII.	Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor VIII	212
XXXVIII.	Plan de mejora del Factor VIII	214
XXXIX.	Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor IX	217
XL.	Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor X	218
XLI.	Distribución del presupuesto	219
XLII.	Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, proyecto institucional.....	221
XLIII.	Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, marco jurídico y organizativo	222
XLIV.	Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, recursos humanos.....	223
XLV.	Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, recursos físicos y financieros	224
XLVI.	Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, gestión y administración.....	225
XLVII.	Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, investigación educativa.....	226

LISTA DE SÍMBOLOS

Símbolo	Significado
CATI	Centro de Apoyo a la Tecnología e Innovación
CEDESYD	Centro de Estudios de Desarrollo, Seguridad y Desastres
CUNOC	Centro Universitario de Occidente
COMEVAL	Comisión de Evaluación
CSU	Consejo Superior Universitario
CSUCA	Consejo Superior Universitario Centroamericano
CGP	Coordinadora General de Planificación
DAOC	Departamento de Asesoría y Orientación Curricular
DEPPA	Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico
DIGED	Dirección General de Docencia
DIGI	Dirección General de Investigación
DARH	División de Administración de Recursos Humanos
DBEU	División de Bienestar Estudiantil Universitario
DDA	División de Desarrollo Académico
DDO	División de Desarrollo Organizacional
DEAI	División de Evaluación Académica e Institucional
EPS	Ejercicio Profesional Supervisado
EFPEM	Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media
ECUPA	Estatuto de la Carrera Universitaria Parte Académica

IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
PAC	Plan Anual de Compras
P.E.	Plan Estratégico
POA	Plan Operativo Anual
%	Porcentaje
Q	Quetzales
STCU	Sección de Transporte Colectivo Universitario
SICEVAES	Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior
SFPU	Sistema de Formación del Profesor Universitario
SUN	Sistema de Ubicación y Nivelación
SIIF	Sistema Integrado de Información Financiera
UID	Unidad de Inducción y Desarrollo
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala

GLOSARIO

Centro regional	Es la unidad académica encargada de desarrollar programas de interés regional y nacional, de acuerdo a la política de regionalización de la educación superior aprobada por el Consejo Superior Universitario.
Diseño curricular	Proceso que permite organizar y desarrollar un plan de educación que busca satisfacer las necesidades formativas de los estudiantes.
Estructura de gobierno	Es la forma en la cual un gobierno administra y distribuye el poder en sus distintas dependencias y ramas, también puede ser una dependencia de gobierno la que ejerza la administración.
Estructura organizativa	Forma en la cual la responsabilidad y el poder están distribuidos.
Funciones básicas de la educación superior	Educación, investigación y extensión.
Oferta académica	Planes de estudio, programas, cursos, carreras, entre otros, que la universidad esté dispuesta a impartir.

Órganos colegiados	Institución compuesta por un grupo de personas que representan a entidades de la sociedad civil o pública.
Órganos unipersonales	Persona que representa a entidades de la sociedad civil o pública.
Personal académico	La personas o personas encargadas de planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar los servicios teóricos o prácticos de docencia, investigación y/o extensión.
Personal administrativo	Persona o grupo de personas encargadas de llevar a cabo tareas administrativas.
Personal de apoyo	Persona o grupo de personas que no pertenecen a la organización pero su participación dentro de la organización es necesaria temporalmente.
Personal de servicio	Mensajero, auxiliar de servicios.
Proyecto institucional	Plan Estratégico USAC 2022.
Tecnología virtual	Se entiende como equipo de cómputo, acceso a Internet y programas de computación.

RESUMEN

La Universidad de San Carlos de Guatemala es la única universidad pública de la República de Guatemala, y tiene la exclusividad de dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del estado. La dependencia encargada de impulsar el desarrollo académico por medio de asesoría, coordinación y apoyo a docentes y estudiantes es la Dirección General de Docencia, la cual dirige aspectos académicos de la universidad, y debido a las funciones de apoyo a estudiantes se adhiere a su estructura organizacional la División de Bienestar Estudiantil Universitario, la cual tiene como fin principal velar por el bienestar de los estudiantes.

Debido a los cambios que se han presentado a lo largo de los años, la Dirección General de Docencia toma la decisión de llevar a cabo una autoevaluación institucional en cada una de sus dependencias, esta autoevaluación se enmarca en el Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior –SICEVAES–, el cual fue creado por el Consejo Superior Universitario Centroamericano, promoviéndolo en las universidades miembros con el fin de mejorar la calidad de la educación superior.

Debido a que la guía de autoevaluación institucional contempla factores que se aplican a una universidad, estos se permiten adaptar según las funciones que la organización tenga, adaptando así los factores, estándares de calidad, indicadores, referentes mínimos, técnicas e instrumentos para la recolección de información, obteniendo así información útil para la autoevaluación.

OBJETIVOS

General

Autoevaluar la División de Bienestar Estudiantil Universitario en sus procesos y servicios de acuerdo al Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior –SICEVAES–.

Específicos

1. Establecer técnicas e instrumentos de recopilación de datos para el diagnóstico, los cuales sean adecuados dentro del marco del SICEVAES.
2. Evaluar a la División de Bienestar Estudiantil Universitario con base en los factores considerados en el SICEVAES.
3. Establecer procesos que necesiten actualización y/o mejoramiento de calidad para el cumplimiento de sus funciones dentro del marco del SICEVAES.
4. Identificar oportunidades de mejora en cada estándar de calidad.

INTRODUCCIÓN

Debido a la creciente población universitaria en la Universidad de San Carlos de Guatemala, es necesario adaptar herramientas que permitan y faciliten el desempeño adecuado de las direcciones y divisiones que atienden a los estudiantes, así como a los trabajadores. La División de Bienestar Estudiantil Universitario, en busca de la mejora de sus procesos y con el fin de brindar mejor servicio a la comunidad universitaria, ve la necesidad de realizar una autoevaluación, la cual va enmarcada dentro del Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior –SICEVAES–, para garantizar resultados que no solamente sean satisfactorios a nivel nacional, sino en un futuro a nivel centroamericano.

La autoevaluación es una herramienta utilizada por las instituciones para identificar oportunidades de mejora, y con el análisis de la información obtenida, tomar decisiones para la planificación y mejora. Determinar la situación actual brinda un panorama amplio para analizar los procesos a cambiar, plantear cursos de acción y tomar decisiones que guíen hacia un futuro esperado.

Debido a los servicios que presta, la División de Bienestar Estudiantil Universitario, a través de sus diferentes secciones y unidad, no solamente brinda servicios a la comunidad universitaria, sino también a personas que aspiran a ingresar a la universidad, entre otros, los servicios que ofrece son varios, los cuales los brindan sus secciones, siendo estas: Sección de Orientación Vocacional, Sección Socioeconómica, Unidad de Salud y Sección de Transporte Colectivo Universitario.

1. GENERALIDADES

1.1. Generalidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala

La Universidad de San Carlos de Guatemala es la única universidad pública de la República de Guatemala y goza de autonomía. Actualmente tiene un estimado de 200 000 alumnos, los cuales están distribuidos en sus diferentes facultades, escuelas y centros regionales. Ofrece carreras técnicas, profesorados, carreras de licenciatura, postgrados y especialidades. Cuenta con las siguientes facultades:

- Facultad de Agronomía
- Facultad de Arquitectura
- Facultad de Ciencias Económicas
- Facultad de Ciencias Jurídica y Sociales
- Facultad de Ciencias Médicas
- Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia
- Facultad de Humanidades
- Facultad de Ingeniería
- Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
- Facultad de Odontología

Los centros universitarios principales en términos de la cantidad de estudiantes que hay inscritos en ellos son: Cunoc, seguido por las secciones departamentales de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media y el Centro Universitario de San Marcos.¹

1.1.1. Historia de la Universidad de San Carlos de Guatemala

El primer antecedente de la fundación de la Universidad de San Carlos de Guatemala es la gestión del primer Obispo Licenciado Francisco Marroquín ante el Monarca Español en su carta de fecha 1º. de agosto de 1548, en la cual solicita la autorización para fundar una universidad en la Ciudad de Santiago de Guatemala, hoy Antigua Guatemala. En dicha misiva se apunta: “que se siente un estudio a manera de Universidad en esta ciudad de Santiago de Guatemala que es la más a propósito de todas estas provincias, mayor y más abundante y de mejor temple para el estudio. Este remedio es fácil, el provecho no tiene precio. Como V.M. lo mande [...]”².

Posteriormente el Ayuntamiento de la Ciudad de Santiago de Guatemala, la Real Audiencia y varias de las Órdenes religiosas también enviaron similares peticiones: la necesidad de una institución de educación superior era evidente. Sin embargo, entre la primera solicitud y la fundación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se establecieron Colegios de Artes, Teología y Filosofía.³

¹ NARCISO CHÚA, Juan José. Artículo en Diario La Hora. Abril de 2016.

² SAGASTUME GEMMELL, Marco Antonio. *Síntesis histórica de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Consulta: 2018.

³ SAGASTUME, op. cit.

El 5 de julio de 1673 se recibió la Real Cédula que ordenaba que se hiciese una Junta en la ciudad de Santiago de Guatemala, formada por el Presidente de la Real Audiencia, el Oidor y el Deán, para que analizaran las conveniencias o inconveniencias de la fundación de una universidad.⁴ Dicha Junta informó sobre la necesidad de contar con una institución universitaria, derivado de lo cual se funda la Universidad de San Carlos de Guatemala. En su orden de fundación es la cuarta del Continente Americano⁵.

- Fundación de la Universidad de San Carlos de Guatemala

El 31 de enero de 1676, el Monarca Español Carlos II promulgó la Real Cédula de Fundación de la Universidad, documento que llegó a Guatemala el 26 de octubre de 1676, lo que se tradujo en alegría y júbilo en el Reino de Guatemala.⁶ El Papa Inocencia XI emite la Bula Ex-Suprema el 18 de julio de 1687, en la cual se otorga a la Universidad de Guatemala el título de Pontificia, quedando en forma definitiva el nombre de Real y Pontificia Universidad de San Carlos, en honor a San Carlos de Borromeo, santo que dedicó su vida a la vocación de servicio comunitario.⁷

Al final del Gobierno Conservador de Rafael Carrera, se le asignó a esta Universidad el nombre de Pontificia Universidad de San Carlos de Borromeo; sin embargo, fue durante este Gobierno en que egresaron los universitarios que impulsaron nuevamente el período liberal que triunfó el 30 de junio de 1871.⁸

Miguel García Granados y Justo Rufino Barrios, representantes de los comerciantes y cafetaleros, respectivamente, fueron los líderes del movimiento

⁴ *Ibíd.*

⁵ *Ibíd.*

⁶ *Ibíd.*

⁷ *Ibíd.*

⁸ *Ibíd.*

denominado la Revolución Liberal de 1871. En el primer documento de Justo Rufino Barrios, denominado “El Acta de Patzicía”, se decreta que la instrucción primaria es laica, gratuita y obligatoria para toda la República de Guatemala.⁹

En 1875, Justo Rufino Barrios, como Presidente de la República, emitió el Decreto denominado Ley Orgánica de la Instrucción Superior, suprimiendo la Pontificia Universidad de San Carlos de Guatemala y creándose la Universidad de Guatemala.¹⁰ Fue hasta 1927, bajo el gobierno de Lázaro Chacón, cuando la Universidad retoma su nombre de Universidad de San Carlos de Guatemala.¹¹

1.1.2. Ubicación geográfica

La Universidad de San Carlos de Guatemala se encuentra ubicada en la Ciudad Universitaria, 11 Av, Guatemala 01012, Ciudad de Guatemala.

1.1.3. Misión

“En su carácter de única universidad estatal le corresponde con exclusividad dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del estado y la educación estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones. Promoverá por todos los medios a su alcance la investigación en todas las esferas del saber humano y cooperará al estudio y solución de los problemas nacionales”.¹²

1.1.4. Visión

“La Universidad de San Carlos de Guatemala es la institución de educación superior estatal, autónoma, con cultura democrática, con enfoque multi e intercultural, vinculada y comprometida con el desarrollo científico, social, humanístico y ambiental,

⁹ *Ibíd.*

¹⁰ *Ibíd.*

¹¹ *Ibíd.*

¹² USAC. *Misión y visión*. <https://www.usac.edu.gt/misionvision.php>. Consulta: 2018.

con una gestión actualizada, dinámica, efectiva y con recursos óptimamente utilizados, para alcanzar sus fines y objetivos, formadora de profesionales con principios éticos y excelencia académica”.¹³

1.1.5. Valores

- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Excelencia
- Servicio¹⁴

1.2. Generalidades de la Dirección General de Docencia

La Dirección General de Docencia es la unidad académico-administrativa encargada de impulsar el desarrollo académico por medio de la asesoría, coordinación y apoyo teórico metodológico a docentes y estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala.¹⁵

1.2.1. Historia

De conformidad con las políticas de desarrollo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el Consejo Superior Universitario, por medio del Acta No. 21-99 de fecha 7 de junio de 1999, creó la Dirección General de Docencia, con el objetivo principal de contar con una dependencia académico-administrativa que dirija los aspectos académicos de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Actualmente está integrada por las Divisiones de Bienestar

¹³ Ibídem.

¹⁴ USAC. *Valores*. http://ddo.usac.edu.gt/?page_id=103. Consulta: 2018.

¹⁵ DIGED. *Generalidades sobre la DIGED*. <https://diged.usac.edu.gt/>. Consulta: 2018.

Estudiantil Universitario, División de Desarrollo Académico, División Académica e Institucional y el Sistema de Ubicación y Nivelación.¹⁶

1.2.2. Ubicación geográfica

Edificio de Rectoría, Universidad de San Carlos de Guatemala, zona 12, Ciudad de Guatemala.

1.2.3. Misión

“Ser la dependencia de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que tiene como finalidad velar por el mejoramiento del sistema educativo a través de la investigación educativa, asesoría y desarrollo curricular, evaluación y formación de profesores, así como velar por el bienestar integral de los estudiantes, previniendo, detectando tempranamente, atendiendo y resolviendo favorablemente los problemas de mayor significancia y trascendencia en el orden económico, social, de orientación vocacional-educativa, de salud física y mental”.¹⁷

1.2.4. Visión

“Ser la dependencia de la Universidad de San Carlos de Guatemala en la búsqueda continua de la práctica innovadora e interactiva de la docencia en la educación superior, así como del sistema educativo nacional; experta y confiable, cuyo carácter multiprofesional e interdisciplinario proporcione al estudiante universitario bienestar psicobiosocial”.¹⁸

¹⁶ DIGED. *Manual de organización*. 2006.

¹⁷ *Ibíd.*

¹⁸ *Ibíd.*

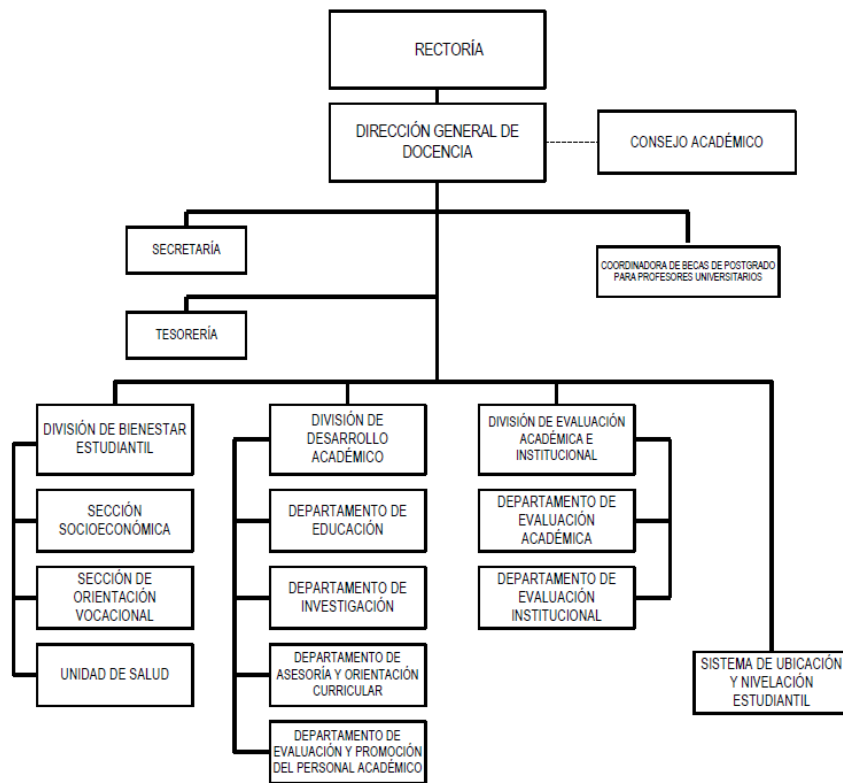
1.2.5. Estructura organizacional

La estructura organizacional que utiliza la Dirección General de Docencia es formal, ya que utiliza organigrama, manual de organización, en los cuales se delegan funciones, se especifica el nivel jerárquico, etc.

1.2.5.1. Organigrama general

El organigrama de la Dirección General de Docencia representa los niveles en los cuales se divide y de los cuales depende.

Figura 1. Organigrama general de la Dirección General de Docencia



Fuente: DIGED. *Manual de organización*. 2006.

1.3. Generalidades de la División de Bienestar Estudiantil Universitario

La División de Bienestar Estudiantil Universitario fue creada con base en la necesidad de velar por el bienestar de las personas que están dentro de la Universidad, principalmente el estudiante y luego el trabajador, sin hacer distinción de edad, sexo, religión, nivel socioeconómico, porque su finalidad es integrarlo de una manera correcta al ámbito profesional del país.¹⁹

1.3.1. Historia

La Universidad de San Carlos de Guatemala, en septiembre de 1948, establece formar el órgano de Bienestar Estudiantil Universitario, que comprenda un departamento de servicio social especializado en diferentes funciones fundamentales de programas y servicios asistenciales.²⁰

El 7 de julio de 1999, según Punto SEGUNDO del Acta No. 21-99 de la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario, se crea la Dirección General de Docencia –DIGED–, integrando a la División de Bienestar Estudiantil Universitario a su estructura orgánica.²¹

1.3.2. Ubicación geográfica

Edificio de Bienestar Estudiantil, 3er Nivel, Ciudad Universitaria, zona 12, Ciudad de Guatemala.

¹⁹ DBEU. *Manual de organización*. 2006.

²⁰ *Ibidem*.

²¹ *Ibid*.

1.3.3. Misión

“Ser el organismo técnico universitario al servicio de la comunidad estudiantil de la Universidad, encargado de velar por el bienestar integral de los estudiantes.²² Debe prevenir, detectar tempranamente, atender y resolver favorablemente en el campo de su competencia los problemas de mayor significación y trascendencia en el orden económico, social, de orientación vocacional-educativa, de salud física y mental que afectan a la población estudiantil, así como impulsar programas que respondan a la problemática que se detecta y a la prevención de la misma, encaminando su esfuerzo para que obtengan su realización plena en su calidad de personas y de esta manera responder a los objetivos, fines y principios de la Universidad de San Carlos”.²³

1.3.4. Visión

“Dependencia universitaria experta y confiable cuyo carácter multiprofesional e interdisciplinario le proporcione al estudiante universitario bienestar mediante el desarrollo de programas directamente dirigidos principalmente a la población estudiantil con un enfoque claro de extensión que incluya:²⁴

- Una orientación efectiva en cuanto a la carrera a seguir y en la cual tendrá éxito académico, así como el seguimiento de su rendimiento y adaptación al medio universitario.
- La detección temprana de problemas de salud física y mental y una educación continua para la prevención y promoción de la salud integral del estudiante universitario.
- La ayuda socioeconómica que le permita tener acceso a la educación superior mediante programas de becas de diversa índole, permitiéndole la misma concretar sus metas de obtener título universitario.

²² *Ibíd.*

²³ *Ibíd.*

²⁴ *Ibíd.*

- Instancias administrativas al servicio del estudiante que presten atención de manera eficiente y le permitan saber que la División de Bienestar Estudiantil Universitario es la dependencia encargada de velar por mantener óptimamente su estado psicobiosocial con el objeto de que él tenga un rendimiento académico óptimo y a la cual pueda recurrir en el momento que considere necesario algún tipo de asesoría, para lo cual se contará con los recursos necesarios.
- Procedimientos que paulatinamente sean descentralizados hacia los centros regionales, siempre bajo las directrices de la División de Bienestar Estudiantil Universitario (campus central) para que se mantengan homogéneos.
- Contar con la infraestructura ideal que responda óptimamente al quehacer de cada una de las unidades que la integran.
- Desarrollar un desempeño eficiente para que su participación en los programas de vida estudiantil a nivel centroamericano le permita liderar los mismos”.²⁵

1.3.5. Estructura organizacional

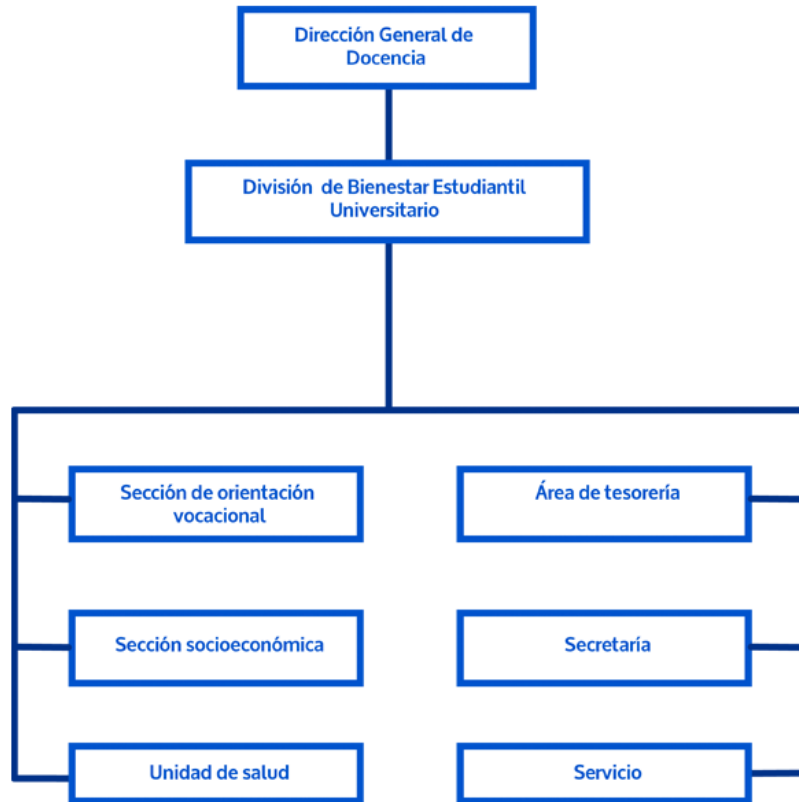
La estructura organizacional que utiliza la División de Bienestar Estudiantil Universitario es formal, ya que utiliza organigrama, manual de organización, en los cuales se delegan funciones, se divide el trabajo, la jerarquía, etc.

1.3.5.1. Organigrama general

El organigrama de la División de Bienestar Estudiantil Universitario representa los niveles en los cuales se divide y de los cuales depende.

²⁵ *Ibíd.*

Figura 2. **Organigrama general de la División de Bienestar Estudiantil Universitario**



Fuente: DBEU. *Manual de organización*. 2006.

1.3.5.1.1. Jefatura

El área de jefatura es la encargada de planificar, organizar y controlar las actividades que desarrollan las dependencias de Bienestar Estudiantil Universitario, coordinando los planes y programas de cada una, a fin coadyuvar a la consecución de los objetivos generales y específicos de la Universidad de San Carlos.²⁶

²⁶ *Ibíd.*

1.3.5.1.2. Sección Socioeconómica

Es la dependencia específica encargada del estudio e investigación de la situación socioeconómica del estudiante universitario de escasos recursos y alto rendimiento académico, con el fin de colaborar en la resolución de sus problemas, apoyándolo con beca reembolsable, beca no reembolsable, financiamiento para el Ejercicio Profesional Supervisado o Tesis de Graduación.²⁷

1.3.5.1.3. Sección de Orientación Vocacional

Es la sección encargada de la concepción, diseño, promoción y ejecución de la orientación educativa en la Universidad de San Carlos de Guatemala.²⁸

1.3.5.1.4. Unidad de Salud

Es la unidad encargada del estudio e investigación del estado de salud del estudiante universitario de primer ingreso y reingreso, parte del sector administrativo, así mismo tiene encomendada la promoción y mantenimiento de la salud de la población universitaria.²⁹

²⁷ *Ibíd.*

²⁸ *Ibíd.*

²⁹ *Ibíd.*

1.3.5.1.5. Sección de Transporte Colectivo Universitario

Es el área responsable de brindar el servicio de transporte colectivo al sector estudiantil y a la comunidad universitaria en general.³⁰

1.4. Consejo Superior Universitario Centroamericano

El Consejo Superior Universitario (CSUCA) tiene como objetivo promover la integración centroamericana y particularmente la integración y el fortalecimiento de la educación superior en las sociedades de América Central.³¹ La Confederación Universitaria Centroamericana es una organización regional abierta a la interacción permanente con toda la sociedad centroamericana y con las sociedades de las distintas regiones del planeta.³²

Su propósito es mejorar la educación superior en Centroamérica, crear y transmitir conocimientos, integrar saberes, divulgar sus experiencias y orientar sus acciones a lograr el bien común de la región y participar en la solución de los problemas globales.³³

1.4.1. Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior

El CSUCA se propone crear un Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES), orientado a fomentar y

³⁰ *Ibíd.*

³¹ CSUCA. *Descripción.* <http://www.csuca.org/index.php/features/quienes-somos>. Consulta: 2018.

³² *Ibíd.*

³³ *Ibíd.*

desarrollar de manera colectiva, armónica y solidaria una cultura de autoevaluación y búsqueda de la calidad en sus universidades miembro.³⁴

El SICEVAES evaluará programas de Educación Superior de nivel de pregrado, grado y posgrado, así como el desempeño global de instituciones de educación superior.³⁵

1.4.1.1. Objetivos del SICEVAES

- “Fomentar en las universidades miembros del CSUCA una cultura de autoevaluación y rendimiento de cuentas, orientada al mejoramiento de la calidad de las instituciones, sus programas y carreras, a fin de que estas contribuyan de manera más efectiva al desarrollo e integración de los países de la región para mejorar la calidad de la población centroamericana.³⁶
- Lograr consenso entre las universidades miembros sobre los criterios, factores e indicadores para evaluar la calidad de programas e instituciones de educación superior. Y desarrollar colectivamente instrumentos de evaluación de dicha calidad.³⁷
- Promover, armonizar y coordinar procesos de autoevaluación y evaluación externa por pares académicos entre las universidades miembros, tanto a nivel institucional como de programas.³⁸
- Producir planes de acción con soluciones prácticas a los problemas, debilidades y carencias identificadas en los procesos de autoevaluación externa. Planes que incluyan acciones de esfuerzo propio y acciones de apoyo mutuo entre las universidades miembros del CSUCA.³⁹

³⁴ CSUCA. *Guía de Autoevaluación Institucional SICEVAES*. 2010.

³⁵ *Ibidem*.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Ibid.*

- Producir e intercambiar información que oriente y facilite el reconocimiento y equiparación de estudios, grados y títulos universitarios entre las universidades miembros, contribuyendo así a la movilidad de profesionales, profesores, estudiantes e investigadores.⁴⁰
- Certificar la calidad de instituciones, programas y carreras de educación superior no regionales es objetivo para el segundo ciclo de evaluaciones o la etapa inmediata posterior de desarrollo del SICEVAES”.⁴¹

1.4.1.2. Creación del SICEVAES

La creación del SICEVAES busca el cumplimiento del Artículo 4, inciso 1 de los Estatutos de la Confederación Universitaria Centroamericana, la cual establece que: “La búsqueda permanente de la más alta calidad de la educación superior y la excelencia académica son principios que guían las universidades públicas en sus actividades substantivas”⁴². Así como el Artículo 6 establece como objetivos de la Confederación Universitaria Centroamericana, en su inciso 7: “impulsar cambios en las universidades confederadas a fin de que las mismas se ajusten a las necesidades de los pueblos centroamericanos frente a los retos del siglo XXI”. Y el Artículo 11, inciso 17, establece como función del CSUCA: “propugnar por igualdad en el ejercicio de profesiones universitarias, así como la equiparación y reconocimiento de estudios universitarios en Centroamérica; promoviendo para ellos los procesos y mecanismos necesarios”.⁴³

⁴⁰ *Ibíd.*

⁴¹ *Ibíd.*

⁴² *Ibíd.*

⁴³ *Ibíd.*

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Autoevaluación institucional

El término evaluación está unido a otros que lo enmascaran o determinan, es así cuando se hace referencia a medir, calificar, apreciar o estimar. La evaluación se identifica como un proceso cíclico y continuo de delinear, obtener y proporcionar información útil para enjuiciar alternativas de decisión.⁴⁴

La autoevaluación institucional es un proceso participativo, permanente, integral y sistemático de reflexión y análisis crítico colectivo, que valora la calidad de los procesos educativos y en general el quehacer de la institución con el objetivo de mejorar su calidad.⁴⁵ La reflexión y análisis crítico lleva a la institución a:

- Describir su situación actual
- Fundamentar un juicio crítico sobre sus fortalezas y debilidades
- Fundamentar un plan prospectivo de mejoramiento⁴⁶

La evaluación institucional se puede utilizar para diferentes fines:

- Para medición
- Para juicio o dictar un diagnóstico
- Para la recolección de datos⁴⁷

⁴⁴ BALLOFET, Julio. *Manual de evaluación educativa*. 1992.

⁴⁵ CSUCA. *Guía de Autoevaluación Institucional SICEVAES*. 2010.

⁴⁶ *Ibíd.*

⁴⁷ *Ibíd.*

La evaluación es utilizada en su mayoría para recolección de datos y plantear así planes de acción. Es un conjunto de acciones que se interrelacionan para alcanzar los objetivos planteados. Ese conjunto de acciones que se plantean e implementan dan como resultado la solución del problema a tratar. Los datos obtenidos suelen utilizarse para el análisis de la situación actual y plantear planes de acción para obtener una mejor funcionalidad, eficacia y eficiencia.⁴⁸

2.1.1. Tipos de evaluación institucional

Existen dos tipos de evaluación institucional desde la perspectiva de las personas que la llevan a cabo. Las personas que pueden llevar a cabo una evaluación en cierta institución pueden ser personas ajenas a esta o personas que se desempeñen en dicha institución.

2.1.1.1. Evaluación externa

La evaluación externa es realizada por personas ajenas o externas a la institución en cuestión. La evaluación externa aprecia la organización y funcionamiento de la institución, el desarrollo, procesos, resultados y se plantean cursos de acción. Debe realizarse con criterios generales, cada evaluación debe adecuarse a las particularidades de la institución.

⁴⁸ *Ibíd.*

2.1.1.2. Evaluación interna

También llamada autoevaluación, es la que se realiza por la propia institución con evaluadores internos, este tipo de evaluación tiene los mismos fines que la evaluación externa. Es realizada por los propios agentes involucrados, su fin primordial es la recolección de información relevante. El hecho de que se trate de una autoevaluación supone una diferencia con otros modos de evaluar. El factor principal de éxito en la autoevaluación es la participación y compromiso que asumen todos los involucrados en la institución.

2.2. Propósitos de la autoevaluación

La autoevaluación pretende el mejoramiento permanente de la calidad de los resultados y servicios que ofrece la institución, convirtiéndose en un proceso formativo y participativo.⁴⁹

- Realizar un diagnóstico institucional.
- Fundamentar el proceso de toma de decisiones con información relevante y oportuna.
- Desarrollar planes de mejoramiento de la institución a partir de los resultados.
- Rendir cuentas a fin de sustentar su credibilidad.
- Promover una cultura de evaluación.⁵⁰

⁴⁹ *Ibíd.*

⁵⁰ *Ibíd.*

2.3. Principios del proceso de autoevaluación

Con la finalidad de lograr la ejecución de procesos de autoevaluación que, además de aportar información para la toma de decisiones, se concreten en un plan de mejoramiento del quehacer de la institución, es necesario que los procesos se rijan por los siguientes principios:⁵¹

2.3.1. Voluntario

La misma institución educativa toma la decisión de iniciar el proceso de autoevaluación.⁵²

2.3.2. Participativo

Involucra a todos los actores en el proceso de análisis y reflexión: autoridades, docentes, estudiantes, administrativos, egresados y empleadores.⁵³

2.3.3. Evaluativo

Trasciende el nivel descriptivo de la información y emite juicios de valor.⁵⁴

2.3.4. Flexible

Permite ajustes durante el proceso.⁵⁵

⁵¹ *Ibíd.*

⁵² *Ibíd.*

⁵³ *Ibíd.*

⁵⁴ *Ibíd.*

⁵⁵ *Ibíd.*

2.3.5. Integral

Considera para el análisis tanto los factores como las relaciones que se dan entre estos.⁵⁶

2.4. Factores, criterios, estándares, indicadores y referentes mínimos

Las definiciones que se presentan a continuación no pretenden tener valor universal, son convenciones de significado para esta autoevaluación:

2.4.1. Factores

Lo que se evalúa, conocido como objeto de evaluación, se agrupa siempre en conjuntos que permiten focalizar el análisis a lo que interesa. Los factores, en este caso, son los componentes que constituyen la estructura y funcionamiento de una institución de educación superior. Los factores pueden ser los recursos, la gestión institucional, estudiantes, etc. Para cada factor se recoge información, se analiza críticamente y se emiten juicios valorativos sobre su calidad.⁵⁷

2.4.2. Criterio

El término criterio para efectos de la autoevaluación es el medio que se utiliza para juzgar la calidad de determinado aspecto o factor institucional.⁵⁸

⁵⁶ *Ibíd.*

⁵⁷ *Ibíd.*

⁵⁸ *Ibíd.*

2.4.3. Estándares e indicadores

Un estándar es lo que se establece para servir de regla o base de comparación al juzgar, indicando un nivel de excelencia o logro, que es considerado como medida de adecuación y es comúnmente aceptado en determinada práctica. Existe, no obstante, la tendencia a hacer objetivos los estándares, mediante la especificación de hecho que los avalan: si ciertos hechos están presentes, con determinadas características, son evidencia objetiva y comprobable de que se alcanza el estándar. A estos hechos o evidencias se les denomina indicadores.⁵⁹

2.4.4. Referentes mínimos

El término referente mínimo se utiliza como respaldo objetivo de cuánto se ha logrado alcanzar para cada uno de los indicadores, para hacer evidente que estos están presentes en la justa medida y por tanto se alcanza, en alguna medida, lo que expresan los estándares.⁶⁰

2.5. Condiciones necesarias para la autoevaluación

La institución que decide someterse a una autoevaluación en el marco del SICEVAES debe llenar las condiciones básicas siguientes:⁶¹

⁵⁹ *Ibíd.*

⁶⁰ *Ibíd.*

⁶¹ *Ibíd.*

- Compromiso y liderazgo efectivo de las autoridades institucionales, que permita establecer un clima de confianza, dar prioridad y carácter institucional al proceso, garantizar el acceso a la información y disponer recursos financieros, así como asegurar la implementación de las acciones de mejora.⁶²
- Desarrollar una estructura funcional que garantice el desarrollo efectivo de la autoevaluación.
- Comunicación continua a lo interno y externo de la institución, que permita la socialización de la información y la participación de toda la comunidad en la validación de las conclusiones y decisiones que se tomen.
- Sistematizar la documentación relevante en un sistema de información institucional actualizado.⁶³

2.6. Factores institucionales a evaluar

Los factores de evaluación son los ámbitos a ser considerados en la reflexión, análisis y mejora del quehacer de la institución de educación superior. El proceso de autoevaluación deberá enfocarse en los siguientes factores:⁶⁴

- Proyecto institucional
- Marco jurídico y organizativo
- Recursos humanos
- Estudiantes

⁶² *Ibíd.*

⁶³ *Ibíd.*

⁶⁴ *Ibíd.*

- Recursos físicos y financieros
- Gestión y administración
- Docencia
- Investigación educativa
- Vinculación social y extensión
- Usuarios⁶⁵

Los factores a evaluarse en la institución quedan descritos de la siguiente forma:

2.6.1. Proyecto institucional

Se refiere a la fundamentación filosófica de la universidad expresada en la visión, misión, principios y valores, donde define claramente su propósito dentro del contexto de la educación superior, a quién la institución sirve y cómo ha de alcanzarlo.⁶⁶

2.6.2. Marco jurídico y organizativo

Se refiere a los aspectos legislativos y normativos de los procesos, atribuciones de las autoridades, sistema de gobierno y su estructura organizativa que caracteriza el funcionamiento de la institución en pro de alcanzar su misión, fines y principios.⁶⁷

⁶⁵ *Ibíd.*

⁶⁶ *Ibíd.*

⁶⁷ *Ibíd.*

2.6.3. Recursos humanos

Se refiere a los procesos de selección, contratación, inducción, capacitación, formación, actualización permanente, desempeño, permanencia, promoción y retiro de los recursos humanos que laboran en la institución.⁶⁸

2.6.4. Estudiantes

Se refiere a los procesos relacionados con la admisión, ubicación, seguimiento, retención y graduación, así como los sistemas de organización estudiantil, mecanismos de participación, normativas, reglamentos y servicios que se les oferta.⁶⁹

2.6.5. Recursos físicos y financieros

Se refiere a la asignación, ejecución y control de los recursos materiales, equipos, infraestructura y financieros, para el desarrollo de las funciones de la institución y cumplimiento de su misión.⁷⁰

2.6.6. Gestión y administración

Se refiere a los procesos que estructuran, organizan y dirigen la formulación de estrategias, políticas y planes, el control de las actividades y las acciones de seguimiento y realimentación realizadas para asegurar el cumplimiento de las funciones de docencia, investigación y proyección social, desarrolladas en las instituciones de educación superior.⁷¹

⁶⁸ *Ibíd.*

⁶⁹ *Ibíd.*

⁷⁰ *Ibíd.*

⁷¹ *Ibíd.*

2.6.7. Docencia

Se refiere a los procesos institucionales que dirigen el diseño de los currículos, su ejecución y evaluación de acuerdo con lo declarado en la filosofía institucional.⁷²

2.6.8. Investigación educativa

La investigación se refiere a las investigaciones institucionales que aportan información indispensable para decidir acerca del comportamiento de los diferentes elementos que intervienen en el funcionamiento y los resultados educativos de la institución.⁷³

2.6.9. Vinculación social y extensión

Se refiere a la interacción entre la institución y la sociedad, a través de la producción de conocimiento, divulgación, prestación de servicios, entre otros.⁷⁴

2.6.10. Usuarios

Se refiere a los procesos relacionados con la divulgación y prestación de servicios, a personas que no forman parte de la comunidad universitaria pero que aspiran a estar en ella.⁷⁵

⁷² *Ibíd.*

⁷³ *Ibíd.*

⁷⁴ *Ibíd.*

⁷⁵ *Ibíd.*

2.7. Fuentes de información

Donde se encuentra la información necesaria y quiénes son las personas más autorizadas para ofrecerla. Las fuentes secundarias más usuales son: documentos sustantivos de la universidad; informes o estudios sobre aspectos universitarios realizados por la misma universidad u otros entes; opinión de los distintos miembros de la comunidad universitaria y de la sociedad en general. Las fuentes primarias, es decir los principales actores involucrados en el proceso son: directivos, profesorado, estudiantes, personal administrativo, graduados, empleadores y otros.⁷⁶

2.8. Instrumentos y técnicas

Además del análisis documental se pueden utilizar técnicas cualitativas, como las entrevistas, los grupos focales, los talleres o foros de debate. Los instrumentos cuantitativos han de ser validados antes de su aplicación.⁷⁷

2.9. Recolección de información

Implica el respeto a los requerimientos técnicos del método utilizado, para garantizar la validez y confiabilidad de los datos obtenidos.⁷⁸ Los instrumentos o actividades para recabar información se diseñan y organizan según las fuentes de información.⁷⁹

⁷⁶ *Ibíd.*

⁷⁷ *Ibíd.*

⁷⁸ *Ibíd.*

⁷⁹ *Ibíd.*

2.10. Análisis y presentación de la información

Se busca obtener una descripción clara y asequible de las evidencias, que permitan comprender en qué estado se encuentra determinado aspecto institucional.⁸⁰ La disposición en tablas y gráficos es aconsejable; las estadísticas, índices o tasas de todos los datos cuantitativos es imprescindible, en esta fase serán igualmente importantes las descripciones cualitativas y los comentarios contextuales que faciliten una correcta interpretación.⁸¹

2.11. Valoración

La valoración crítica de los diferentes factores de calidad de una institución universitaria es el paso más complejo de todo el proceso de autoevaluación, pues de la exactitud del juicio de valor que se emita sobre cada aspecto de interés dependerá el objetivo último de todo el proceso: la identificación de aquellos aspectos cuya fortaleza se debe mantener y de las áreas de oportunidad que llevan a la mejora de la institución.⁸²

La valoración evaluativa es un proceso comparativo: se compara la información que describe cada aspecto con algún medio para juzgarlo, que por lo general se denomina criterio. Los criterios están definidos en forma de estándares de calidad, los estándares definen las características de calidad que debe poseer cada uno de los aspectos específicos.⁸³

⁸⁰ *Ibíd.*

⁸¹ *Ibíd.*

⁸² *Ibíd.*

⁸³ *Ibíd.*

3. AUTOEVALUACIÓN DE LA DIVISIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO

3.1. Adecuación de técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

La determinación de técnicas e instrumentos de recopilación de datos es esencial para determinar el tipo de información que se necesita (verbal, escrita, etc.), así como la forma en que esta será recabada con el fin de obtener información objetiva.

3.1.1. Técnicas

Una técnica de recolección de datos debe responder la pregunta: ¿cómo se va a recabar la información? Es el procedimiento que orienta las actividades a realizar para llevar a cabo la recolección de información.

- Revisión y análisis documental

Consiste en revisar documentos que tengan relación con la información que se desea obtener y analizarlos para determinar si contienen o no la información requerida.

- Encuesta

Consiste en obtener información de fuentes primarias por medio de instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar *a priori* las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.⁸⁴

- Entrevista

Consiste en un acto comunicativo en el cual se formulan preguntas y respuestas, las cuales deben tener una estructura organizada, en este acto pueden participar dos o más personas.

- Revisión de páginas web

Consiste en revisar páginas web que se relacionen con la información que se desea obtener y determinar si en ellas está o no la información requerida.

- Observación

Esta técnica es utilizada para observar conscientemente y determinar así que los hechos son concretos y guardan correlación. La observación puede realizarse de tal manera que las personas observadas son conscientes o inconscientes de estar siendo objetos de la técnica, esto dependiendo de si la observación es abierta o discreta.

⁸⁴ TRESPALACIOS, J.; VÁZQUEZ, R.; BELLO, L. *Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing*. 2005.

3.1.2. Instrumentos

Un instrumento de recolección de datos debe responder a la pregunta: ¿con qué se va a recabar la información? Es el medio a través del cual se obtendrá la información.

- Cuestionario

Conjunto de preguntas ordenadas que deben ser contestadas por personas de las cuales se desea obtener información.

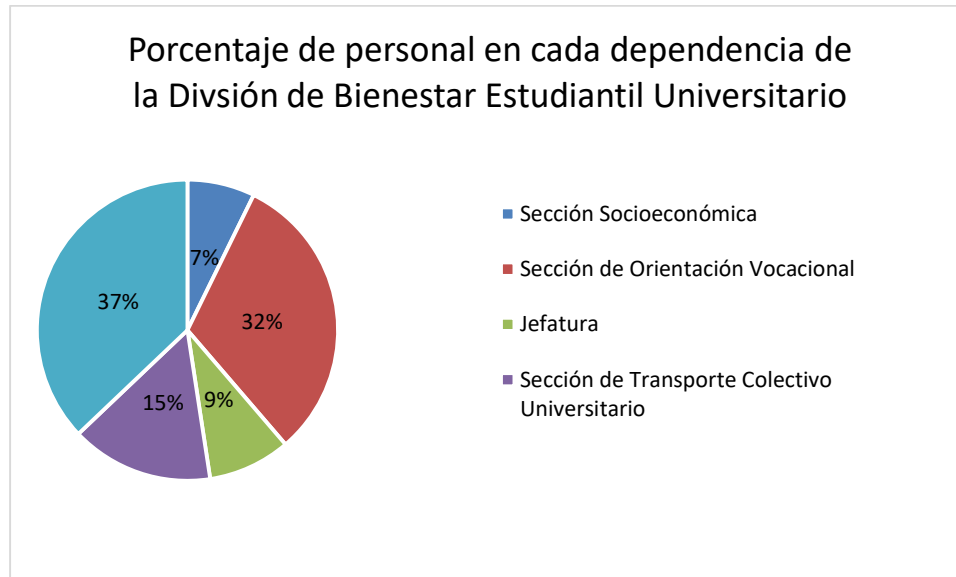
3.2. Diseño de la muestra

Es necesario el diseño de la muestra, debido a que son distintas muestras, esto como resultado de la variedad de factores que se evalúan; debido a ello es necesario el diseño de una muestra para revisión documental del personal que trabaja en la División de Bienestar Estudiantil Universitario, usuarios y estudiantes.

3.2.1. Definición de la población

La población a tomar en cuenta en el estudio estadístico es el personal que labora en la División de Bienestar Estudiantil Universitario del *campus* central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Figura 3. **Distribución del personal en la DBEU**



Fuente: elaboración propia.

3.2.2. Identificación de grupos

Los servicios prestados por la División de Bienestar Estudiantil están distribuidos en sus distintas dependencias, siendo identificados los siguientes grupos: personal administrativo y operativo, profesores universitarios, estudiantes y personal externo.

3.2.3. Selección de la muestra

Se determinarán dos muestras, debido al tipo de evaluación a realizar, siendo estas: revisión documental y encuesta.

Se determinará una muestra para la revisión documental que se debe realizar en los contratos del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario y se determinará otra muestra para la aplicación de encuestas a los estudiantes a quienes son prestados los servicios de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

3.2.4. Determinación de la muestra

Debido a que es una variable cualitativa (estimación de proporción), de la cual se conoce la población, el cálculo de la muestra se da por medio del siguiente método:

$$n = \frac{N(\gamma)^2(z)^2}{(N - 1)e^2 + \gamma^2z^2}$$

Tabla I. Datos para el cálculo de la muestra.

n	muestra obtenida	
N	Población	124 ⁸⁵
γ=pq	Se determina 0.5 ya que no existen datos históricos	0.5
z	A un nivel de confianza de 95%	1.96
e	Error	0.1

Fuente: División de Bienestar Estudiantil Universitario.

$$n = \frac{124(0.5)^2(1.96)^2}{(124 - 1)(0.1)^2 + ((0.5)^2 * (1.96)^2)} = 54.37$$

⁸⁵ Base de datos otorgada por la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, 2017.

- 54 contratos a revisar del personal que labora en la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

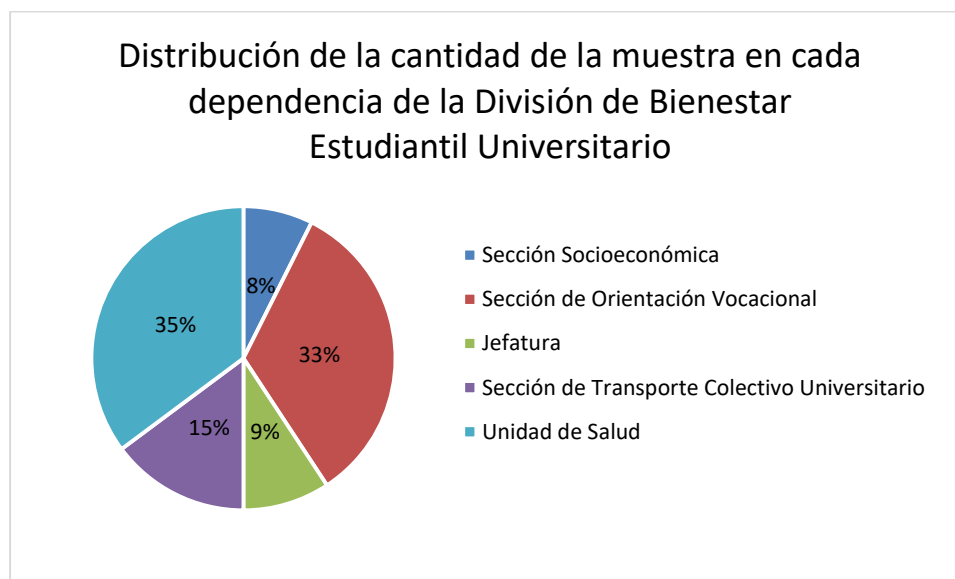
3.2.5. Distribución de la muestra

Tabla II. **Distribución de la muestra entre las dependencias**

Unidad o sección	Cantidad de contratos a revisar
Unidad de Salud	19
Sección de Orientación Vocacional	18
Sección de Transporte Colectivo Universitario	8
Jefatura	5
Sección Socioeconómica	4
Total	54

Fuente: elaboración propia.

Figura 4. **Distribución de la muestra en cada dependencia**



Fuente: elaboración propia.

3.3. Lectura de la autoevaluación de factores

Debido a la dificultad que puede presentar la lectura de la autoevaluación en cada factor, a continuación se presenta un ejemplo de las partes de cada estándar de calidad:

Tabla III. **Ejemplo de lectura para estándares, indicadores, referentes mínimos y conclusión**

<ul style="list-style-type: none"> • La universidad contempla en su fundamentación filosófica la diversidad de corrientes y pensamiento que le dan sentido a su quehacer y su compromiso con las necesidades de la sociedad. 	Estándar de calidad
<ul style="list-style-type: none"> ○ Misión, visión, valores, principios, políticas, objetivos y estrategias compartidos por la comunidad universitaria. 	Indicador
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se evidencia la participación del personal académico, estudiantes, administrativos y estructuras de gobierno en la construcción de la filosofía institucional. 	Referente mínimo
<p>La División de Bienestar Estudiantil Universitario -DBEU-, integra a la Dirección General de Docencia -DIGED-, según el Punto SEGUNDO del Acta No. 21-99 de la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario, en la cual se crea la Dirección General de Docencia y se integra a la División de Bienestar Estudiantil Universitario a su estructura</p>	<p>Información obtenida utilizada para evidenciar y/o determinar si se cumple o no con el referente mínimo.</p>

orgánica. ⁸⁶	
Conclusión: sí existe evidencia de la participación del personal académico, estudiantes, administrativos y estructuras de gobierno en la construcción de la filosofía institucional.	Se determina si se cumple o no con el referente mínimo

Fuente: elaboración propia.

3.4. Autoevaluación de factores

Los factores utilizados son los especificados en la Guía de Autoevaluación SICEVAES, los cuales se adaptaron según las funciones que realiza la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

3.4.1. Factor I: proyecto institucional

- Estándar de calidad: la universidad contempla en su fundamentación filosófica la diversidad de corrientes y pensamiento que le dan sentido a su quehacer y su compromiso con las necesidades de la sociedad.
 - Indicador: misión, visión, valores, principios, políticas, objetivos y estrategias compartidos por el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: se evidencia la participación del personal académico, estudiantes, administrativos y estructuras de gobierno en la construcción de la filosofía institucional.

⁸⁶ DIGED. *Manual de organización*. 2006.

La División de Bienestar Estudiantil Universitario -DBEU-, integra a la Dirección General de Docencia -DIGED-, según el Punto SEGUNDO del Acta No. 21-99 de la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario, en la cual se crea la Dirección General de Docencia y se integra a la División de Bienestar Estudiantil Universitario a su estructura orgánica.⁸⁷

La Dirección General de Docencia integra la estructura orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-, por lo tanto la División de Bienestar Estudiantil Universitario sigue la filosofía de la Universidad.

El Plan Estratégico USAC–2022, aprobado por el Consejo Superior Universitario en la Sesión celebrada el 26 de noviembre de 2003, Punto Cuarto del Acta No. 28-2003, contiene los distintos marcos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, los cuales son:

- Marco Filosófico de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
Aprobado por el Consejo Superior Universitario, Punto Cuarto, Acta 15-98. 24/06/98.⁸⁸
- Marco Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
Aprobado por el Consejo Superior Universitario, Punto Segundo, Acta 20-98. 5/08/98.⁸⁹
- Realidad y necesidades de la sociedad guatemalteca.
Aprobado por el Consejo Superior Universitario, Punto Segundo, Acta 26-98, 16/09/98.⁹⁰

⁸⁷ DBEU. *Manual de organización*. 2006.

⁸⁸ USAC. Plan Estratégico Usac 2022. 2003.

⁸⁹ *Ibidem*.

El Consejo Superior Universitario estaba conformado por las siguientes partes cuando se aprobaron los marcos antes mencionados:

- Rector
- Decanos
- Colegios profesionales
- Representantes de catedráticos
- Representantes estudiantiles

Las actas antes mencionadas pueden encontrarse en el siguiente *link* y en ellas se hace constar la participación de las partes antes mencionadas:
<http://www.usac.edu.gt/csu/index.html>

Conclusión: sí existe evidencia de la participación del personal académico, estudiantes, administrativos y estructuras de gobierno en la construcción de la filosofía institucional.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario contempla en su fundamentación filosófica la diversidad de corrientes y pensamientos que le dan sentido a su quehacer y su compromiso con las necesidades de la sociedad.
 - Indicador: misión, visión, valores, principios, políticas, objetivos y estrategias compartidos por el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: la División de Bienestar Estudiantil Universitario cuenta con un documento explícito de la

⁹⁰ *Ibíd.*

misión, visión, valores, principios, políticas, objetivos y estrategias.

La División de Bienestar Estudiantil Universitario cuenta con el Manual de Organización, donde se encuentra la misión, visión, propósitos, objetivos y funciones pero no se encuentran valores ni principios.⁹¹ Las líneas estratégicas a seguir se encuentran en el Plan Estratégico USAC-2022, aprobado por el Consejo Superior Universitario -CSU- en su sesión celebrada el 26 de noviembre de 2003, Punto Cuarto del Acta No. 28-2003.⁹²

Los objetivos operativos anuales se encuentran en el Plan Operativo Anual -POA- de la División.⁹³ Las políticas por las cuales se rige son las de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Los valores están en la página web de la División de Desarrollo Organizacional -DDO-, los cuales aplican en toda la universidad:⁹⁴ <http://ddo.usac.edu.gt/>

Conclusión: el Plan Estratégico USAC 2022 es el documento general que sirve de referencia para determinar que sí existe un documento único de la universidad que plantea las políticas, valores y principios que regulan a las instancias de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario contempla en su fundamentación filosófica la diversidad de corrientes y pensamientos que le dan sentido a su quehacer y su compromiso con las necesidades de la sociedad.

⁹¹ DBEU. *Manual de organización*. 2006.

⁹² USAC. *Plan Estratégico Usac 2022*. 2003.

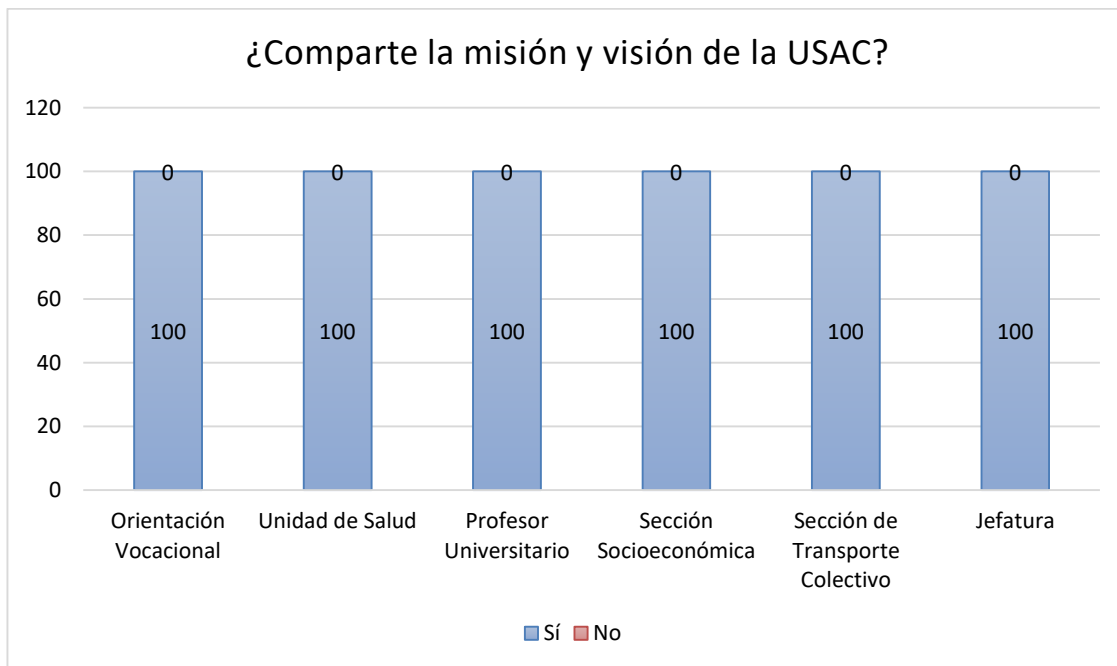
⁹³ DBEU. *Plan Operativo Anual*. 2017.

⁹⁴ USAC. *Valores*. http://ddo.usac.edu.gt/?page_id=103

- Indicador: misión, visión, valores, principios, políticas, objetivos y estrategias compartidos el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: la misión, visión, valores, principios, políticas, objetivos y estrategias son compartidos por el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

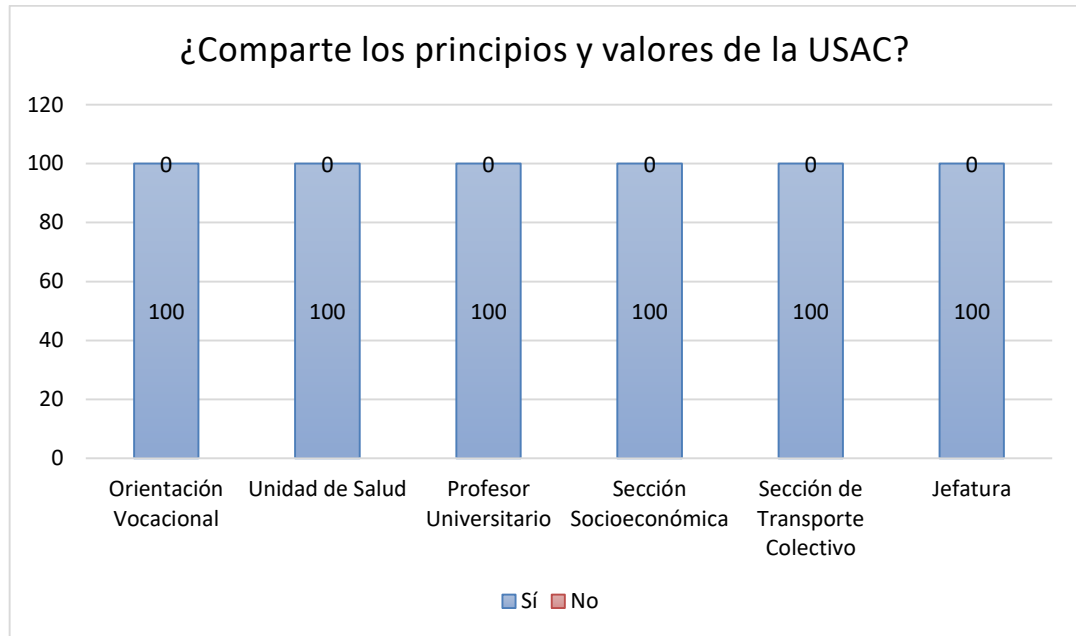
Esto se evidenció por medio de encuestas, obteniendo los siguientes resultados:

Figura 5. Percepción del personal ante la misión y visión de la USAC



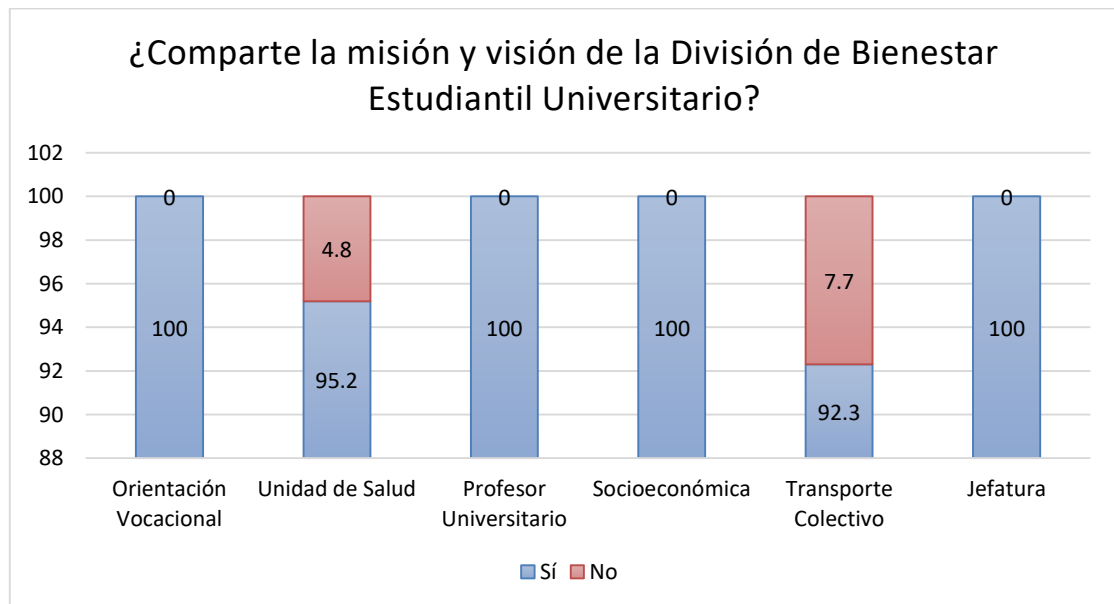
Fuente: elaboración propia.

Figura 6. **Percepción del personal ante los principios y valores de la USAC**



Fuente: elaboración propia.

Figura 7. **Percepción del personal ante la misión y visión de la DBEU**



Fuente: elaboración propia.

Conclusión: se comparte la misión, visión, valores y principios de la Universidad de San Carlos y de la División de Bienestar Estudiantil Universitario por el personal de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario contempla en su fundamentación filosófica la diversidad de corrientes y pensamientos que le dan sentido a su quehacer y su compromiso con las necesidades de la sociedad.
 - Indicador: misión, visión, valores, principios, políticas, objetivos y estrategias compartidos por el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: se tiene evidencia explícita de que la visión, la misión, los valores y los principios, garantizan una adecuada cobertura de los campos del conocimiento.

La misión de la División de Bienestar Estudiantil Universitario es:

“Ser el organismo técnico universitario al servicio de la comunidad estudiantil de la universidad, encargado de velar por el bienestar integral de los estudiantes”.⁹⁵ Debe prevenir, detectar tempranamente, atender y resolver favorablemente en el campo de su competencia los problemas de mayor significación y trascendencia en el orden económico, social, de orientación vocacional-educativa, de salud física y mental que afectan a la población estudiantil, así como impulsar programas que respondan a la problemática que se detecta y a la prevención de la misma, encaminando su esfuerzo para que obtengan su realización plena en su calidad de personas y de esta manera responder a los objetivos, fines y principios de la Universidad de San Carlos de Guatemala.⁹⁶

⁹⁵ DBEU, *Manual de organización*. 2006.

⁹⁶ *Ibíd.*

La visión de la División de Bienestar Estudiantil Universitario es:

“Dependencia universitaria experta y confiable cuyo carácter multiprofesional e interdisciplinario le proporcione al estudiante universitario bienestar mediante el desarrollo de programas directamente dirigidos principalmente a la población estudiantil con un enfoque claro de extensión que incluya:⁹⁷

- Una orientación efectiva en cuanto a la carrera a seguir y en la cual tendrá éxito académico, así como el seguimiento de su rendimiento y adaptación al medio universitario.⁹⁸
- La detección temprana de problemas de salud física y mental y una educación continua para la prevención y promoción de la salud integral del estudiante universitario.⁹⁹
- La ayuda socioeconómica que le permita tener acceso a la educación superior mediante programas de becas de diversa índole, permitiéndole la misma concretar sus metas de obtener título universitario.¹⁰⁰
- Instancias administrativas al servicio del estudiante que presten atención de manera eficiente y le permitan saber que la División de Bienestar Estudiantil Universitario es la dependencia encargada de velar por mantener óptimamente su estado psicobiosocial con el objeto de que él tenga un rendimiento académico óptimo y a la cual pueda recurrir en el momento que considere necesario algún tipo de asesoría, para lo cual se contará con los recursos necesarios.¹⁰¹
- Procedimientos que paulatinamente sean descentralizados hacia los centros regionales, siempre bajo las directrices de la División de Bienestar Estudiantil Universitario (Campus Central) para que se mantenga homogéneos.¹⁰²

⁹⁷ *Ibíd.*

⁹⁸ *Ibíd.*

⁹⁹ *Ibíd.*

¹⁰⁰ *Ibíd.*

¹⁰¹ *Ibíd.*

¹⁰² *Ibíd.*

- Contar con la infraestructura ideal que responda óptimamente al quehacer de cada una de las dependencias que la integran.¹⁰³
- Desarrollar un desempeño eficiente para que su participación en los programas de vida estudiantil a nivel centroamericano le permita liderar los mismos”.¹⁰⁴

Los valores son:

- “Responsabilidad: valor que permite al trabajador universitario interactuar, comprometerse y aceptar las consecuencias de sus acciones y decisiones. Sus actos responden íntegramente a sus compromisos, sin necesidad de tener supervisión, en cumplimiento de su deber con eficiencia y eficacia.¹⁰⁵
- Respeto: es valorar a los demás, acatar los límites que impone el derecho ajeno como base para la convivencia armoniosa que exige de los trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala, actitudes positivas en las relaciones humanas, en el ambiente laboral y en cualquier relación interpersonal.¹⁰⁶
- Honestidad: el carácter de tu palabra es tu mejor bien y la honestidad, tu mejor virtud. Valor que distingue al trabajador de la Universidad de San Carlos de Guatemala por sus actos de probidad, rectitud, decoro y decencia.¹⁰⁷
- Excelencia: valor que motiva a los trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a desarrollar sus labores cotidianas en forma sobresaliente y buscando continuamente la mejora del trabajo realizado.¹⁰⁸ Es el conjunto de prácticas en la gestión de la Universidad que dan resultados relevantes y un servicio de alta calidad y pertinencia¹⁰⁹

¹⁰³ *Ibíd.*

¹⁰⁴ *Ibíd.*

¹⁰⁵ USAC. *Valores*. http://ddo.usac.edu.gt/?page_id=103. Consulta: 2018.

¹⁰⁶ *Ibíd.*

¹⁰⁷ *Ibíd.*

¹⁰⁸ *Ibíd.*

¹⁰⁹ *Ibíd.*

- Servicio: es la disposición de los trabajadores universitarios de atender con agilidad, cordialidad, eficiencia y diligencia a la comunidad universitaria y a las personas que hacen uso de los servicios de la Universidad, en función de la misión institucional”.¹¹⁰

Los principios son:

- “Ética
- Eficacia
- Equidad
- Sostenibilidad
- Eficiencia
- Participación”¹¹¹

Según el Plan Estratégico USAC 2022, los campos del conocimiento son:

- “Investigación: como metodología necesaria para la docencia y la extensión parte del contacto directo con la realidad. Teoriza, profundiza e integra el conocimiento, la ciencia y la técnica para el desarrollo individual y colectivo.”¹¹²
- Extensión: aplica el conocimiento científico, tecnológico y humanístico en la solución de los problemas de la sociedad guatemalteca. Fortalece el arte y el deporte; conserva, desarrolla y difunde la cultura en todas sus manifestaciones, procurando el desarrollo material y espiritual de todos los guatemaltecos, vinculando el conocimiento popular a los procesos de investigación y docencia.¹¹³
- Docencia: evalúa periódicamente los currículos para que se vincule la docencia con la realidad y se desarrolle la sensibilidad social, tomando en cuenta los valores de verdad, libertad, justicia, respeto, tolerancia y solidaridad, estableciendo carreras prioritarias de

¹¹⁰ Ibíd.

¹¹¹ USAC. Principios. <http://ddo.usac.edu.gt/>. Consulta: 2018.

¹¹² USAC. Plan Estratégico Usac 2022. 2003.

¹¹³ Ibídem.

acuerdo a las necesidades de desarrollo del país, dentro del contexto regional e internacional".¹¹⁴





Conclusión: sí se evidencia que la misión, visión, valores y principios garantizan una adecuada cobertura de los campos del conocimiento.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario contempla en su fundamentación filosófica la diversidad de corrientes y pensamiento que le dan sentido a su quehacer y su compromiso con las necesidades de la sociedad.
 - Indicador: misión, visión, valores, principios, políticas, objetivos y estrategias compartidos por la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: se evidencia el compromiso e identidad del personal de División de Bienestar Estudiantil Universitario con su la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Se evidenció por medio del Diagnóstico del Clima Organizacional de la División de la Bienestar Estudiantil Universitario de la Dirección General de Docencia, el cual fue realizado por la División de Desarrollo Organizacional - DDO- en el año 2016, en la cual se evaluaba el factor de pertenencia. La información se muestra a través de capturas de pantalla del diagnóstico.




¹¹⁴ *Ibíd.*

Tabla IV. **Rango de calificación del clima organizacional respecto a pertenencia**

Color	Rango porcentual	Significado
 Verde	75 – 100%	Clima sano
 Verde claro	66 – 74%	Clima aceptable
 Amarillo	60 – 65%	Clima preventivo
 Rojo	0 – 59%	Clima débil




Fuente: Diagnóstico de Clima Organizacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, 2016.

Tabla V. **Resultados obtenidos del diagnóstico del clima organizacional de la Jefatura**

No.	Pregunta	% satisfacción
1	Estoy orgulloso de formar parte de esta unidad en la Universidad.	 93
2	Dejaría mi trabajo actual en la Universidad, si existiera la posibilidad de trabajar en otra institución con igual remuneración.	 80
3	Me siento parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	 95




Fuente: Diagnóstico de Clima Organizacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, 2016.

Tabla VI. **Resultados obtenidos del diagnóstico del clima organizacional de la Sección de Orientación Vocacional**

No.	Pregunta	% satisfacción
1	Estoy orgulloso de formar parte de esta unidad en la Universidad.	 98
2	Dejaría mi trabajo actual en la Universidad, si existiera la posibilidad de trabajar en otra institución con igual remuneración.	 74
3	Me siento parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	 95




Fuente: Diagnóstico de Clima Organizacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, 2016.

Tabla VII. Resultados obtenidos del diagnóstico del clima organizacional de la Sección Socioeconómica

No.	Pregunta	% satisfacción
1	Estoy orgulloso de formar parte de esta unidad en la Universidad.	 96
2	Dejaría mi trabajo actual en la Universidad, si existiera la posibilidad de trabajar en otra institución con igual remuneración.	 79
3	Me siento parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	 96




Fuente: Diagnóstico de Clima Organizacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, 2016.

Tabla VIII. Resultados obtenidos del diagnóstico del clima organizacional de la Unidad de Salud

No.	Pregunta	% satisfacción
1	Estoy orgulloso de formar parte de esta unidad en la Universidad.	 98
2	Dejaría mi trabajo actual en la Universidad, si existiera la posibilidad de trabajar en otra institución con igual remuneración.	 80
3	Me siento parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	 96

Fuente: Diagnóstico de Clima Organizacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, 2016.

Tabla IX. Resultados obtenidos del diagnóstico del clima organizacional de la Sección de Transporte Colectivo

No.	Pregunta	% satisfacción
1	Estoy orgulloso de formar parte de esta unidad en la Universidad.	 95
2	Dejaría mi trabajo actual en la Universidad, si existiera la posibilidad de trabajar en otra institución con igual remuneración.	 81
3	Me siento parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	 97

Fuente: Diagnóstico de Clima Organizacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, 2016.

Tabla X. Promedio de los resultados obtenido del diagnóstico de clima organizacional

Unidad o sección	Promedio
Jefatura	95
Orientación vocacional	95
Socioeconómica	90
Unidad de salud	92
Transporte colectivo	91

Fuente: Diagnóstico de Clima Organizacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, 2016.

Conclusión: los promedios evidencian que sí existe pertenencia por parte del personal que labora en la División de Bienestar Estudiantil hacia la División de Bienestar Estudiantil, por lo tanto sí existe compromiso e identidad del personal hacia la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario contempla en su fundamentación filosófica la diversidad de corrientes y pensamiento que le dan sentido a su quehacer y su compromiso con las necesidades de la sociedad.
 - Indicador: coherencia entre los componentes del proyecto institucional.
 - Referente mínimo: los elementos que conforman el proyecto institucional mantienen una estructura lógica.

El proyecto institucional es el Plan Estratégico USAC-2022, aprobado por el Consejo Superior Universitario en la Sesión celebrada el 26 de noviembre de 2003, Punto Cuarto del Acta No. 28-2003, todas las dependencias de la Universidad trabajan en pro del cumplimiento de dicho plan, el cual se puede encontrar en el siguiente *link*:¹¹⁵

<https://poa.usac.edu.gt/documentos/PEUSAC2022.pdf>

La estructura del proyecto institucional es la siguiente:

- Marcos Generales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
 - Marco Filosófico de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
 - Marco Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
 - Realidad y necesidades de la sociedad guatemalteca.
 - Compromiso de la USAC con los Acuerdos de Paz.¹¹⁶

¹¹⁵ *Ibíd.*

¹¹⁶ *Ibíd.*

- Fundamentos del plan
 - Misión de la USAC.
 - Visión de la USAC.
 - Visión del Gobierno Universitario.
 - Enfoque y principios de la Planificación Estratégica de la USAC.
 - Ejes y áreas estratégicas.
 - Matriz Básica para la identificación de líneas estratégicas.¹¹⁷

- Escenarios

- Programación estratégica
 - Inter-Eje-Área General
 - Área Académica.
 - A.0 Inter-Eje del Área Académica.
 - A.1 Área académica-Eje de Investigación.
 - A.2 Área académica-Eje Docencia.
 - A.3 Área académica-Eje Extensión.

 - B. Área Liderazgo Institucional.
 - B.0 Inter-Eje del área Liderazgo Institucional.
 - B.1 Área Liderazgo Institucional-Eje Investigación.
 - B.2 Área Liderazgo Institucional-Eje Docencia.
 - B.3 Área Liderazgo Institucional-Eje Extensión.

¹¹⁷ Ibíd.

- C. Área Sistema de Gobierno y Administración.
 - C.0 Inter-Eje del área Sistema de Gobierno y Administración.
 - C.1 Área Sistema de Gobierno y Administración Eje- Investigación.
 - C.2 Área Sistema de Gobierno y Administración Eje-Docencia.
 - C.3 Área Sistema de Gobierno y Administración Eje-Extensión.¹¹⁸

Conclusión: sí se mantiene una estructura lógica en los elementos que conforman el proyecto institucional.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario contempla en su fundamentación filosófica la diversidad de corrientes y pensamiento que le dan sentido a su quehacer y su compromiso con las necesidades de la sociedad.
 - Indicador: difusión del proyecto institucional a lo interno de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: se cuenta con evidencias de la comunicación y divulgación del proyecto institucional.

Actualmente no se realiza divulgación por medio de reuniones del Plan Estratégico USAC-2022.

Por medio de entrevista, la Jefa de la Sección Socioeconómica indicó que recibieron una plática en la cual se les dio a conocer el Plan Estratégico USAC

¹¹⁸ Ibíd.

2022 por parte de la Coordinadora General de Planificación. Por medio de entrevista al Jefe de la Unidad de Salud, al Coordinador de la Sección de Transporte Colectivo Universitario y a la Jefa de la Sección de Orientación Vocacional, indicaron que no se realizó una presentación formal del Plan Estratégico USAC 2022.

Los jefes de las secciones y unidades indicaron que conocen del Plan Estratégico USAC 2022 aunque no se realizan presentaciones formales del mismo. El Proyecto Institucional es el Plan Estratégico USAC 2022, está divulgado en plataforma web y en la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala puede encontrarse en plataforma web por medio de los siguientes enlaces:

<https://poa.usac.edu.gt/>

<http://plani.usac.edu.gt/>

Conclusión: sí existe comunicación del proyecto institucional por medio de la web. No existe divulgación por medio de reuniones, presentaciones, entre otros.

- Estándar de calidad: viabilidad y factibilidad del proyecto institucional en relación con el contexto y los recursos disponibles.
 - Indicador: los recursos disponibles permiten llevar a cabo el proyecto institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: se cuenta con evidencias de que el proyecto institucional se puede llevar a la práctica.

Debido a que el Plan Estratégico 2022 es un plan a largo plazo, se realiza el Plan Operativo Anual -POA-, el cual es planteado por cada dependencia de la Universidad de San Carlos de Guatemala en donde se debe establecer metas y objetivos, los cuales se puedan medir a través de indicadores establecidos por las dependencias y realizarlos por medio de actividades a corto plazo para realizar el Plan Estratégico 2022. El Plan Operativo Anual debe seguir la programación por medio de las líneas establecidas en el Plan Estratégico USAC 2022.¹¹⁹

La última versión es el Plan Operativo Anual USAC 2017, dentro del cual está incluida la División de Bienestar Estudiantil Universitario. Este está disponible en el siguiente enlace: <http://www2.usac.edu.gt/cip/index.php>

Conclusión: sí se cuenta con evidencia de que el proyecto institucional puede llevarse a la práctica.

- Estándar de calidad: viabilidad y factibilidad del proyecto institucional en relación con el contexto y los recursos disponibles.
 - Indicador: el proyecto institucional incluye mecanismos que permiten evaluar su factibilidad y reorientar su definición.
 - Referente mínimo: evidencia de monitoreo y realimentación antes y durante la ejecución del proyecto institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Dentro del Instructivo POA 2017 se describe lo siguiente:

¹¹⁹ USAC. *Instructivo para el uso de las herramientas en línea para la elaboración del Plan Operativo Anual 2017 de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2016.

“Los asesores planificadores de la CGP velarán porque quienes planifican en las unidades ejecutoras bajo su cargo, asistan a los eventos de capacitación organizados por la Coordinadora, reciban las noticias y comunicaciones de la CGP, así como la facilitación de documentos.¹²⁰

Los asesores planificadores de la CGP resolverán lo más pronto posible las dudas que le planteen los planificadores de la plataforma POA de las unidades que les corresponden”.¹²¹

El Plan Operativo Anual POA 2016 fue evaluado cuatrimestralmente por la persona encargada de realizar dicha evaluación en la División de Bienestar Estudiantil Universitario, se deja evidencia del porcentaje de cumplimiento de cada objetivo durante el año y se justifica el incumplimiento de no alcanzarse la meta. El proceso de planteamiento y evaluación se hace de forma digital, por ello no existe evidencia física, pero puede consultarse en la Jefatura de Bienestar Estudiantil Universitario con el encargado del Plan Operativo Anual.

Conclusión: sí se cuenta con el Plan Operativo Anual que da respuesta al Plan Estratégico USAC 2022, se evidencia el monitoreo y realimentación antes y durante la ejecución del mismo.

3.4.2. Factor II: marco jurídico y organizativo

- Estándar de calidad: las normativas propician el desarrollo institucional.
 - Indicador: existencia de normativas acordes con la dinámica científica y andragógica pedagógica.

¹²⁰ *Ibíd.*

¹²¹ *Ibíd.*

- Referente mínimo: existencia de un proceso sistematizado para evaluar y actualizar las normas académicas y administrativas.

Entre las normas académicas que aplican a DBEU se encuentran las del proceso de evaluación y promoción del personal académico, la cual está normada por el Consejo de Evaluación Docente, también se cuenta con el Sistema de Formación del Profesor Universitario, el cual está normado por la Instancia de Coordinación y Formación del Profesor Universitario, dichas normas académicas no cuentan con un proceso sistematizado para su evaluación y actualización.

La norma administrativa que aplica a DBEU es la legislación universitaria, la cual debe ser actualizada por la Dirección de Asuntos Jurídicos, la legislación universitaria se encuentra en la Recopilación de Leyes y Reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala. También aplican los manuales autorizados por las dependencias correspondientes, siendo estos el Manual de Organización de la División de Bienestar Estudiantil Universitario y el Manual de Normas y Procedimientos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, los cuales están en proceso de actualización.

Conclusión: únicamente se cuenta con un proceso de evaluación y actualización para el manual de normas y procedimientos y manual de organización, pero para las normas académicas y otras administrativas no existe.

- Estándar de calidad: las normativas propician el desarrollo institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Indicador: la legislación universitaria facilita el logro de la misión.
 - Referente mínimo: existencia de documentos aprobados por las autoridades respectivas: ley orgánica, estatuto, reglamentos generales y específicos, entre otros.

La legislación por la que está regida la División de Bienestar Estudiantil Universitario son las leyes aprobadas por las autoridades respectivas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, las cuales se encuentran en la Recopilación de Leyes y Reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala:

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto Número 325 “Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala”.
- Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Decreto Número 82-87, Ley de Universidades Privadas.
- Reglamento Interior del Consejo Superior Universitario.
- Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico.
- Reglamento del Personal Académico Fuera de Carrera.
- Reglamento de la Junta Universitaria del Personal Académico.
- Reglamento de formación y desarrollo de personal académico.
- Reglamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento de Concursos de Oposición del Profesor Universitario.
- Reglamento de los Concursos de Oposición para Profesores Auxiliares de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento del Programa Sabático del Personal Académico.

- Reglamento para la Contratación del Profesor Visitante.
- Reglamento de Relaciones Laborales entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y su Personal.
- Reglamento de la Tasa Estudiantil.
- Reglamento General de los Centros Regionales Universitarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento General del Centro Universitario de Occidente.
- Reglamento de Apelaciones.
- Reglamento del Consejo Editorial de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento para Autorización de Carreras en las Unidades Académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento para la Administración de las Áreas de Parqueo de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento para la Actividad Comercial en las Instalaciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Reglamento para el Desarrollo de Actividades Públicas en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Normas y procedimiento para la Concesión de Licencias, Otorgamiento de Ayudas Becarias y Pago de Prestaciones Especiales al Personal de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento de la Junta Administradora del Plan de Prestaciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento interno de Funcionamiento y Organización de la Junta Universitaria del Personal.

- Reglamento de Administración Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento de Elecciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento para el Registro y Control de Bienes Muebles y otros Activos Fijos de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado.¹²²

La División de Bienestar Estudiantil Universitario cuenta también con el Manual de Organización y Manual de Normas y Procedimientos, los cuales están aprobados por las autoridades respectivas y se encuentran en proceso de actualización. También se cuenta con el Reglamento de Becas para Estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala”.

Conclusión: sí existen documentos aprobados por las autoridades respectivas para la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Estándar de calidad: las normativas propician el desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: la legislación universitaria facilita el logro de la misión.
 - Referente mínimo: evidencia de mecanismos de divulgación y comunicación a la comunidad universitaria de las normativas y disposiciones institucionales.

¹²² USAC. *Recopilación de leyes y reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2008.

La División de Bienestar Estudiantil Universitario forma parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la cual es la encargada de comunicar y divulgar las disposiciones institucionales como leyes y reglamentos.

A los trabajadores de la Universidad se les da inducción por parte de la División de Administración de Recursos Humanos, en la cual se les da conocimiento de las leyes, estatutos y reglamentos por los cuales se rige la Universidad. Además de esto las leyes y reglamentos pueden encontrarse en los sitios web con los que cuentan las dependencias de la Universidad de San Carlos de Guatemala: http://c2.usac.edu.gt/manuales/public_html/?page_id=16

- CIRCULAR DARH/UID 018-2016
- CIRCULAR DARH/UID 009-2015
- CIRCULAR DARH/UID 008-2015
- CIRCULAR DARH/UID 005-2015
- Ref. DARH/UID 403-2014
- CIRCULAR DARH/UID 004-2014
- CIRCULAR DARH/UID 002-2013

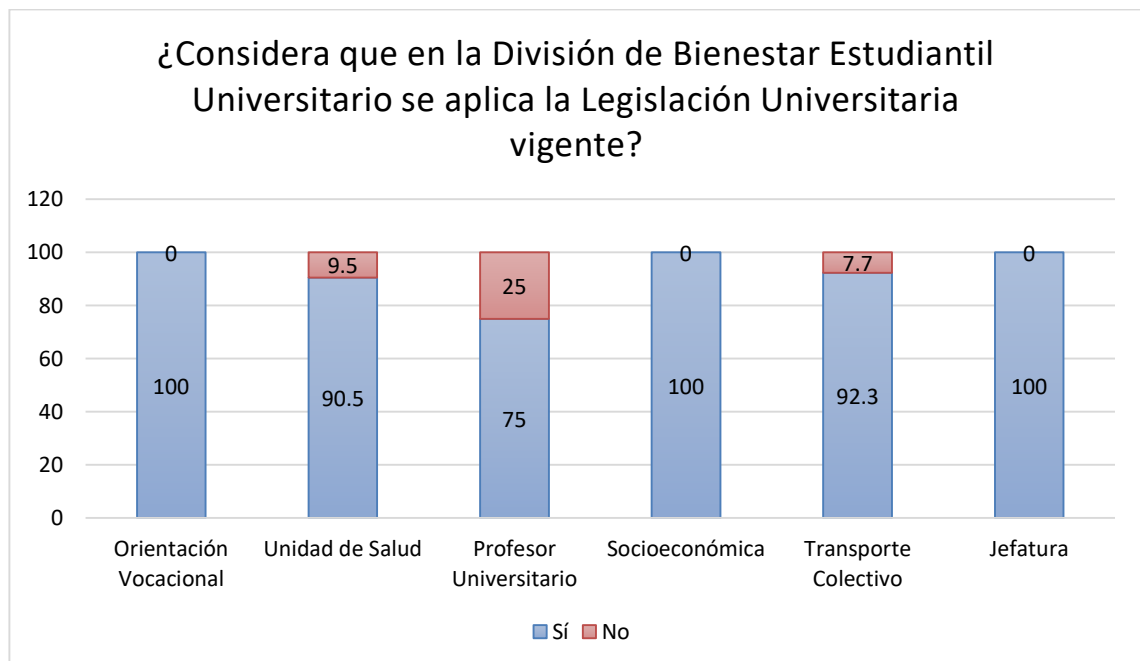
Los manuales pueden encontrarse en la División de Bienestar Estudiantil Universitario o en la página web de la División de Desarrollo Organizacional del cual se adjunta el link: <http://ddo.usac.edu.gt/>

La divulgación de normativas y disposiciones de la institución dentro de la misma se realiza por medio de circulares o correo electrónico, los cuales se envían a los distintos jefes de las unidades o secciones para que los den a conocer a su personal.

Conclusión: sí se cuenta con mecanismos de divulgación y comunicación a la comunidad universitaria de las normativas y disposiciones institucionales.

- Estándar de calidad: las normativas propician el desarrollo institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: la legislación universitaria facilita el logro de la misión.
 - Referente mínimo: el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario evidencia la aplicación de la legislación universitaria vigente.

Figura 8. **Percepción de la aplicación de la legislación universitaria en la División de Bienestar Estudiantil Universitario**



Fuente: elaboración propia.

Conclusión: sí se evidencia la aplicación de la legislación universitaria vigente, ya que en los resultados obtenidos en las encuestas se obtuvo respuesta positiva en su mayoría.

- Estándar de calidad: las normativas propician el desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: la legislación universitaria facilita el logro de la misión.
 - Referente mínimo: los procesos de elección de autoridades y representantes ante organismos de gobierno institucional están en correspondencia con la normativa vigente.

Para los procesos de elección de autoridades y representantes ante organismos de gobierno institucional universitario existen procesos de elección y/o designación, los cuales se encuentran en:

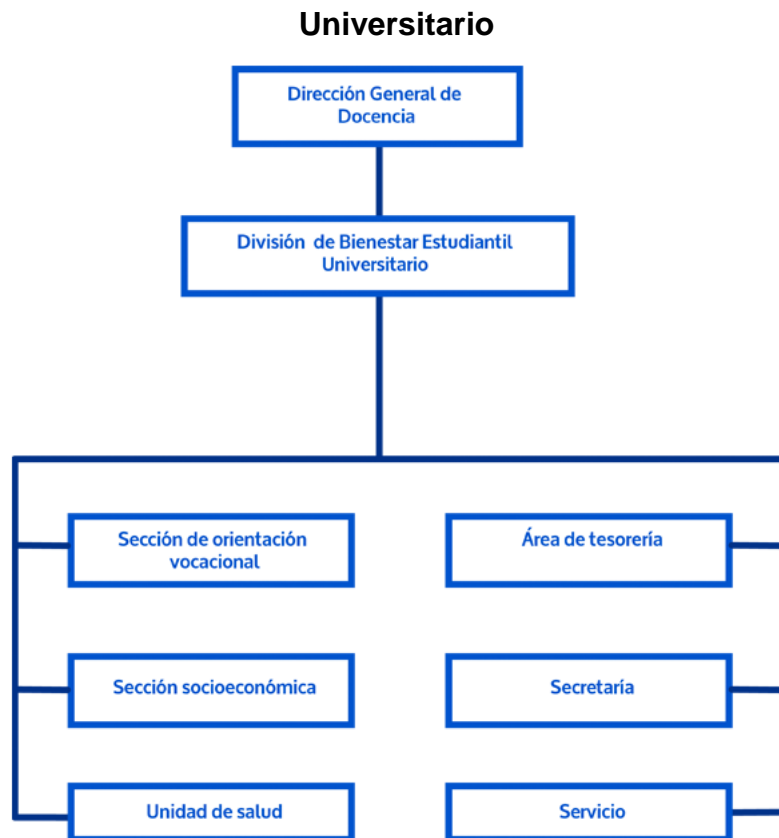
- Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
 - Reglamento Interior del Consejo Superior Universitario
 - Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico
 - Reglamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala
 - Reglamento de la Junta Universitaria del Personal Académico
 - Reglamento de Relaciones Laborales entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y su Personal.¹²³
-
- Estándar de calidad: la estructura organizacional corresponde a la naturaleza de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

¹²³ *Ibíd.*

- Indicador: estructura organizacional definida.
 - Referente mínimo: el organigrama oficial de la División de Bienestar Estudiantil Universitario es coherente con su naturaleza y normativa vigente.

El organigrama que se encuentra en el Manual de Organización vigente no corresponde con la estructura actual de la institución, debido a que no se encuentra representada la Sección de Transporte Colectivo, ya que esta sección es de reciente creación, por lo tanto, los manuales se encuentran en actualización, lo cual fue descrito en el Factor II.

Figura 9. **Organigrama General de la División de Bienestar Estudiantil**



Fuente: DBEU. *Manual de organización*. 2006.

Conclusión: el organigrama es coherente con la naturaleza de la División de Bienestar Estudiantil Universitario. Se encuentra en proceso de actualización para que esté acorde a la normativa vigente.

- Estándar de calidad: la estructura organizacional corresponde a la naturaleza de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: correspondencia de los procesos académicos y administrativos con la estructura organizacional.
 - Referente mínimo: los manuales de funcionamiento orientan los procesos académicos y administrativos.

El Manual de Organización de la División de Bienestar Estudiantil Universitario cuenta con los siguientes propósitos:

- Que la División de Bienestar Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala cuente con un instrumento técnico-administrativo, que sirva de guía para la ejecución de las actividades y el funcionamiento general de la entidad encargada de la Educación.¹²⁴
- Servir de medio de comunicación entre la dirección y los empleados, interactuando como guía eficaz para la preparación, clasificación y comprensión del personal.¹²⁵
- Proporcionar información acerca de la estructura organizacional de la División de Bienestar Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala.¹²⁶

¹²⁴ DBEU. *Manual de organización*. 2006.

¹²⁵ *Ibíd.*

¹²⁶ *Ibíd.*

- Orientar a los empleados sobre sus responsabilidades y obligaciones.¹²⁷
- Contribuir a que las funciones y atribuciones de cada puesto de trabajo sean mejor comprendidas.¹²⁸
- Contribuir al mejoramiento de la planificación, organización, dirección, control y el comportamiento que debe regir en las Oficinas que conforman la División de Bienestar Estudiantil.¹²⁹
- Coordinar y controlar las actividades de una organización de manera interna y externa para lograr consolidar los esfuerzos en una sola dirección.¹³⁰

El Manual de Normas y Procedimientos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario cuenta con los siguientes objetivos:

- Proveer a la División de Bienestar Estudiantil Universitario un documento de carácter informativo que establezca de manera uniforme de como simplificar la ejecución de sus actividades.¹³¹
- Optimizar la distribución de atribuciones al personal para facilitar su supervisión, disminuir demoras y que las actividades se desarrollen con mayor eficiencia y eficacia.¹³²

¹²⁷ *Ibíd.*

¹²⁸ *Ibíd.*

¹²⁹ *Ibíd.*

¹³⁰ *Ibíd.*

¹³¹ DBEU. *Manual de normas y procedimientos*. 2012.

¹³² *Ibíd.*

- Contar con una herramienta que sirva como guía de inducción al personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.¹³³

Conclusión: los manuales sí orientan los procesos académicos y administrativos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Estándar de calidad: la estructura organizacional corresponde a la naturaleza de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: los órganos de gobierno establecidos en la estructura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: los órganos de gobierno forman parte de la estructura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

No existen órganos de gobierno que formen parte de la estructura institucional de Bienestar Estudiantil.

- Estándar de calidad: la estructura organizacional corresponde a la naturaleza de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: los órganos de gobierno establecidos en la estructura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: existencia de órganos unipersonales y colegiados en la estructura organizacional.

¹³³ Ibíd.

Sí existen órganos unipersonales dentro la estructura organizacional tales como:

- Jefe de la División de Bienestar Estudiantil Universitario
 - Jefe de Estudios Socioeconómicos
 - Coordinador de Transporte Colectivo Universitario
 - Jefe de la Unidad de Salud
 - Jefe de la Sección de Orientación Vocacional.
-
- Estándar de calidad: el clima y la cultura organizacional permite el desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: el ambiente institucional favorece el liderazgo y la participación de la comunidad universitaria de la División de Bienestar Estudiantil Universitario en el desarrollo de la institución.
 - Referente mínimo: existencia de criterios de selección y desempeño de las personas designadas para los diferentes puestos.

La designación se realiza a través de la División de Administración de Recursos Humanos, por medio de la normativa aprobada por el Consejo Superior Universitario para la selección del personal. Lo anterior descrito no aplica para personal contratado de forma de servicio exento.

- Estándar de calidad: el clima y la cultura organizacional permiten el desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: el ambiente institucional favorece el liderazgo y la participación del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario en el desarrollo de la institución.

- Referente mínimo: evidencias de valoración sistemática de la percepción del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario con respecto a la conducción institucional.

Se evidenció por medio del Diagnóstico de Clima Organizacional realizado por la División de Desarrollo Organizacional a la División de Bienestar Estudiantil Universitario, en el cual se evaluó el factor liderazgo, obteniendo los resultados siguientes:

Tabla XI. **Resultados de la evaluación al factor liderazgo.**

Dependencia	Factor	Promedio	Clima
Jefatura	Liderazgo	72	Aceptable
Sección de Orientación Vocacional	Liderazgo	75	Sano
Sección Socioeconómica	Liderazgo	71	Aceptable
Sección de Transporte Colectivo Universitario	Liderazgo	69	Aceptable
Unidad de Salud	Liderazgo	64	Preventivo

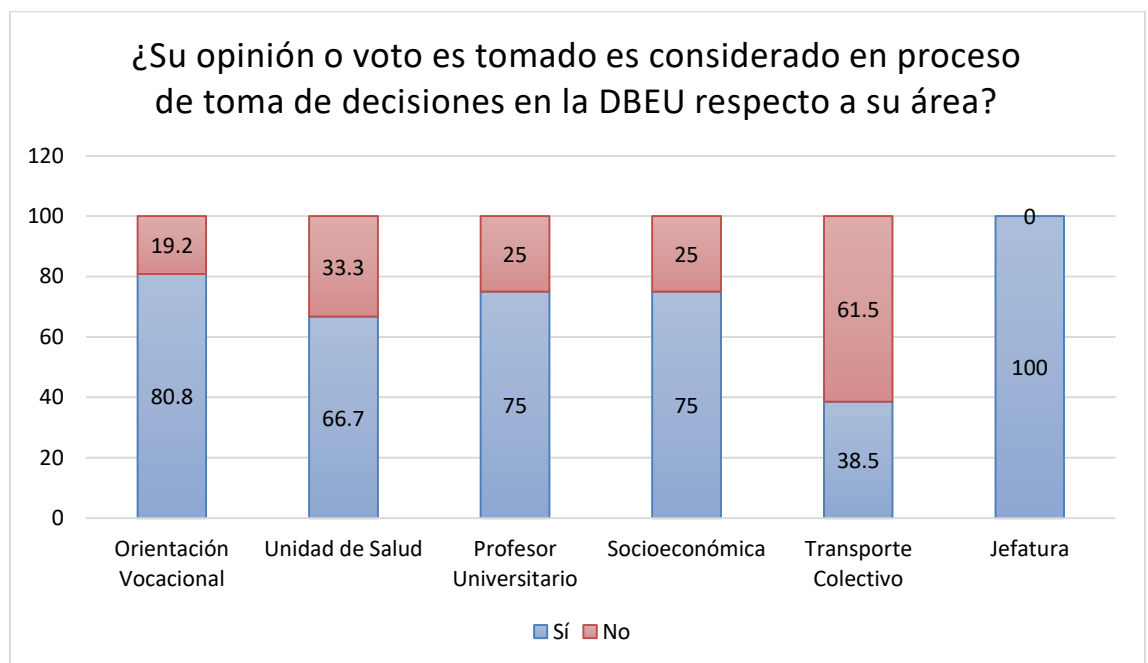
Fuente: Diagnóstico de Clima Organizacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, 2016.

Conclusión: sí se cuenta con valoración sistemática de la percepción del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario con respecto a la conducción de la División.

- Estándar de calidad: el clima y la cultura organizacional permiten el desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: el ambiente institucional favorece el liderazgo y la participación del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario en el desarrollo de la institución.
 - Referente mínimo: participación del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario en el proceso de toma de decisiones.

Se evidenció por medio de encuesta en las diferentes unidades o secciones de Bienestar Estudiantil.

Figura 10. Percepción del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario respecto a su participación en la toma de decisiones



Fuente: elaboración propia.

Conclusión: el resultado obtenido del personal de Jefatura, Unidad de Salud, Sección de Orientación Vocacional, Profesor Universitario, Sección Socioeconómica fue positivo en mayoría. En la Sección de Transporte Colectivo Universitario se evidenció un porcentaje positivo de 38,5 %, esto debido a que la mayoría del personal de la sección realiza actividad operativa.

- Estándar de calidad: el clima y la cultura organizacional permiten el desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: mecanismo de solución de conflictos.
 - Referente mínimo: existencia de normativa y órganos para la solución de conflictos.

La normativa se encuentra en el TÍTULO X, CAPÍTULO I DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO del Reglamento de Relaciones Laborales entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y su Personal.¹³⁴ La aplicación de esta normativa corresponde al jefe inmediato, entidad nominadora o jefe nominador y a la División de Administración de Personal.

Conclusión: sí existe una normativa y órganos para la solución de conflictos.

- Estándar de calidad: el clima y la cultura organizacional permiten el desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: mecanismo de solución de conflictos.
 - Referente mínimo: evidencia de la aplicación de la normativa y órganos para la solución de conflictos.

¹³⁴ USAC. *Recopilación de leyes y reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2008.

Existe un expediente de conflicto, el cual tuvo lugar en la Sección Socioeconómica, se encuentra en la Secretaría de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, dicho caso fue atendido por la Junta Mixta y autoridades correspondientes dándole solución al mismo. Según revisión documental se constató que se encontraban circulares en las cuales se argumentaba con base en los artículos que se aplicaban en la solución del conflicto.

Conclusión: sí se evidencia aplicación de la normativa y órganos para la solución de conflictos.

3.4.3. Factor III: recursos humanos

- Estándar de calidad: la selección, contratación e inducción de los recursos humanos requeridos se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos.
 - Indicador: aplicación de políticas de selección, contratación e inducción del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: existencia de normas y procedimientos de selección, contratación e inducción.

Existen normas y procedimientos de selección, contratación e inducción. Únicamente el personal de servicio exento no tiene normado un procedimiento.

El Reglamento de Relaciones Laborales entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y su Personal, TÍTULO V, SELECCIÓN DE PERSONAL, del Artículo No. 32 al Artículo No. 45, indica las condiciones para el ingreso y la autoridad respectiva para aplicar el reglamento, así como las evaluaciones a

realizar, solicitud de convocatoria y admisión, identificación de candidatos elegibles, notificaciones de resultados, etc.¹³⁵

El Reglamento del Concurso de Oposición del Profesor Universitario norma el procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal académico, describe la forma de realizar los concursos de oposición, los aspectos a evaluar y su ponderación, así como los medios de impugnación, etc.¹³⁶

Conclusión: sí existen normas y procedimientos que regulan la selección, contratación e inducción del personal administrativo y académico, no así del personal de servicio exento.

- Estándar de calidad: la selección, contratación e inducción de los recursos humanos requeridos se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos.
 - Indicador: aplicación de políticas de selección, contratación e inducción del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: evidencia de la aplicación de las normas de selección, contratación e inducción del personal académico y administrativo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

La División de Administración de Recursos Humanos es la encargada de aplicar las normas de selección a través de exámenes de oposición de las personas postulantes al puesto, de estas son escogidas tres personas, las

¹³⁵ *Ibíd.*

¹³⁶ *Ibíd.*

cuales son propuestas a la dependencia que los requiere, la elección de una de estas tres personas corresponde al jefe de la dependencia para su contratación.¹³⁷ Se realizó revisión documental a los contratos, en los cuales se constató que el personal que labora en la División de Bienestar Estudiantil Universitario tuviera contrato vigente.

La inducción es realizada por la Unidad de Inducción y Desarrollo de la División de Administración de Recursos Humanos, la cual se encarga de realizar una inducción institucional, esto se evidenció por medio de las siguientes circulares:

- CIRCULAR DARH/UID 018-2016
- CIRCULAR DARH/UID 009-2015
- CIRCULAR DARH/UID 008-2015
- CIRCULAR DARH/UID 005-2015
- Ref. DARH/UID 403-2014
- CIRCULAR DARH/UID 004-2014
- CIRCULAR DARH/UID 002-2013

Conclusión: sí existe evidencia de la aplicación de las normas de selección, contratación e inducción del personal.

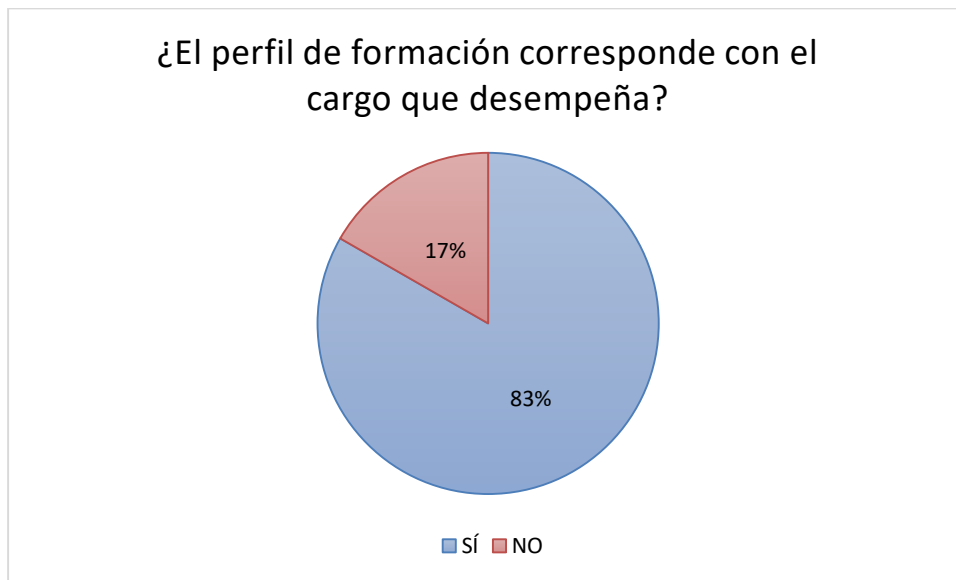
- Estándar de calidad: la selección, contratación e inducción de los recursos humanos requeridos se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos.
 - Indicador: los perfiles del personal se corresponden con los cargos que desempeñan.

¹³⁷ *Ibíd.*

- Referente mínimo: evidencia de la correspondencia en los perfiles del personal con los cargos que desempeña.

Por medio de la revisión documental de los expedientes de una muestra de 54 contratos se obtuvieron los siguientes datos:

Figura 11. **Datos obtenidos de la muestra estudiada en revisión documental**



Fuente: elaboración propia.

El cargo que desempeña el personal se especifica en el contrato de trabajo o constancia de promoción. Los resultados negativos se deben a que no se encontró el contrato vigente o la constancia de promoción, debido a la antigüedad del personal en la División, por ello la ubicación de lo antes mencionado se dificulta, ya que debe buscarse en los archivos generales de la Universidad, en la División de Administración de Recursos Humanos. Las

funciones del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario que se deben desempeñar se tomaron del Manual de Organización, Contrato de trabajo y Manual de Puestos, así como de las constancias de promoción.

El perfil de formación y grado académico de algunos pilotos en la Sección de Transporte Colectivo Universitario no corresponde con el desempeño de sus funciones.

Conclusión: existe correspondencia entre el perfil de formación y grado académico con el cargo desempeñado en el 83 % de la muestra seleccionada.

- Estándar de calidad: la selección, contratación e inducción de los recursos humanos requeridos se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos.
 - Indicador: distribución de los recursos humanos de acuerdo con las necesidades institucionales de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: evidencia de la distribución de los recursos humanos en función del quehacer académico y administrativo de cada unidad.

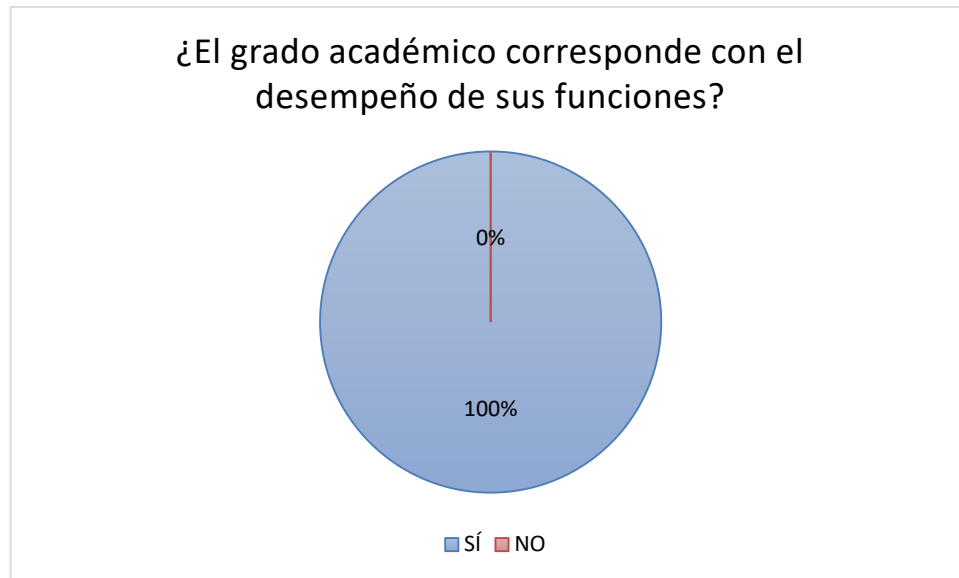
El quehacer académico y administrativo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario está determinado en el Manual de Normas y Procedimientos y el Manual de Organización, el segundo de estos, describe la distribución del personal en la dependencia respectiva. El personal dentro de la División está distribuido según el Manual de Organización, pero no existe un proceso para determinar si el personal que presta la atención tiene correspondencia con el crecimiento de la comunidad universitaria que hace uso de los servicios de la división.

Conclusión: sí existe evidencia de la distribución de los recursos humanos en función del quehacer académico y administrativo la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Estándar de calidad: la selección, contratación e inducción de los recursos humanos requeridos se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos definidos.
 - Indicador: distribución de los recursos humanos de acuerdo con las necesidades de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: coherencia entre el cargo desempeñado y las competencias definidas.

El Manual de Organización y el Manual de Puestos se confrontaron con los expedientes de la muestra tomada para verificar que cumpliera con las competencias definidas. Los puestos que no se pudieron confrontar son los que están fuera de carrera o de personal exento por no encontrarse dentro del Manual de Puestos. Las constancias de promoción se cuentan en un archivo, en el área de tesorería de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, el cual contiene los cuadros de las promociones del personal docente. La constancia de promoción docente no se encuentra dentro de los archivos personales de los docentes objetos de la muestra.

Figura 12. **Correspondencia entre el grado académico ante el desempeño de sus funciones**



Fuente: elaboración propia.

Conclusión: sí existe coherencia entre el cargo desempeñado y las competencias definidas.

- Estándar de calidad: sistema de formación, actualización y capacitación de los recursos humanos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: aplicación de políticas de capacitación y desarrollo del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: existencia de un sistema de formación permanente del personal académico, administrativo y de servicios, reflejado en un plan de desarrollo de recursos humanos.

Se cuenta con un plan para la formación permanente por parte de la Sección Socioeconómica y la Sección de Transporte Colectivo Universitario, los cuales se encuentran evidenciados en el Plan Operativo Anual del año 2017, en este se establecen la cantidad de capacitaciones que se pretende realizar durante el año, así como el tipo de capacitación que se le dará al personal.¹³⁸

La Unidad de Salud cuenta con el Día de Docencia, el cual se fundamenta en el Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico, Capítulo V, Derechos del Personal Académico, Artículo 24, Incisos 24.1, 24.2, 24.3, 24.5. Capítulo VI, Obligaciones del Personal Académico, Artículo 25, Inciso 25.2. El cual tiene como Objetivos Generales:¹³⁹

- Actualizar a los supervisores académicos de la Unidad de Salud, en conocimientos sobre temas de salud preventiva.
- Acrecentar el nivel de cultura general de los supervisores académicos de la Unidad de Salud.
- Desarrollar proyectos de investigación, que bajo un enfoque multidisciplinario, determinen la causalidad y posibles soluciones de los problemas de salud que aquejan al estudiante universitario.

Conclusión: sí se cuenta con un sistema de formación permanente para la Sección de Transporte Colectivo Universitario, Sección Socioeconómica y Unidad de Salud, pero no se cuenta con un sistema de formación permanente para la Sección de Orientación Vocacional y Jefatura.

¹³⁸ DBEU. *Plan Operativo Anual*. 2017.

¹³⁹ USAC. *Recopilación de leyes y reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2008.

- Estándar de calidad: sistema de formación, actualización y capacitación de los recursos humanos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: aplicación de políticas de capacitación y desarrollo del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: porcentaje de personal directivo, académico, administrativo y de servicio que ha recibido capacitación en los tres últimos años.

El personal que ha sido invitado a alguna capacitación fue evidenciado por medio de los siguientes oficios:

- REF. DBEU 258/2014
- REF. DBEU 052/2014
- REF. DBEU 052/2014
- CIRULAR DBEU No. 22/2016
- REF. DARH/UID 282-2014

En la Sección de Orientación Vocacional se gestionan capacitaciones por parte de la coordinadora y el equipo de trabajo, se buscan capacitaciones gratuitas debido a que no existe un monto estimado en el presupuesto.

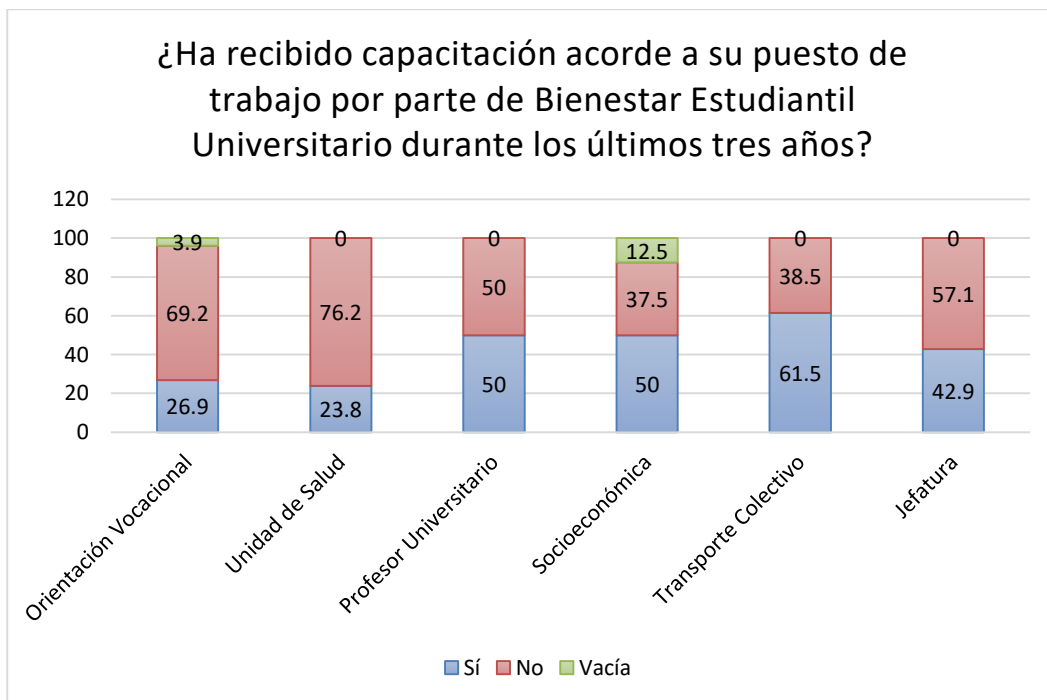
La Unidad de Salud lleva a cabo el Día de Docencia, en la cual se gestiona una plática por parte de los coordinadores de las distintas áreas que la conforman.

Para la Sección Socioeconómica la capacitación se gestiona en Recursos Humanos, la cual imparte pláticas gratuitas, esto debido a que no se cuenta con un monto asignado para el pago a conferencistas que capaciten, esta gestión la ha realizado la Coordinadora de la Sección.

La sección de Transporte Colectivo tiene contempladas capacitaciones en el Plan Operativo Anual, las cuales son gestionadas por el Coordinador de la Sección.

También se evidenció por medio de encuesta debido a la cantidad de personal con el que cuenta la División de Bienestar Estudiantil Universitario. Los resultados obtenidos fueron los siguientes por dependencia:

Figura 13. **Personal que ha sido capacitado en la División de Bienestar Estudiantil Universitario**



Fuente: elaboración propia.

Tabla XII. **Resultados obtenidos en encuestas**

Dependencia	% Que ha recibido capacitación	% Que no ha recibido capacitación	%Que dejó la respuesta vacía
Sección de Orientación Vocacional	27	69	4
Unidad de Salud	24	76	0
Profesor Universitario	50	50	0
Sección Socioeconómica	50	37	13
Sección de Transporte Colectivo Universitario	61	39	0
Jefatura	43	57	0
Promedio Total	42.5	54.67	2.83

Fuente: elaboración propia.

Conclusión: el porcentaje total del personal que ha sido capacitado en los últimos tres años en DBEU es de 42,5 %.

- Estándar de calidad: sistema de formación, actualización y capacitación de los recursos humanos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: grado académico del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: evidencia de la composición del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario en función de los grados académicos.

Los requisitos que se deben cumplir para optar a una plaza de trabajo están especificados en el Manual de Organización, Catálogo de Puestos y en las Constancias de Promoción, en dichos documentos se establece el grado académico que debe tener la persona que quiera aplicar a la plaza, si la persona no cumple dicho grado académico no puede ser elegible, esto es corroborado por la División de Administración de Recursos Humanos y luego por la dependencia solicitante del puesto al momento de elegir a la persona a contratar.¹⁴⁰

Al momento de solicitar un puesto nuevo, la dependencia realiza el perfil del puesto y dicho perfil es evaluado por la División de Administración de Recursos Humanos, por lo tanto se garantiza que todas las personas que sean contratadas cumplan con los requisitos necesarios, la División de Administración de Recursos Humanos selecciona a tres candidatos que hayan aplicado a la plaza en cuestión y los traslada a la dependencia que solicita la plaza para que seleccione a la que se considere idónea para el puesto, previo a esto la División de Administración de Recursos Humanos establece que se haya cumplido con los requisitos, entre ellos el grado académico y después la persona encargada de contratar a la persona que haya aplicado.¹⁴¹

Conclusión: todas las personas que laboran en la División de Bienestar Estudiantil Universitario cumplen con el grado académico requerido para el puesto que desempeñan.

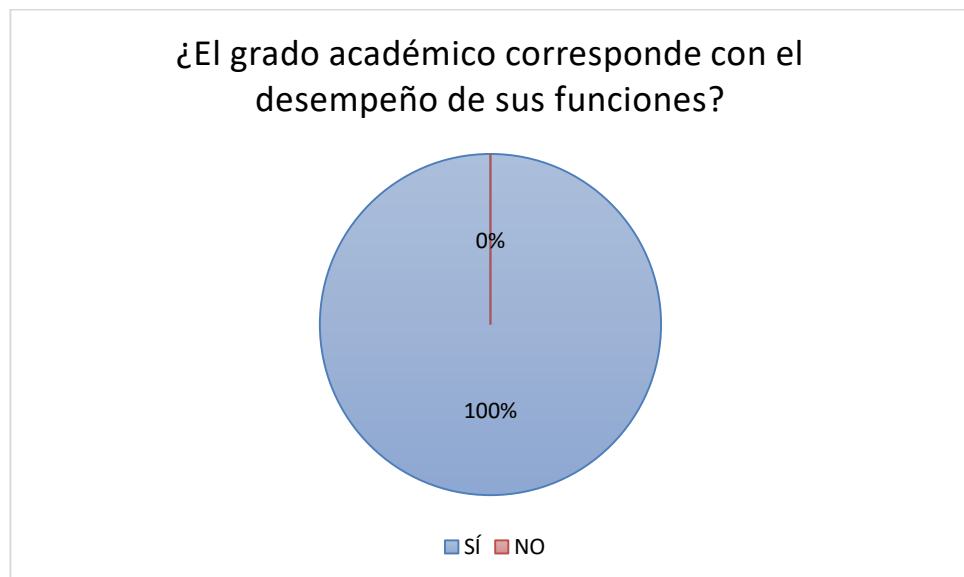
¹⁴⁰ USAC. *Manual de Clasificación de Puestos*. 2002.

¹⁴¹ USAC. *Recopilación de leyes y reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2008.

- Estándar de calidad: sistema de formación, actualización y capacitación de los recursos humanos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: grado académico del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: evidencia de que el grado académico y perfil profesional se corresponde con el desempeño de sus funciones.

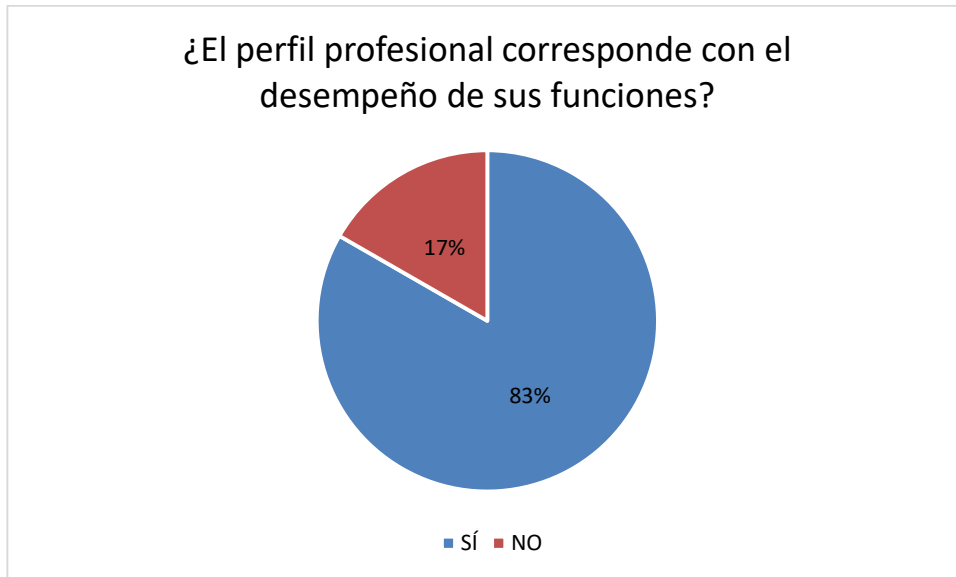
Se realizó revisión a los expedientes de una muestra de 54, en los cuales se corroboró que el grado académico y perfil profesional correspondiera.

Figura 14. **Correspondencia entre el grado académico ante el desempeño de las funciones**



Fuente: elaboración propia.

Figura 15. **Correspondencia entre el perfil profesional ante el desempeño de las funciones**



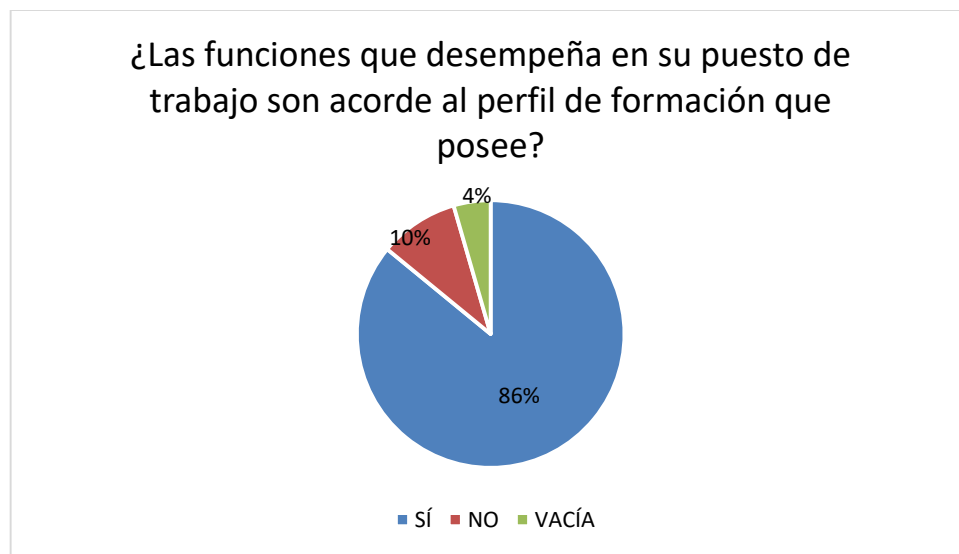
Fuente: elaboración propia.

Conclusión: en todos los puestos que fueron revisados de la muestra el grado académico que se requiere para optar a la plaza se cumple. El perfil profesional corresponde en un 83 %, el complemento no se pudo corroborar, ya que no existe un perfil profesional establecido para el personal del servicio exento.

- Estándar de calidad: sistema de formación, actualización y capacitación de los recursos humanos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: grado académico del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: evidencia de que las funciones que desempeñan el recurso humano es acorde con su perfil de formación.

Se evidenció por medio de encuesta al personal que labora en la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Figura 16. **Percepción del personal de la División de Bienestar Estudiantil del desempeño de sus funciones ante su perfil de formación**



Fuente: elaboración propia.

Conclusión: el 86 % del personal de Bienestar Estudiantil Universitario afirma que las funciones que desempeña son acordes a su perfil de formación.

- Estándar de calidad: sistema de evaluación permanente del desempeño del recurso humano de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: resultados de la evaluación del desempeño del personal directivo, académico, administrativo y de servicio.
 - Referente mínimo: evidencia de que la División de Bienestar Estudiantil Universitario lleva a cabo evaluación del desempeño del personal directivo, académico, administrativo y de servicio.

El personal académico (Profesor Universitario) es evaluado anualmente, esto es realizado por el encargado de la Comisión de Evaluación –COMEVAL–, la evaluación del desempeño está bajo las funciones de docencia directa, servicio o extensión.¹⁴² El profesor universitario es evaluado por estudiantes, jefe inmediato superior, méritos académicos y autoevaluación. Los resultados de las evaluaciones corresponden al Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico -DEPPA-, el cual da recomendaciones producto de los resultados. Como evidencia pueden revisarse los resultados obtenidos producto de la evaluación del personal académico, los cuales se encuentran en la Jefatura de la Unidad de Salud de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Para el personal administrativo no existe evaluación del desempeño debido a que no se encuentra normado en ningún reglamento de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La creación de un proceso de evaluación no corresponde a la División de Bienestar Estudiantil Universitario debido a las funciones que realiza.

Conclusión: sí existe evaluación del desempeño del personal académico, lo cual está regulado por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, pero no para el personal directivo, administrativo y de servicio.

- Estándar de calidad: sistema de evaluación permanente del desempeño del recurso humano de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: resultados de la evaluación del desempeño del personal directivo, académico, administrativo y de servicio.

¹⁴² *Ibíd.*

- Referente mínimo: existencia de metodologías e instrumentos que se aplican para evaluar el desempeño del personal.

Para evaluar el desempeño docente existe una metodología dependiendo del tipo de actividad que realice el profesor universitario, la cual puede ser docencia directa, servicio o extensión e investigación, esta evaluación se hace anualmente, dividida en dos partes.

La primer parte consta de la evaluación del Superior Inmediato, Profesores participantes estudiantes y autoevaluación. En esta parte las personas encargadas de evaluar al profesor universitario llenan un formulario establecido por la Comisión de Evaluación, así mismo el profesor universitario evaluado llena un formulario para realizar una autoevaluación.

La segunda parte consta de los méritos académicos o investigaciones realizadas. En esta parte se deben entregar los méritos obtenidos como producto de las labores anuales (capacitaciones, participación en congresos, participación en comisiones, etc.) y por lo menos una investigación realizada. Y, si no, los avances de la investigación en caso de que no haya terminado la misma.

Para el personal administrativo no existe evaluación del desempeño y por consiguiente tampoco metodología de evaluación. La creación de un proceso de evaluación hacia el personal administrativo, técnico y de servicio no corresponde a la División de Bienestar Estudiantil Universitario debido a la naturaleza de sus funciones.

Conclusión: sí existe metodología e instrumentos que se aplican para evaluar el desempeño del personal académico, pero no existen metodologías e instrumentos para evaluar el desempeño del personal directivo, administrativo y de servicio.

- Estándar de calidad: sistema de evaluación permanente del desempeño del recurso humano de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: resultados de la evaluación del desempeño del personal directivo, académico, administrativo y de servicio.
 - Referente mínimo: evidencia de la aplicación de mecanismos de realimentación del desempeño docente.

El desempeño docente es realimentado por medio de los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas semestralmente por el Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico -DEPPA- al Jefe de la Unidad de Salud, así mismo el Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico da observaciones acerca de las acciones que podrían llevarse a cabo en caso de que un profesor universitario obtuviera resultados no satisfactorios.

Si el profesor obtiene calificación baja, el Jefe de la Unidad de Salud solicita al Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico las áreas en las cuales el profesor obtuvo baja calificación, para así tomar acciones pertinentes de acuerdo a la sugerencia dada por el Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico.

Se tuvo acceso a la evaluación que se realizó respecto al año 2016 y las calificaciones fueron satisfactorias.

Conclusión: sí existe realimentación de las evaluaciones del personal académico.

- Estándar de calidad: implementación de un sistema de permanencia, movilidad, promoción y jubilación.
 - Indicador: aplicación de políticas de permanencia, movilidad y promoción del recurso humano de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: evidencia del desarrollo de un sistema de permanencia, movilidad y promoción del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Para el personal administrativo se cuenta con un plan de permanencia, pero no de movilidad, el Reglamento de Relaciones Laborales entre la Universidad de San Carlos y su Personal establece en lo siguiente:

“Artículo 64. Plan de salarios. El salario de cada puesto será determinado sobre la base de cuota-hora-diaria-mes. Se establece un salario mínimo y máximo para cada una de las categorías administrativas.¹⁴³

El personal de la Universidad tiene derecho, conforme este Estatuto a incrementar su salario cada año sin que tenga que cambiar de puesto o categoría hasta alcanzar el cabo de quince años, el límite salarial superior de la categoría correspondiente. Este incremento se aplicará durante el mes de enero a cada año”.¹⁴⁴

¹⁴³ *Ibíd.*

¹⁴⁴ *Ibíd.*

Por lo tanto, se cuenta con un reglamento que indica un sistema de promoción económica según los años de trabajo en la Universidad.

Para el personal docente sí existe un reglamento de permanencia, movilidad y promoción, el cual está definido en el Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico.

Conclusión: sí se cuenta con un plan de permanencia, movilidad y promoción para el personal docente. El personal administrativo cuenta con un plan de permanencia y promoción pero no de movilidad.

- Estándar de calidad: implementación de un sistema de permanencia, movilidad, promoción y jubilación.
 - Indicador: aplicación de políticas de permanencia, movilidad y promoción del recurso humano de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: existencia y aplicación de un régimen de carrera académica y de carrera administrativa.

Existe el Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico en el cual se encuentra el régimen de carrera académica. La promoción del personal académico debe ser aprobada por el Consejo Superior Universitario previo a que la persona haya cumplido los requisitos correspondientes.

Existe el Estatuto de Relaciones Laborales entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y su Personal, en el cual se cita lo siguiente:

“Artículo 64. El salario de cada puesto será determinado sobre la base de cuota hora-día-mes. Se establece un salario mínimo y máximo para cada una de las categorías administrativas.¹⁴⁵

El personal de la Universidad tiene derecho conforme este Estatuto a incrementar su salario cada año sin que tenga que cambiar de puesto o categoría hasta alcanzar el cabo de quince años, el límite salarial superior de la categoría correspondiente. Este incremento se aplicará durante el mes de enero de cada año”.¹⁴⁶

La creación de un régimen de carrera administrativa no corresponde a la División de Bienestar Estudiantil Universitario debido a la naturaleza de sus funciones, pero sí corresponde ejecutar el Estatuto de Relaciones Laborales entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y su Personal.

- Estándar de calidad: implementación de un sistema de permanencia, movilidad, promoción y jubilación.
 - Indicador: sistema de incentivos para el personal académico.
 - Referente mínimo: aplicación del año sabático.

No se ha realizado solicitud del mismo, por lo tanto no se ha aplicado en la División de Bienestar Estudiantil Universitario, la solicitud de aplicación corresponde a la persona interesada en realizarla y está regulada por medio del Reglamento del Programa Sabático del Personal Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala.¹⁴⁷

- Estándar de calidad: implementación de un sistema de permanencia, movilidad, promoción y jubilación.

¹⁴⁵ *Ibíd.*

¹⁴⁶ *Ibíd.*

¹⁴⁷ *Ibíd.*

- Indicador: plan de retiro del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: aplicación de un plan de retiro del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

El plan de retiro está estipulado en el Plan de Prestaciones del Personal de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el TÍTULO II, CAPÍTULO I, Del Retiro Temporal, Definitivo y sus Prestaciones, CAPÍTULO III, De la Jubilación, CAPÍTULO IV, Del Retiro Obligatorio y Reingreso.¹⁴⁸ La aplicación corresponde a la Junta Administradora del Plan de Prestaciones del Personal de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Estándar de calidad: implementación de un sistema de permanencia, movilidad, promoción y jubilación.
 - Indicador: sistema de incentivos para el personal académico.
 - Referente mínimo: evidencia de que la aplicación del plan se realiza tomando en cuenta los requerimientos institucionales y personales.

Existe el Plan de Prestaciones del Personal de la Universidad de San Carlos de Guatemala, TÍTULO II, CAPÍTULO II, Artículo 10, en el cual se reconocen a sus beneficiarios las prestaciones descritas en el artículo.¹⁴⁹ También se toma en cuenta el TÍTULO II, CAPÍTULO III, Artículo 11, en el cual se especifican los requisitos que se deben cumplir por parte del trabajador para tener derecho a gozar de jubilación.¹⁵⁰

¹⁴⁸ *Ibíd.*

¹⁴⁹ *Ibíd.*

¹⁵⁰ *Ibíd.*

3.4.4. Factor IV: estudiantes

- Estándar de calidad: divulgación de la oferta académica de amplia cobertura y por diversos medios.
 - Indicador: política de promoción y divulgación de la oferta académica.
 - Referente mínimo: evidencia de un plan de promoción y divulgación de la oferta académica.

Existe un Plan de promoción y divulgación de la oferta académica por parte de la Sección de Orientación Vocacional a los aspirantes a ingresar a esta casa de estudio, el cual es parte de su quehacer y está establecido en el Plan Operativo Anual de la sección.¹⁵¹

Conclusión: sí se cuenta con un plan de promoción y divulgación de la oferta académica.

- Estándar de calidad: divulgación de la oferta académica de amplia cobertura y por diversos medios.
 - Indicador: política de promoción y divulgación de la oferta académica.
 - Referente mínimo: evidencia de la cobertura del plan de promoción y divulgación de la oferta académica.

La cobertura se mide a través de las estadísticas de los estudiantes atendidos en el año lectivo por la Sección de Orientación Vocacional, se evalúa

¹⁵¹ DBEU. *Plan Operativo Anual*. 2017.

trimestralmente desde el año 2017 por el encargado del Plan Operativo Anual en la División de Bienestar Estudiantil Universitario.¹⁵²

Conclusión: sí se cuenta con evidencia de la cobertura del plan de promoción y divulgación de la oferta académica.

- Estándar de calidad: la cobertura de la oferta académica comprende los diferentes estratos sociales y ámbitos geográficos declarados por la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: cobertura sociogeográfica de la oferta académica.
 - Referente mínimo: oferta académica hacia el estudiantado de los estratos sociales declarados por la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

La oferta académica de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se realiza por medio de la Sección de Orientación Vocacional hacia el aspirante a ingresar a la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la comunidad estudiantil de la universidad, por lo cual no se hace distinción de estratos sociales. La oferta académica es para todas las personas que requieran dicha información.

Conclusión: sí se realiza oferta académica a todas las personas que requieran información.

- Estándar de calidad: la cobertura de la oferta académica comprende los diferentes estratos sociales y ámbitos geográficos declarados por la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: cobertura sociogeográfica de la oferta académica.

¹⁵² *Ibíd.*

- Referente mínimo: oferta académica hacia estudiantes de los ámbitos geográficos declarados por la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

La oferta académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala se realiza por medio de la Sección de Orientación Vocacional en el *campus* central, así como de las oficinas de Orientación en los centros universitarios del país.

Conclusión: sí se realiza la oferta académica a los estudiantes del país.

- Estándar de calidad: aplicación de políticas de rendimiento académico.
 - Indicador: rendimiento académico por carrera.
 - Referente mínimo: evidencia de procedimientos de análisis del rendimiento académico del estudiantado en las diferentes carreras.

La División de Bienestar Estudiantil Universitario, dentro de su organización, cuenta con la Sección Socioeconómica, que es la encargada de otorgar becas a los estudiantes de escasos recursos y con excelencia académica, siendo ellos los que realizan un análisis del rendimiento de los aspirantes a una beca y de los estudiantes becados para determinar ayudas o tutorías con el objetivo de mejorar académicamente.¹⁵³

Conclusión: sí se cuenta con evidencia de procedimientos de análisis del rendimiento académico del estudiantado.

¹⁵³ DBEU. *Manual de organización*. 2006.

- Estándar de calidad: aplicación de políticas de rendimiento académico.
 - Indicador: rendimiento académico por carrera.
 - Referente mínimo: existencia de reconocimientos a la excelencia académica.

La premiación o reconocimiento a la excelencia académica del estudiantado es realizada por la Sección Socioeconómica, la cual reconoce el esfuerzo del estudiante becado con mejores calificaciones durante el año, las personas que participan para este reconocimiento son únicamente los estudiantes becados.

La División de Bienestar Estudiantil Universitario es miembro de Consejo Regional de Vida Estudiantil -CONREVE- del Consejo Superior Universitario Centroamericano -CSUCA-, premia al estudiante con el mejor rendimiento académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala con el Premio a la Excelencia Rubén Darío, lo cual se realiza en el mes de septiembre en la sede establecida por el Consejo Regional de Vida Estudiantil (Universidades Públicas de los países miembros).

Conclusión: sí existe reconocimiento a la excelencia académica.

- Estándar de calidad: servicios estudiantiles que favorezcan la permanencia y graduación.
 - Indicador: disponibilidad de los servicios estudiantiles.
 - Referente mínimo: evidencia de prestación de servicios de becas, defensoría de los derechos, préstamos, deporte y cultura, salud, transporte,

acceso a servicios informáticos, reproducción documental, librería, etc.

Bienestar Estudiantil presta los servicios de becas, servicios informáticos a los estudiantes becados por la Sección Socioeconómica, la misma se encuentra en el Tercer Nivel del Edificio de Bienestar Estudiantil.¹⁵⁴

La Unidad de Salud presta el servicio de odontología, laboratorio, psicología, medicina, vida saludable y deporte, dicha unidad se encuentra en la planta baja del edificio Recursos Educativos del *campus* central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.¹⁵⁵

La Sección de Transporte Colectivo Universitario presta el servicio de movilización de los estudiantes, tanto en el *campus* central como en el Centro Universitario Metropolitano con los buses respectivos, dicha sección se encuentra en el Tercer Nivel del edificio de Bienestar Estudiantil.¹⁵⁶

Conclusión: sí se evidencia la prestación de los servicios antes mencionados.

- Estándar de calidad: servicios estudiantiles que favorezcan la permanencia y graduación.
 - Indicador: actividades científicas, culturales y deportivas.
 - Referente mínimo: actividades que promuevan la participación del estudiantado en jornadas científicas y proyectos de investigación, actividades culturales y deportivas.

¹⁵⁴ DBEU. *Plan Operativo Anual*. 2017.

¹⁵⁵ *Ibíd.*

¹⁵⁶ *Ibíd.*

La participación del estudiantado se promueve por medio de las siguientes actividades:

- Fases de Práctica del Programa EDC. Para estudiantes de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, de la Escuela de Química Biológica.
- Jornada Deportiva y Carrera Interuniversitaria Libre de Humo de Tabaco.
- Supervisión a 2 odontólogos practicantes en su EPS.
- Se llevaron a cabo 4 semanas de vida saludable dirigidas a estudiantes.
- *Rally* en vida saludable con la participación de 12 unidades académicas.
- Feria de la salud.
- Eventos de proyección del voluntariado.
- IX Jornada Deportiva-Cultural y Carrera Universitaria.
- Organización de los Juegos Deportivos Centroamericanos –JUDUCA–, que se realiza en universidades públicas, sedes de los países miembros de Consejo Regional de Vida Estudiantil.
- Organización y participación en el Festival de arte y Cultura FICCUA, que se realiza en las universidades públicas sedes de los países miembros

de Consejo Regional de Vida Estudiantil de Centroamérica y el Caribe. (Se realiza cada dos años cada actividad).¹⁵⁷

Conclusión: sí se evidencia participación del estudiantado en las actividades antes mencionadas.

- Estándar de calidad: servicios estudiantiles que favorezcan la permanencia y graduación.
 - Indicador: actividades científicas, culturales y deportivas.
 - Referente mínimo: evidencia de participación estudiantil en jornadas científicas y en proyectos de investigación en los últimos tres años.

Se puede evidenciar por medio del Plan Operativo Anual, ya que se asesora a estudiantes que realizan sus prácticas en las distintas áreas de la Unidad de Salud, dicha unidad realiza investigación según la naturaleza de sus áreas. La investigación para el año 2017 es investigar el comportamiento de la salud del estudiante de primer ingreso a la Universidad de San Carlos de Guatemala durante el ciclo lectivo. ¹⁵⁸

Los estudiantes participan en la recopilación de datos durante la práctica que realizan en dicha unidad, para que al finalizar el ciclo los resultados puedan ser discutidos. Como evidencia puede verse a los estudiantes realizando sus prácticas en las instalaciones de la Unidad de Salud.

Conclusión: sí se evidencia participación estudiantil en jornadas científicas y en proyectos de investigación.

¹⁵⁷ *Ibíd.*

¹⁵⁸ *Ibíd.*

- Estándar de calidad: servicios estudiantiles que favorezcan la permanencia y graduación.
 - Indicador: actividades científicas, culturales y deportivas.
 - Referente mínimo: equipos deportivos organizados por la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

La Unidad de Salud cuenta con el grupo organizado deportivo de aeróbicos que lo integran estudiantes y trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Conclusión: sí existen equipos organizados por la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

3.4.5. Factor V: recursos físicos y financieros

- Estándar de calidad: políticas y procedimientos institucionales que orientan la asignación de recursos.
 - Indicador: aplicación de políticas y procedimientos de asignación de recursos financieros, materiales, equipos e infraestructura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: se cuenta con un documento oficial que expresa la política y procedimientos de asignación de recursos.

Se cuenta con las Normas Presupuestales, las cuales regulan la elaboración y ejecución del presupuesto de la Universidad de San Carlos de Guatemala y fueron aprobadas por el Consejo Superior Universitario.¹⁵⁹

- Punto segundo del Acta 41-90 de fecha 3 de octubre de 1990.
- Punto tercero del Acta 42-90 de fecha 8 de octubre de 1990.
- Punto segundo del Acta 44-90 de fecha 12 de octubre de 1990.

Modificadas en:

- Punto décimo del Acta 18-95 de fecha 12 de julio de 1995.
- Punto tercero del Acta 29-95 de fecha 11 de octubre de 1995.

Las Normas Presupuestales se encuentran en el siguiente *link*:

http://sitios.usac.edu.gt/wp_auditoria/wp-content/uploads/2014/10/Normas_Presupuestales.pdf

Conclusión: sí se cuenta con documentos oficiales que expresan la política y procedimientos de asignación de recursos.

- Estándar de calidad: políticas y procedimientos institucionales que orientan la asignación de recursos.
 - Indicador: aplicación de políticas y procedimientos de asignación de recursos financieros, materiales, equipos e infraestructura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

¹⁵⁹ USAC. *Normas presupuestales*. 1990.

- Referente mínimo: se evidencian mecanismos para la elaboración, comunicación y divulgación a la comunidad universitaria, de la política y procedimientos de la asignación de recursos.

Las Normas que Regulan la Elaboración y Ejecución del Presupuesto de la Universidad de San Carlos de Guatemala están a cargo de la Dirección General Financiera, dichas normas está aprobadas por el Consejo Superior Universitario en:¹⁶⁰

- Punto segundo del Acta 41-90 de fecha 3 de octubre de 1990.
- Punto tercero del Acta 42-90 de fecha 8 de octubre de 1990.
- Punto segundo del Acta 44-90 de fecha 12 de octubre de 1990.

Lo cual consta como un mecanismo para la elaboración y ejecución del presupuesto. Respecto a mecanismos de comunicación y divulgación de las Normas que Regulan la Elaboración y Ejecución del Presupuesto de la Universidad de San Carlos de Guatemala, no existen en la página web de la Dirección General Financiera.

- Estándar de calidad: políticas y procedimientos institucionales que orientan la asignación de recursos.
 - Indicador: aplicación de políticas y procedimientos de asignación de recursos financieros, materiales, equipos e infraestructura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

¹⁶⁰ *Ibíd.*

- Referente mínimo: se evidencia que los recursos institucionales se distribuyen de acuerdo con la política y procedimientos establecidos.

Los recursos institucionales financieros se distribuyen de acuerdo a la política establecida, lo cual queda evidenciado por medio del Punto CUARTO, Inciso 4.1 del Acta No. 23-2016 de la sesión extraordinaria celebrada por el Consejo Superior Universitario de acuerdo al presupuesto presentado por cada dependencia. La información se encuentra en el *link* siguiente:

http://sitios.usac.edu.gt/wp_auditoria/wp-content/uploads/2014/10/Acta-23-2016-%C3%BCnto-CUARTO-inciso-4.1-Normas-Espec%C3%ADficas-de-Ejecuci%C3%B3n-Presupuestarias-2017.pdf

Conclusión: sí se evidencia que los recursos institucionales se distribuyen de acuerdo con la política y procedimientos establecidos.

- Estándar de calidad: políticas y procedimientos institucionales que orientan la asignación de recursos.
 - Indicador: política financiera acorde con los planes.
 - Referente mínimo: existencia de instancias responsables del manejo financiero de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

La instancia responsable del manejo financiero de la institución es la tesorería, la cual está organizada por un tesorero, un auxiliar de tesorería, tres oficinistas que están encargados de ejecutar conjuntamente con las jefaturas el

presupuesto de: Jefatura de Bienestar Estudiantil, Unidad de Salud, Sección Socioeconómica.¹⁶¹

La Sección de Transporte Colectiva Interno de la universidad de San Carlos cuenta con su auxiliar de tesorería que es el encargado de ejecutar su presupuesto.

Conclusión: sí se cuenta con instancias responsables del manejo financiero de los fondos.

- Estándar de calidad: políticas y procedimientos institucionales que orientan la asignación de recursos.
 - Indicador: política financiera acorde con los planes.
 - Referente mínimo: evidencia de un vínculo entre el Plan Estratégico USAC 2022 y los planes anuales de la División de Bienestar Estudiantil Universitario con el presupuesto.

Como parte de la asignación de recursos debe elaborarse un anteproyecto analítico que debe ser presentado a la Dirección General Financiera en el formato establecido, el anteproyecto debe elaborarse con base en planes, programas, proyectos y actividades a realizarse en la dependencia.

En el Plan Operativo Anual se especifica el monto destinado al programa en específico, pero no se determina el monto a utilizarse en cada subprograma o actividad planeada.

¹⁶¹ DBEU. *Manual de organización*. 2006.

Conclusión: sí existe vinculación entre el Plan Estratégico USAC 2022 y los planes operativos anuales de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, por medio de los programas de cada dependencia, pero no existe un vínculo más detallado en los subprogramas o actividades.

- Estándar de calidad: políticas y procedimientos institucionales que orientan la asignación de recursos.
 - Indicador: política financiera acorde con los planes.
 - Referente mínimo: evidencia de que la asignación del presupuesto se efectúa sobre la base de criterios objetivos que propician la equidad y efectividad de las diferentes instancias y procesos.

Las normas presupuestales dicen lo siguiente sobre la asignación del presupuesto:

“De elaboración:

- Los anteproyectos de presupuesto analítico presentados en los formularios que proporcione la Dirección General Financiera, deberán elaborarse con base en los planes, programas, proyectos y actividades de las Unidades Ejecutoras.¹⁶²
- Los anteproyectos de presupuesto deberán contener la información siguiente: Objetivos permanentes de la Unidad Ejecutora, metas globales que espera alcanzar, cuantificada y calendarizada cada una de ellas, así como las metas específicas de cada uno de los subprogramas, actividades o proyectos.¹⁶³
- Los Órganos de Dirección, Jefes de Dependencias o quienes hagan sus veces, tienen la responsabilidad de distribuir internamente su presupuesto específico, de acuerdo con

¹⁶² USAC. *Normas presupuestales*. 1990.

¹⁶³ *Ibíd.*

la evaluación de las necesidades de la Unidad Ejecutora, cuya calificación les corresponde.¹⁶⁴

- Los anteproyectos del Presupuesto de Inversión, deberán contener como mínimo, lo siguiente: Resumen del proyecto (objetivos, metas, justificaciones), estimación de costo (recursos humanos, materiales, equipo, etc.) calendario de ejecución por años y demás datos que la Unidad Ejecutora considere importantes. Las metas programadas y la utilización de los recursos para alcanzarlas deben ser compatibles.¹⁶⁵
- El Departamento de Presupuesto de la Dirección General Financiera, identificará los anteproyectos de presupuesto que no cumplan con los requisitos anteriores, para que las Unidades Ejecutoras corrijan lo pertinente. Las observaciones que se formulen deberán ser atendidas por la Unidades durante la primera quincena del mes de octubre.¹⁶⁶
- La Dirección General Financiera, a través del Departamento de Presupuesto, elaborará el proyecto de Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la Universidad, durante el transcurso del mes de octubre del año respectivo”.¹⁶⁷

Conclusión: así se realiza una asignación presupuestaria sobre la base de criterios objetivos.

- Estándar de calidad: políticas y procedimientos institucionales que orientan la asignación de recursos.
 - Indicador: política financiera acorde con los planes.
 - Referente mínimo: existencia de normas, procedimiento y documentos que evidencien la situación financiera actualizada de la institución,

¹⁶⁴ *Ibíd.*

¹⁶⁵ *Ibíd.*

¹⁶⁶ *Ibíd.*

¹⁶⁷ *Ibíd.*

reflejada en la integración del impuesto y el informe de la ejecución presupuestaria.

La situación financiera actualizada se encuentra en la tesorería de la Jefatura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario en formato digital, por medio del Sistema Integrado de Información Financiera (SIIF), en el cual se pueden realizar ingresos en línea, revisar la ejecución presupuestal, entre otros.

Conclusión: sí existen normas, procedimiento que evidencia la situación financiera actualizada.

- Estándar de calidad: recursos financieros garantizan la sostenibilidad y desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: plan financiero de corto, mediano y largo plazo.
 - Referente mínimo: existencia de mecanismos para la consecución, asignación y adecuación de los recursos disponibles en función de las necesidades institucionales.

El siguiente mecanismo aplica a todas las dependencias de la Universidad de San Carlos de Guatemala:

“Consecución: según las normas presupuestales la consecución se da por medio del Régimen Ordinario y Régimen Especial.

- RÉGIMEN ORDINARIO: se refiere a los presupuestos de los planes y programas de la Universidad, financiados con ingresos ordinarios. Comprende cuatro planes:

funcionamiento, transferencias, inversiones y pago de deuda y los fondos para la investigación y desarrollo.¹⁶⁸

- REGIMEN ESPECIAL: se refiere a los presupuestos de los programas de las unidades ejecutoras financiados con ingresos específicos, cuyo funcionamiento es aprobado por el Consejo Superior Universitario con carácter de autofinanciables. Además, en él se incluyen proyectos que se financian con ingresos por venta de bienes y/o servicios, así como por aportaciones de instituciones ajenas a la Universidad, cuya utilización se basa en convenios y/o contratos entre dichas Instituciones y la Universidad de San Carlos de Guatemala.¹⁶⁹

Asignación: según las normas presupuestales la asignación se da dependiendo del régimen.

- Presupuesto ordinario
 - Para el Plan de Funcionamiento
 - Plan de Transferencias
 - Plan de Inversión
 - Plan de Pago de Deuda
 - Fondo para la Investigación
 - Fondo para Desarrollo¹⁷⁰
- Presupuesto especial

Los anteproyectos de presupuesto de este régimen por su carácter autofinanciable deberán enmarcarse dentro de los ingresos previsible. Para el efecto, las Unidades Ejecutoras deben acompañar copia de la documentación pertinente o certificaciones del Departamento de Contabilidad que indiquen el ingreso real de ejercicios anteriores.¹⁷¹

¹⁶⁸ *Ibíd.*

¹⁶⁹ *Ibíd.*

¹⁷⁰ *Ibíd.*

¹⁷¹ *Ibíd.*

En estos presupuestos deben incluirse todos los ingresos específicos que se obtengan dentro del Régimen Especial. En la presupuestación de egresos se podrá incluir asignación para servicios personales, pero en este caso el personal deberá contratarse a término, de acuerdo con la fecha de inicio y fin de los convenios o de la actividad correspondiente, incluyendo las prestaciones del caso.¹⁷²

Adecuación: para la adecuación o modificación del presupuesto se establece en las Normas Presupuestales lo siguiente:

Las unidades ejecutoras podrán solicitar modificaciones presupuestales con fecha posterior a la aprobación del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la Universidad, si fuera necesario para el efecto se debe presentar la solicitud al Departamento de Presupuesto en la forma indicada en los instructivos y procedimiento emitidos por la Dirección General Financiera.¹⁷³

Se pueden realizar: reprogramaciones presupuestales, transferencias presupuestales, ampliaciones presupuestales, reducciones presupuestales”.¹⁷⁴

El Consejo Superior Universitario es el encargado de la aprobación del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, así como de la aprobación de la distribución del Plan de Funcionamiento de las unidades ejecutoras, asignando así el monto de Q 11 021 412,00 a la División de Bienestar Estudiantil Universitario; pero no se describe la forma en que será asignada esta cantidad dentro de cada una de las dependencias que conforman la división.

Conclusión: sí existen mecanismos para la consecución, asignación y adecuación de los recursos de la División de Bienestar Estudiantil, pero no de la distribución del mismo dentro de sus dependencias.

¹⁷² *Ibíd.*

¹⁷³ *Ibíd.*

¹⁷⁴ *Ibíd.*

- Estándar de calidad: recursos financieros garantizan la sostenibilidad y desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: plan financiero de corto, mediano y largo plazo.
 - Referente mínimo: evidencia del uso racional de los recursos financieros con base en las prioridades institucionales aprobadas por los organismos correspondientes.

Las prioridades se establecen en el Plan Operativo Anual de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, para lo cual se utiliza el recurso financiero aprobado en el presupuesto.¹⁷⁵

Conclusión: sí se evidencia uso racional de los recursos financieros con base en las prioridades establecidas en el Plan Operativo Anual.

- Estándar de calidad: recursos financieros garantizan la sostenibilidad y desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: plan financiero de corto, mediano y largo plazo.
 - Referente mínimo: evidencia de mecanismos y procedimientos para la obtención de recursos financieros adicionales.

Sí existen mecanismos y procedimientos para la obtención de recursos financieros adicionales, lo cual está establecido en las Normas Presupuestales por medio de:

¹⁷⁵ DBEU. *Plan Operativo Anual*. 2017.

- “Reprogramación presupuestaria: es el procedimiento que se utiliza para modificar la integración programada dentro de un renglón específico de gasto, lo cual no implica cambio de la asignación aprobada, se realizará una mensual y deberá presentarse en los primeros cinco días hábiles de cada mes. La solicitud de Reprogramación será aprobada por el Departamento de Presupuesto¹⁷⁶
- Transferencias presupuestales: es el procedimiento que se utiliza para modificar las asignaciones de las partidas presupuestales. Cada unidad efectuará sólo una transferencia en el mes.¹⁷⁷
- Ampliaciones presupuestales: en caso de producirse excedentes de ingresos sobre las estimaciones aprobadas en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la Universidad, se podrá ampliar el presupuesto de acuerdo con el procedimiento”.¹⁷⁸

Conclusión: sí existen mecanismos y procedimientos para la obtención de recursos financieros adicionales.

- Estándar de calidad: recursos financieros garantizan la sostenibilidad y desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: plan financiero de corto, mediano y largo plazo.
 - Referente mínimo: existencia de un presupuesto general de ingresos y egresos anuales actualizados.

Se cuenta con un presupuesto general de ingresos y egresos anuales actualizados. Los documentos respectivos se encuentran en tesorería de la Jefatura y Sección de Transporte Colectivo, por medio del Sistema Integrado de Información Financiera, al cual los tesoreros tienen acceso.

¹⁷⁶ USAC. *Normas presupuestales*. 1990.

¹⁷⁷ *Ibíd.*

¹⁷⁸ *Ibíd.*

El Departamento de Presupuesto de la Universidad de San Carlos de Guatemala cuenta con la Ejecución de Ingresos Realizados USAC y la Ejecución Presupuestal de Egresos USAC en el siguiente *link*:

http://sitios.usac.edu.gt/wp_presupuesto/?page_id=435

Conclusión: sí se cuenta con un presupuesto general de ingresos y egresos anuales actualizados.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario garantiza la distribución de los recursos para el desarrollo de la docencia, de la investigación, extensión y mantenimiento de la infraestructura.
 - Indicador: recursos apropiados para el desarrollo de la docencia, investigación y la extensión.
 - Referente mínimo: inventario de recursos y materiales con que cuenta la institución para el desarrollo de sus funciones (infraestructura, equipos e insumos, entre otros).

Se cuenta con un inventario de los recursos con los que cuenta la División de Bienestar Estudiantil Universitario, el manejo del inventario se encuentra normado por el Reglamento para el Registro y Control de Bienes Muebles y otros Activos Fijos de la Universidad de San Carlos, y el ente responsable de su manejo es la tesorería.¹⁷⁹

Conclusión: sí se cuenta con un inventario de recursos y materiales.

¹⁷⁹ USAC. *Recopilación de leyes y reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2008.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario garantiza la distribución de los recursos para el desarrollo de la docencia, de la investigación, extensión y mantenimiento de la infraestructura.
 - Indicador: recursos apropiados para el desarrollo de la docencia, investigación y la extensión.
 - Referente mínimo: infraestructura adecuada para el desempeño académico: aulas, auditorios, cubículos, laboratorios, talleres, bibliotecas, equipos, recursos informáticos, instalaciones deportivas, edificios de actividad del estudiante, residencia, entre otros.

La División de Bienestar Estudiantil Universitario se encuentra en dos edificaciones, siendo estas el edificio de Bienestar Estudiantil y el edificio de Recursos Educativos. El edificio de Bienestar Estudiantil no tiene un estudio reciente de riesgos a la infraestructura por parte del Centro de Estudios de Desarrollo Seguro y Desastres -CEDESYS-, en este edificio se encuentra la Sección Vocacional, Sección Socioeconómica, Sección de Transporte Colectivo Universitario, Unidad de Salud y Jefatura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario. Este edificio no se encuentra en óptimas condiciones, ya que se puede observar grapas instaladas en las uniones de columnas y paredes del edificio.

La Sección de Orientación Vocacional no cuenta con la disponibilidad del espacio adecuado para realizar sus actividades, ya que se comparten salones con una unidad académica, dichos salones están disponibles únicamente en la jornada matutina para la División de Bienestar Estudiantil Universitario, limitando el tiempo para realizar las actividades, debido a los servicios que

presta, existen personas con limitación de movimiento que deben subir al tercer nivel del edificio para solicitar información, lo que no es adecuado para personas con discapacidad o limitación de movimiento.

La Sección de Transporte Colectivo Universitario no cuenta con espacio físico propio, ya que el espacio que ocupa el personal administrativo de la Sección de Transporte Colectivo Universitario pertenece a la Sección Socioeconómica, además el espacio físico es reducido para el personal administrativo de la sección. El espacio físico que se utiliza para el almacenamiento de los buses de la Sección de Transporte Colectivo Universitario pertenece a la Facultad de Agronomía. Por medio de observación se evidenció que no se cuenta con un sanitario en la estación central de los buses, lo cual ocasiona retrasos, ya que el bus debe dar una vuelta vacío de la estación central al lugar de almacenamiento de los buses para ir al sanitario, y luego volver a la estación central para continuar con la prestación del servicio de transporte.

La Sección Socioeconómica no cuenta con el espacio adecuado, ya que parte de su espacio lo utiliza la Sección de Transporte Colectivo Universitario, este espacio físico era utilizado como un espacio modular para capacitación de estudiantes becados de primer ingreso.

La Unidad de Salud no cuenta con un lugar para almacenar las pertenencias de los estudiantes que realizan prácticas en sus instalaciones, debido a las actividades que realiza, se llevó a cabo su traslado hacia la planta baja del edificio de Recursos Educativos, pero también quedó parte de ella en el tercer nivel del edificio de Bienestar Estudiantil.

La División de Bienestar Estudiantil Universitario cuenta con laboratorios, recursos informáticos, clínicas, cubículos, los cuales por la demanda estudiantil son insuficientes.

Conclusión: la infraestructura es inadecuada para el desempeño óptimo del quehacer de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Estándar de calidad: recursos financieros garantizan la sostenibilidad y desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Indicador: recursos apropiados para el desarrollo de la docencia, investigación y extensión.
 - Referente mínimo: condiciones que posibiliten a las personas con discapacidad el acceso al proceso de aprendizaje con necesidades educativas especiales.

Actualmente en la Universidad de San Carlos se tienen las Políticas de Atención a la Población con Discapacidad en la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el Plan Operativo Anual del año 2017 de las diferentes dependencias de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se incluyen por medio del planteamiento de objetivos que responden a las políticas establecidas.

En el Plan Operativo Anual de la Sección Socioeconómica se establece el objetivo de brindar becas a estudiantes con discapacidad, que tengan dificultad económica para poder estudiar y culminar una carrera a nivel universitario en el año.¹⁸⁰

¹⁸⁰ DBEU. *Plan Operativo Anual*. 2017.

En el Plan Operativo Anual de la Jefatura se establece el objetivo de coordinar la implementación de la Política de Discapacidad en cada una de las Secciones y Unidad de Salud que la integran, para que se brinde un buen servicio al estudiante discapacitado en el 2017. Dicho proyecto es la exoneración de los aspirantes con discapacidad a ingresar a esta casa de estudios del proceso de ingreso establecido en el Sistema de Ubicación y Nivelación, donde interviene Jefatura, Orientación Vocacional y Unidad de Salud.¹⁸¹

Debido a que las políticas antes mencionadas fueron aprobadas el año 2014, aún se trabaja en el cumplimiento de la misma, solicitando una plaza de Orientador Profesional Estudiantil con Énfasis en la Discapacidad.

Conclusión: sí se cuenta y se trabajan con condiciones que posibiliten a las personas con discapacidad el acceso al proceso aprendizaje.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario garantiza la distribución de los recursos para el desarrollo de la docencia, de la investigación, extensión y mantenimiento de la infraestructura.
 - Indicador: aplicación de un plan de mantenimiento de la infraestructura.
 - Referente mínimo: evidencia de asignación de recursos para el mantenimiento de la infraestructura.

No existe una asignación presupuestaria para el mantenimiento de la infraestructura por parte de Bienestar Estudiantil hacia la infraestructura, ya que la dependencia del mantenimiento de la infraestructura de los edificios de la

¹⁸¹ Ibídem.

Universidad de San Carlos en el *campus* central es la Dirección de Servicios de la División General de Administración.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario garantiza la distribución de los recursos para el desarrollo de la docencia, de la investigación, extensión y mantenimiento de la infraestructura.
 - Indicador: aplicación de un plan de mantenimiento de la infraestructura.
 - Referente mínimo: evidencia física del mantenimiento de la infraestructura.

Existen oficios que evidencian las solicitudes de mantenimiento a la infraestructura del edificio:

Tabla XIII. **Circulares que evidencias el mantenimiento físico correctivo**

Circular	Asunto
CIRCULAR No. 08/2015	Fallo eléctrico de bomba de agua.
CIRCULAR DBEU No. 11/2015	Cambio de chapa servicio en el sanitario de hombres.
REF. DBEU 057/2015	Reparación de reja del tercer nivel del edificio de Bienestar Estudiantil, revisión general y reparación de los servicios sanitarios.
REF. DBEU 110/2015	Estudio para tabicación para área de oficina.
REF. DBEU 113/2015	Circular donde se hace constar los trabajos solicitados en la REF. DBEU 057/2015
REF. DBEU 117/2015	Reparación De una llave de agua de la pila en el sanitario de hombres.
REF. DBEU 130/2015	Cambio de día para la fumigación al edificio de Bienestar Estudiantil Universitario.

REF. DBEU 147/2015	Cambio de lugar de sillas plásticas remachadas.
REF. DBEU 174/2015	Remodelación de las nuevas oficinas de la Unidad de Salud de Bienestar Estudiantil Universitario.
REF. DBEU 212/2015	Reparación de gotera del techo y soldadura de bancos.
REF. DBEU 228/2015	Reemplazo de tubos de lámpara dañadas en tesorería.
REF. DBEU 030/2016	Cambio de lámparas en el sanitario para damas, revisión y reparación de tubo de agua.
REF. DBEU 070/2016	Reparación de tapadera de cisterna, destape de un inodoro en el sanitario de damas.
REF. DBEU 136/2016	Reparación de lavamanos y un inodoro.
REF. DBEU 039/2017	Retiro de lavamanos y lavatrastos de las instalaciones de la Unidad de Salud.
REF. DBEU 046/2017	Realización de limpieza general y pintura de dos cubículos.
REF. DBEU 050/2017	Colocación de palanca nueva en inodora en el sanitario de mujeres.
REF. DBEU 060/2017	Colocación de las unidades dentales del área de Odontología de la Unidad de Salud.
REF. DBEU 088/2017	Fumigación para el control de insectos y larvas.

Fuente: División de Bienestar Estudiantil Universitario.

No se evidencia mantenimiento periódico preventivo en las instalaciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario por parte de la Dirección de Servicios Generales.

Conclusión: sí existe evidencia física del mantenimiento correctivo de la infraestructura, pero no existe evidencia física del mantenimiento preventivo a la infraestructura, ni de un programa de mantenimiento.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario garantiza la distribución de los recursos para el desarrollo de la docencia, de la investigación, extensión y mantenimiento de la infraestructura.
 - Indicador: existencia de laboratorios, talleres, espacios, centros experimentales y equipo de computación.
 - Referente mínimo: existencia de capacidad instalada para el acceso del personal académico a los sistemas de informática y tecnología virtual.

Al momento de evidenciarlo, no existía capacidad instalada para el acceso del personal académico a los sistemas de informática, debido a que la Unidad de Salud de Bienestar Estudiantil se había trasladado a sus nuevas instalaciones. Se indicó por parte del jefe de dicha unidad que se están haciendo los ajustes necesarios, pues sí se cuenta con el equipo a utilizar.

Conclusión: no se cuenta con acceso a Internet por lo anteriormente justificado, pero sí se cuenta con el equipo de cómputo necesario.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario garantiza la distribución de los recursos para el desarrollo de la docencia, de la investigación, extensión y mantenimiento de la infraestructura.
 - Indicador: existencia de laboratorios, talleres, espacios, centros experimentales y equipo de computación.
 - Referente mínimo: existencia y concordancia de los equipos de cómputo con los estándares de calidad existentes.

Se tienen estándares de calidad para el equipo de cómputo que se ha adquirido y para el que está por adquirirse, los requisitos mínimos que debe cumplir el equipo al momento de la adquisición se encuentran en la siguiente página:

www.usac.edu.gt/solicitud/

Conclusión: sí se cuenta con estándares de calidad para el equipo de cómputo.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario garantiza la distribución de los recursos para el desarrollo de la docencia, de la investigación, extensión y mantenimiento de la infraestructura.
 - Indicador: servicios de apoyo académico satisfacen la demanda y necesidades de los usuarios.
 - Referente mínimo: existe correspondencia entre los recursos (humanos, materiales, equipos, etc.) de los servicios y usuarios que los demandan.

La Sección de Orientación Vocacional brinda servicio a personas aspirantes a ingresar a la Universidad de San Carlos de Guatemala como a estudiantes de esta casa de estudios, para brindar el servicio se cuenta con un programa autofinanciable en lo que respecta a la aplicación de pruebas de ingreso, los fondos obtenidos se utilizan para la compra de equipo, contratación de personal, materiales, etc., para brindar el servicio.

En la Sección de Transporte Colectivo Universitario hace falta personal y buses durante las horas de mayor afluencia de estudiantes, ya que en los buses el personal operativo (conductores) no logra brindar un servicio adecuado durante esas horas.

La Sección Socioeconómica otorga becas a estudiantes con alto rendimiento académico y de escasos recursos, para prestar este servicio la Sección debe realizar una evaluación al estudiante que aplica a alguna beca para determinar si se otorga o no, por lo tanto la cantidad de estudiantes becados está en función del presupuesto que se tenga para ello, garantizando así que a los estudiantes que se les otorga una beca no les falte esta durante el año.

La Unidad de Salud brinda sus servicios por medio de citas, las cuales son programadas por los profesionales que brindarán el servicio; en temporadas altas, al momento de evidenciar, existían recursos materiales como insumos para prestar los servicios, pero se indicaba que en ocasiones estos son insuficientes, tanto en el área de odontología como en laboratorio clínico.

Conclusión: no existe correspondencia entre los recursos de los servicios y los usuarios que los demandan eventualmente.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario garantiza la distribución de los recursos para el desarrollo de la docencia, de la investigación, extensión y mantenimiento de la infraestructura.
 - Indicador: servicios de apoyo académico satisfacen la demanda y necesidades de los usuarios.

- Referente mínimo: se evidencia una distribución equitativa de los servicios en las diferentes instancias de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Debido a que la División de Bienestar Estudiantil Universitario se conforma de varias dependencias, cada una de ellas distribuye la carga de los servicios que presta.

La Sección de Orientación Vocacional brinda servicio a todas las personas aspirantes a ingresar a la Universidad de San Carlos de Guatemala por medio de la aplicación de pruebas de ingreso, por lo tanto es la Sección la encargada de distribuir la prestación de los servicios que presta, por medio de programación de aplicación de pruebas, programación de evaluación de resultados obtenidos, programación de entrega de resultados, entre otros.

No se puede limitar la cantidad de aspirantes a los cuales se les aplicará la prueba, ya que se debe aplicar a todas las personas que cumplan con los requisitos correspondientes para evaluarse.

La Sección de Transporte Colectivo Universitario brinda servicio a todas las personas que se movilizan dentro de la Universidad de San Carlos de Guatemala o hacia el Centro Universitario Metropolitano por medio de buses, los cuales se encargan de trasladar a las personas por medio de la ruta establecida. No se puede limitar la cantidad de personas a transportar por día, ya que la cantidad de personas a transportar es variable.

La Sección Socioeconómica para la prestación de becas debe evaluar todos los expedientes de estudiantes que apliquen a una beca y determinar así los estudiantes que se les otorgará la misma. Aunque la evaluación se realiza a

todos los expedientes que reciban durante las fechas establecidas, esto no establece que se deben otorgar becas a todas los estudiantes que hayan presentado la documentación requerida.

La Unidad de Salud brinda servicios que se prestan bajo citas, las cuales son concretadas por el personal que prestarán el servicio, es por ello que la distribución de los servicios es realizada en función de la cantidad de personas a atender.

Conclusión: la distribución no es equitativa debido a que los servicios que se prestan no son los mismos.

3.4.6. Factor VI: gestión y administración

- Estándar de calidad: la gestión y administración de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla de acuerdo con políticas definidas.
 - Indicador: políticas institucionales orientan el desarrollo de los procesos académicos, administrativos, financieros y de vínculo con el entorno.
 - Referente mínimo: se cuenta con un documento de políticas de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Debido a que Bienestar Estudiantil forma parte de la Dirección General de Docencia y esta a la Universidad de San Carlos de Guatemala, las políticas por las cuales se rigen son las establecidas por la Universidad, entre las cuales están:

- Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico.
- Reglamento del Personal Académico Fuera de Carrera.
- Reglamento de formación y desarrollo de personal académico.
- Reglamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento de Concurso de Oposición del Profesor Universitario.
- Reglamento de Relaciones Laborales entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y su Personal.
- Reglamento para el Registro y Control de Bienes Muebles y otros Activos Fijos de la Universidad de San Carlos de Guatemala.¹⁸²

Las cuales pueden encontrarse en el siguiente *link*:

<http://www2.usac.edu.gt/cip/docs/Leyes-y-Reglamentos-de-la-USAC-2008.pdf>

Conclusión: sí se cuenta con documentos de políticas de la División de Bienestar Estudiantil.

- Estándar de calidad: la gestión y administración de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla de acuerdo con políticas definidas.

¹⁸² USAC. *Recopilación de leyes y reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2008.

- Indicador: políticas institucionales orientan el desarrollo de los procesos académicos, administrativos, financieros y de vínculo con el entorno.
 - Referente mínimo: evidencias de mecanismos para la elaboración, comunicación y divulgación de las políticas al personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

La comunicación y divulgación de las políticas se da por medio de páginas web, ejemplares físicos, ejemplares digitales y en la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Puede encontrarse en los siguientes *links*:

- http://c3.usac.edu.gt/presupuesto.usac.edu.gt/public_html/?page_id=659
- http://sitios.usac.edu.gt/wp_auditoria/wp-content/uploads/2014/10/DARHC-002-2015-Actualizaci%C3%B3n-del-Catalogo-de-Puestos-a-enero-2015.pdf
- <http://www2.usac.edu.gt/cip/docs/Leyes-y-Reglamentos-de-la-USAC-2008.pdf>
- [http://sitios.usac.edu.gt/ccqq_info/Autoevaluaci%C3%B3n2/Autoevaluacion%20Biolog%C3%ADa%202014/Documentos%20Generales/107.%20USAC%20\(2006b\).%20Manual%20de%20Organizaci%C3%B3n%20Directiv%C3%B3n%20General%20de%20Docencia.pdf](http://sitios.usac.edu.gt/ccqq_info/Autoevaluaci%C3%B3n2/Autoevaluacion%20Biolog%C3%ADa%202014/Documentos%20Generales/107.%20USAC%20(2006b).%20Manual%20de%20Organizaci%C3%B3n%20Directiv%C3%B3n%20General%20de%20Docencia.pdf)
- <http://plani.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2016/05/PLAN-OPERATIVO-ANUAL-2017.-Marco-Introdutorio.pdf>

Internamente se da comunicación de las disposiciones institucionales por medio de circulares y correo electrónico a los jefes de las dependencias cuando hay modificación o aprobación de disposiciones o modificación de las ya existentes.

La Unidad de Inducción y Desarrollo de la División de Administración de Recursos Humanos realiza inducción institucional, en la cual se informa a los nuevos empleados de las leyes y reglamentos que rigen a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Conclusión: sí hay evidencia de comunicación y divulgación a lo interno de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Estándar de calidad: la gestión y administración de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla de acuerdo con políticas definidas.
 - Indicador: políticas institucionales orientan el desarrollo de los procesos académicos, administrativos, financieros y de vínculo con el entorno.
 - Referente mínimo: evidencia de la aplicación de políticas académicas, administrativas y financieras en los procesos administrativos institucionales de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

El Plan Estratégico USAC 2022 está basado en las políticas académicas, administrativas y financieras por las cuales se rige la Universidad de San Carlos de Guatemala, la ejecución del mismo se realiza por medio del Plan Operativo Anual, el cual es el instrumento administrativo en el que se planifican objetivos,

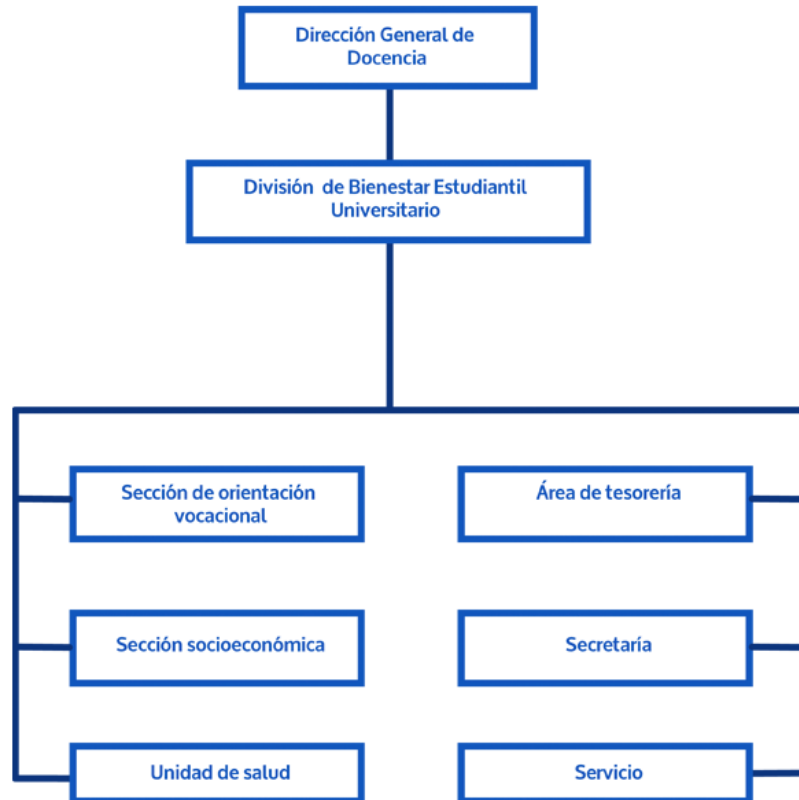
indicadores, actividades, metas, responsables, tiempo, etc., de las actividades administrativas anuales de cada dependencia.

Conclusión: sí se evidencia la aplicación de políticas académicas, administrativas y financieras en los procesos administrativos.

- Estándar de calidad: la estructura organizativa y los procesos sustantivos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario están normados por un reglamento.
 - Indicador: correspondencia entre la estructura y los procesos sustantivos existentes de las disposiciones reglamentarias.
 - Referente mínimo: existencia de un organigrama que refleje la estructura organizativa vigente.

Existe organigrama oficial que refleja la estructura organizativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, actualmente se está haciendo una revisión del mismo, debido a que en el año 2012 se incorporó la Sección de Transporte Colectivo Universitario, lo que llevó a un proceso de actualización de los Manuales de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Figura 17. **Organigrama General de la División de Bienestar Estudiantil Universitario**



Fuente: DBEU. *Manual de organización*. 2006.

Conclusión: sí se cuenta con un organigrama oficial que se encuentra en proceso de actualización.

- Estándar de calidad: la estructura organizativa y los procesos sustantivos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario están normados por un reglamento.
 - Indicador: correspondencia entre la estructura y los procesos sustantivos existentes de las disposiciones reglamentarias.

- Referente mínimo: existencia de reglamentos administrativos que regulan el quehacer de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Los documentos que regulan el quehacer de la División de Bienestar Estudiantil Universitario son las Leyes y Reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, así como los Manuales de Organización y los Manuales de Normas y Procedimientos.

- Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico.
- Reglamento del Personal Académico Fuera de Carrera.
- Reglamento de formación y desarrollo de personal académico.
- Reglamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Reglamento de Concurso de Oposición del Profesor Universitario.
- Reglamento de Relaciones Laborales entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y su Personal.
- Reglamento para el Registro y Control de Bienes Muebles y otros Activos Fijos de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Manual de Organización de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
- Manual de Normas y Procedimientos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Plan Operativo Anual de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.¹⁸³

Conclusión: sí existen reglamentos administrativos que regulan el quehacer de la División.

- Estándar de calidad: la gestión de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla sobre la base de su planificación estratégica.
 - Indicador: plan estratégico y planes operativos anuales coherentes con el proyecto institucional.
 - Referente mínimo: los planes operativos se formulan en correspondencia con el plan estratégico USAC 2022.

El Plan Operativo Anual¹⁸⁴ se formula en correspondencia con el Plan Estratégico USAC 2022 de la Universidad de San Carlos, todo objetivo planteado en el Plan Operativo Anual debe responder a una Línea Estratégica del Plan Estratégico.¹⁸⁵ Se evidenció por medio del POA del año 2017, el cual se encuentra en el siguiente *link*: <http://www2.usac.edu.gt/cip/index.php>

Conclusión: sí se evidenció que el plan operativo anual 2017 tiene correspondencia con el Plan Estratégico USAC 2022.

¹⁸³ USAC. *Recopilación de leyes y reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2008.

¹⁸⁴ DBEU. *Plan Operativo Anual*. 2017.

¹⁸⁵ USAC. *Instructivo para el uso de las herramientas en línea para la elaboración del Plan Operativo Anual 2017 de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2016.

- Estándar de calidad: la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla sobre la base de su planificación estratégica.
 - Indicador: plan estratégico y planes operativos anuales coherentes con el proyecto institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: la planeación institucional propicia el desarrollo de sus dependencias.

El Plan Estratégico USAC 2022 contiene lo siguiente:

Tabla XIV. **Línea estratégica del Plan Estratégico Usac 2022**

Línea estratégica	A.0.5	Reorganización de la División de Bienestar Estudiantil Universitario Descripción	Los estudiantes podrán acceder a una información y asesoramiento de calidad acerca de las oportunidades de aprendizaje, teniendo una finalidad preventiva y desarrollo aplicado en el área académica profesional y personal
-------------------	-------	---	---

Fuente: Plan estratégico USAC 2022.

El POA es elaborado por todas las Unidades Ejecutoras de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es realizado tomando en cuenta el techo presupuestario para programar las actividades.

“La elaboración del POA debe realizarse dentro de un proceso de interacción institucional interno, entre sus diferentes instancias orgánicas: Decanaturas (Direcciones de Escuelas), direcciones de escuela (coordinaciones de carreras), jefaturas/ sub jefaturas, Directores Generales”.¹⁸⁶

Conclusión: sí se propicia el desarrollo de la División de Bienestar Estudiantil en la planeación institucional.

- Estándar de calidad: la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla sobre la base de su planificación estratégica.
 - Indicador: normas, procedimientos y metodología de planificación.
 - Referente mínimo: se cuenta con normas, procedimientos y una unidad responsable que coordina y organiza las tareas institucionales de planificación.

La persona encargada de coordinar y organizar la tarea de planificación es el Jefe de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, según Descripción del Puesto, Naturaleza del puesto, la cual indica lo siguiente:

“Trabajo de Dirección que consiste en planificar, organizar y controlar las actividades que desarrollan las dependencias de Bienestar Estudiantil Universitario, coordinando los planes y programas de cada una, a fin de coadyuvar a la consecución de los objetivos generales y específicos de la Universidad de San Carlos de Guatemala”.¹⁸⁷

¹⁸⁶ *Ibíd.*

¹⁸⁷ DBEU. *Manual de normas y procedimientos*. 2012.

La elaboración del Plan Operativo Anual corresponde al encargado de planificación de cada unidad ejecutora, el procedimiento de la elaboración del POA está establecido en el Instructivo para el uso de las Herramientas en Línea para la Elaboración del Plan Operativo Anual 2017 de la Universidad de San Carlos de Guatemala.¹⁸⁸

Conclusión: sí se cuenta con normas, procedimientos y una unidad responsable que coordina y organiza las tareas.

- Estándar de calidad: la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla sobre la base de su planificación estratégica.
 - Indicador: normas, procedimientos y metodología de planificación.
 - Referente mínimo: participación del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario en la construcción del plan operativo anual.

En la elaboración del Plan Operativo Anual participan las personas responsables de la dirección de Bienestar Estudiantil por medio de un/una profesional encargada en cada dependencia, la cual es la responsable de recabar la información en cada área de dicha dependencia para elaborar el Plan Operativo Anual, conjuntamente con el jefe o jefa de la sección, para después trasladarlo al encargada, que es la Subjefa de Bienestar Estudiantil, quien lo consolida y lo traslada al Jefe de la División para su aprobación.

¹⁸⁸ USAC. *Instructivo para el uso de las herramientas en línea para la elaboración del Plan Operativo Anual 2017 de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2016.

El Plan Operativo Anual integra el de Jefatura, Unidad de Salud, Sección de Orientación Vocacional, Sección Socioeconómica y Transporte Colectivo Interno.

Conclusión: sí existe participación del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario en la construcción del plan.

- Estándar de calidad: la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla sobre la base de su planificación estratégica.
 - Indicador: normas, procedimientos y metodología de planificación.
 - Referente mínimo: implementación de mecanismos de comunicación y difusión del plan de desarrollo institucional a la comunidad y a los participantes en las diferentes acciones.

El Plan Operativo Anual se encuentra en plataforma web para el acceso a todo el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, y dada su aprobación se envía una copia a cada Jefe de las distintas dependencias de Bienestar Estudiantil para su conocimiento y efectos correspondientes.

En el siguiente *link* se puede encontrar la información antes mencionada:

<http://www2.usac.edu.gt/cip/index.php>

Conclusión: sí se implementan mecanismos de comunicación y difusión del plan al personal de la División.

- Estándar de calidad: la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla sobre la base de su planificación estratégica.
 - Indicador: viabilidad del plan de desarrollo institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: vinculación entre las fases del proceso de planeación (diagnóstico, objetivos, programación, presupuesto, ejecución, control y evaluación).

En el instructivo POA 2017 se establece la vinculación del proceso de planeación con los siguientes:

- “Objetivos: son los enunciados que contienen los propósitos con los cuales se realizan las actividades; específica y concretamente en función de alcanzar el escenario futuro. Éstos deben ser claros, precisos y factibles de cumplirse.¹⁸⁹
- Metas: son los resultados esperados. Se trata de magnitudes verificables, que se pretenden alcanzar en el tiempo, ya sea como medición de las acciones que se desarrollaran o como de los productos a alcanzar. La meta debe expresar los impactos esperados en términos de calidad, cantidad y tiempo y constituyen los puntos de referencia que determinan el avance del logro y cumplimiento de compromisos en coherencia directa con los objetivos del POA y con los lineamientos del Plan Estratégico.¹⁹⁰
- Indicadores de medición: identifica la forma en que se medirá el cumplimiento de las metas. La dimensional con la que se formula el indicador debe ser la misma con la que se establece la meta. El indicador podrá ser de efecto de impacto, el primero verifica

¹⁸⁹ *Ibíd.*

¹⁹⁰ *Ibíd.*

que las actividades fueron realizadas en el tiempo previsto; el segundo verifica que el impacto deseado se logre.¹⁹¹

- Actividades: son las acciones o tareas que se llevarán a cabo para generar los resultados planteados en los objetivos y lograr los productos finales que concretan o hacen realidad en el tiempo las metas propuestas.¹⁹²
- Ejecución cuatrimestral: se refiere a la distribución de la ejecución de las actividades planificadas en el tiempo. Para este fin se debe consignar el cuatrimestre o cuatrimestres en los cuales se espera ejecutar cada actividad, seleccionándolos con la barra de desplazamiento".¹⁹³

En el Plan Operativo Anual de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se establecen objetivos, indicadores, actividades, tiempo de ejecución, metas y responsables, los cuales deben relacionarse entre sí para obtener el resultado esperado, y el cumplimiento de las mismas se realiza cuatrimestralmente por el encargado planificador de la división.¹⁹⁴

Conclusión: sí existe vinculación entre las fases del proceso de planeación.

- Estándar de calidad: la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla sobre la base de su planificación estratégica.
 - Indicador: viabilidad del plan de desarrollo institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

¹⁹¹ *Ibíd.*

¹⁹² *Ibíd.*

¹⁹³ *Ibíd.*

¹⁹⁴ DBEU. *Plan Operativo Anual*. 2017.

- Referente mínimo: correspondencia entre los requerimientos de recursos con las funciones sustantivas institucionales.

En el Plan Operativo Anual se establecen los objetivos y actividades relacionadas a las funciones sustantivas de la división. El requerimiento de recursos se realiza por medio de la formulación de un anteproyecto de presupuesto, el cual se formula para cumplir con las funciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, el anteproyecto debe ser aprobado por la autoridad competente (Jefe o Director) y ser enviado a la Dirección General Financiera de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a la cual le corresponde la distribución analítica de las asignaciones globales, las cuales son aprobadas por el Consejo Superior Universitario.

El monto presupuestario aprobado por el Consejo Superior Universitario para la División de Bienestar Estudiantil Universitario para el año 2017 fue de Q. 11 021 412,00 según el Punto CUARTO, Inciso 4.1 del Acta No. 23-2016, de la sesión extraordinaria celebrada por el Consejo Superior Universitario.

Debido a que en el Plan Operativo Anual no se especifica el monto necesario para cada actividad, no se puede determinar si existe una adecuada correspondencia entre los recursos y todas las actividades, pero sí se cumplen las actividades sustantivas (principales) de la división.

Conclusión: sí existe correspondencia entre los requerimiento de recursos con las funciones sustantivas de la División.

- Estándar de calidad: la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla sobre la base de su planificación estratégica.
 - Indicador: viabilidad del plan de desarrollo institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: evidencia de que el quehacer de la institución se desarrolla en función de la planificación.

La planificación de las actividades se realiza en el Plan Operativo Anual, para garantizar que se desarrollen las actividades planeadas, el Plan Operativo Anual fue monitoreado cada cuatro meses durante el año 2016, y se realiza un informe final cuando el ciclo termina. En este informe se evidencian las actividades que se realizaron, los objetivos que se alcanzaron por parte de las metas planteadas y, en caso de no haberlas logrado, se debe justificar el porcentaje de avance que se tuvo por medio de los indicadores planteados.

Esto se puede evidenciar con el encargado del Plan Operativo Anual de Bienestar Estudiantil que actualmente es la Subjefa de la División.

Conclusión: sí existe evidencia de que el quehacer de la institución se desarrolla en función de la planificación.

- Estándar de calidad: la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla sobre la base de su planificación estratégica.
 - Indicador: viabilidad del plan de desarrollo institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Referente mínimo: evidencia de la contribución de la planificación al desarrollo y cumplimiento de sus funciones.
- La planificación se realiza con base en las funciones de la División de Bienestar Estudiantil Universitario por las personas designadas en cada dependencia.
- Las funciones de cada dependencia se planifican por medio de objetivos, los cuales definen lo que se quiere alcanzar.
- Los indicadores de objetivos proveen de un sistema de medición utilizado para verificar el cumplimiento de los objetivos o su progreso.
- Las actividades son acciones planteadas que deben llevarse a cabo para lograr los objetivos.
- El tiempo de ejecución es determinado por cada dependencia, el cual debe ser el tiempo estimado en que las actividades se realizarán y el tiempo en que pretende alcanzarse los objetivos.
- Las metas describen de una forma amplia lo que se quiere lograr, el alcance que tendrá, la cantidad de lo que se quiere lograr, entre otros.
- Los responsables son las personas encargadas de llevar a cabo lo planteado en la planificación respectiva.

Cada dependencia debe realizar su planificación según las funciones que le competen, lo cual es evaluado por el encargado de planificación.

Conclusión: por lo tanto la planificación contribuye al desarrollo y cumplimiento de las funciones.

- Estándar de calidad: la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se desarrolla sobre la base de su planificación estratégica.
 - Indicador: viabilidad del plan de desarrollo institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: evidencia de la contribución de la planificación a la articulación de las funciones básicas de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Se realiza esta articulación por medio de los servicios que se prestan a los estudiantes aspirantes a ingresar a la Universidad, así como a los estudiantes inscritos. En el Plan Operativo Anual de la Sección Socioeconómica se tiene como objetivo:

- “La Sección Socioeconómica otorga exoneraciones de matrícula a estudiantes universitarios extranjeros, para dar cumplimiento a los acuerdos internacionales que existen entre los países amigos durante el año lectivo”.¹⁹⁵

En el Plan Operativo Anual de la Sección de Orientación Vocacional se tiene como objetivo:

¹⁹⁵ DBEU. *Plan Operativo Anual*. 2017.

- “Divulgar el proceso de orientación vocacional con las autoridades de los establecimientos educativos públicos y privados de nivel medio de la República de Guatemala a través de correo electrónico”.¹⁹⁶

En el Plan Operativo Anual de la Jefatura de Bienestar Estudiantil se tiene como objetivos:

- “Organiza y prepara al grupo de estudiantes para que participen en el FICCUA y así promover la cultura universitaria a nivel centroamericano en el año.”¹⁹⁷
- La jefatura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario fortalece las relaciones con el Consejo Superior Universitario Centroamericano, a través del Consejo Regional de Vida Estudiantil con las reuniones que se realizan durante el año lectivo.¹⁹⁸
- La División de Bienestar Estudiantil Universitario participa en la actividad denominada Premio a la Excelencia Académica Estudiantil Rubén Darío, organizado por CONREVE para fortalecer la vinculación entre la USAC y el CSUCA, en el año.¹⁹⁹
- La jefatura compra un vehículo para apoyo de las Secciones y Unidad de Salud que se utiliza en las comisiones a Centros Regionales, así como para apoyo a los trámites que se realizan fuera del campus central en el año”.²⁰⁰

En el Plan Operativo Anual de la Unidad de Salud se tiene como objetivos:

- “Realiza alianzas estratégicas entre PIVS, Unidad de Salud, Bienestar Estudiantil y organizaciones e instituciones que trabajen en temática de prevención, durante todo el año.”²⁰¹

¹⁹⁶ *Ibíd.*

¹⁹⁷ *Ibíd.*

¹⁹⁸ *Ibíd.*

¹⁹⁹ *Ibíd.*

²⁰⁰ *Ibíd.*

- Diseñar un proyecto innovador para promover estilos de vida saludable en los distintos centros universitarios, en el año”.²⁰²

Los anteriores son ejemplos de objetivos planteados en la planificación del Plan Operativo Anual de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, los cuales contribuyen a la articulación con las funciones básicas de la división.

Conclusión: sí se evidencia contribución de la planificación a la articulación de las funciones básicas de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Estándar de calidad: el monitoreo y evaluación constituyen actividades permanentes de la División de Bienestar Estudiantil Universitario que garantizan procesos de mejoramiento continuo.
 - Indicador: políticas y mecanismos de monitoreo y evaluación de gestión y administración institucional.
 - Referente mínimo: sistemas de monitoreo y evaluación de los diferentes planes institucionales.

En Bienestar Estudiantil se realiza evaluación por cada una de las dependencias, así como de la SubJefa de la División encargada del Plan Operativo Anual 2017. Los asesores planificadores dan seguimiento y hacen monitoreo en el momento que se está construyendo el Plan Operativo Anual en los procesos de elaboración y calidad. El planificador de la unidad ejecutora debe verificar los avances e informar a la autoridad de los avances del mismo.

Conclusión: sí existe un sistema de monitoreo y evaluación del plan.

²⁰¹ *Ibíd.*

²⁰² *Ibíd.*

- Estándar de calidad: el monitoreo y evaluación constituyen actividades permanentes de la División de Bienestar Estudiantil Universitario que garantizan procesos de mejoramiento continuo.
 - Indicador: políticas y mecanismos de monitoreo y evaluación de gestión y administración institucional.
 - Referente mínimo: evidencia de la aplicación de procesos para monitorear y evaluar el desarrollo del quehacer de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

El proceso de monitoreo del quehacer de la institución aplicado puede evidenciarse en el Plan Operativo Anual, que lo tiene a su cargo el planificador de la División de Bienestar Estudiantil Universitario del Plan Operativo Anual en la Jefatura de Bienestar Estudiantil, ya que todo el procedimiento es vía web y únicamente la persona encargada tiene acceso a ella durante un tiempo.

Conclusión: sí existe aplicación de procesos para monitorear y evaluar el desarrollo del quehacer de la Bienestar Estudiantil.

- Estándar de calidad: el monitoreo y evaluación constituyen actividades permanentes de la División de Bienestar Estudiantil Universitario que garantizan procesos de mejoramiento continuo.
 - Indicador: el plan de desarrollo institucional y los planes operativos se monitorean y evalúan de manera participativa, sistemática y permanente.
 - Referente mínimo: mecanismos de retroalimentación que propicien la adecuación de los planes institucionales.

El Instructivo POA 2017 señala lo siguiente:

“Las personas responsables de elaborar programación operativa anual en las unidades ejecutoras deben:

- Recibir la capacitación (inducción) de parte del planificador de su unidad, para llevar a cabo su programación operativa conforme a los lineamientos de la CGP.²⁰³
- Utilizar “nombre de usuario” y contraseña asignado por el planificador de su Unidad para ingresar directamente el POA en línea. Cada persona será responsable de su clave.²⁰⁴
- Previo a formular la programación operativa anual debe conocer el marco estratégico (parte I) de su Unidad, disponible en la página www.usac.edu.gt/poa
- Seleccionar la línea que va a programar.
- Llenar todas las casillas del formulario en línea.
- Grabar el formulario.
- Estar pendiente de las observaciones que le haga el encargado de planificación de su unidad (si fuera el caso).
- Estar pendiente de las observaciones que le haga el Asesor Planificador de la CGP a cargo de asesorar a la Unidad a la que pertenece (si fuera el caso).
- Editar el formulario si necesita hacer cualquier modificación”.²⁰⁵

²⁰³ USAC. *Instructivo para el uso de las herramientas en línea para la elaboración del Plan Operativo Anual 2017 de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2016.

²⁰⁴ *Ibíd.*

²⁰⁵ *Ibíd.*

Al mismo tiempo la planificadora es la encargada de retroalimentar a las dependencias que integran la División de Bienestar Estudiantil, cuando es necesaria la adecuación o readecuación de los planes institucionales.

Conclusión: sí existen mecanismos de retroalimentación que propician la adecuación del plan.

- Estándar de calidad: el monitoreo y evaluación constituyen actividades permanentes de la División de Bienestar Estudiantil Universitario que garantizan procesos de mejoramiento continuo.
 - Indicador: el plan de desarrollo institucional y los planes operativos se monitorean y evalúan de manera participativa, sistemática y permanente.
 - Referente mínimo: sistemas de información para apoyar la planificación, monitoreo y evaluación.

La información utilizada para la planificación, monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual tiene como fuente:

- Datos históricos
- Instructivo del Plan Operativo Anual del año en cuestión
- Capacitaciones
- Vídeos en YouTube

Los encargados planificadores de las unidades ejecutoras cuentan con un asesor planificador de la Coordinadora General de Planificación.

Conclusión: sí existen sistemas de información que apoyan la planificación, monitoreo y evaluación.

- Estándar de calidad: la gestión y administración son procesos que se desarrollan de manera eficiente, eficaz y transparente.
 - Indicador: cumplimiento y objetivos, optimización de recursos y comunicación fluida en el desarrollo de la gestión y administración.
 - Referente mínimo: mecanismos que evidencien la articulación entre los procesos académicos, administrativos, financieros y de vínculo con el entorno.

Los procesos académicos y administrativos se articulan por medio del Plan Operativo Anual, ya que los objetivos planteados, académicos, administrativos y financieros, son evaluados por medio del Plan Operativo Anual y el proceso financiero se vincula por medio del techo presupuestario que se debe tomar como indicador al momento de plantear el Plan Operativo Anual, algunos de estos objetivos incluyen la participación de estudiantes, trabajadores, entre otros.²⁰⁶

Conclusión: sí existe una articulación entre los procesos académicos, administrativos, financieros y de vínculo con el entorno.

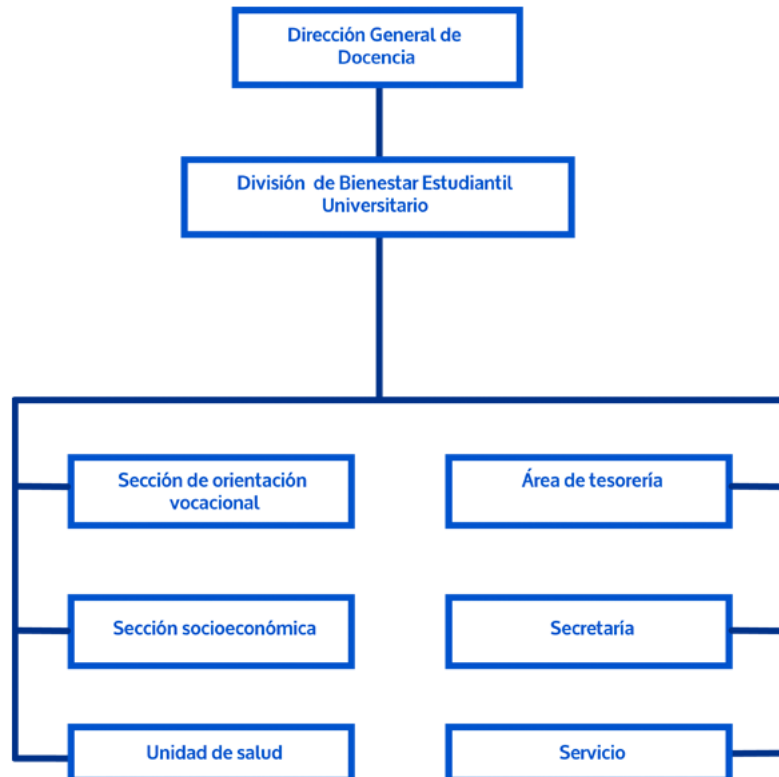
- Estándar de calidad: la gestión y administración son procesos que se desarrollan de manera eficiente, eficaz y transparente.
 - Indicador: cumplimiento y objetivos, optimización de recursos y comunicación fluida en el desarrollo de la gestión y administración.

²⁰⁶ *Ibíd.*

- Referente mínimo: se evidencia liderazgo institucional entre los distintos niveles e instancias de toma de decisión.

El liderazgo institucional se representa por medio del organigrama, en el cual se distinguen los distintos niveles jerárquicos con los que cuenta la división. Debido al crecimiento de la División actualmente se están realizando las actualizaciones correspondientes con la estructura organizativa vigente, así mismo se está realizando la actualización del Manual de Organización y Manual de Normas y Procedimientos de la División.

Figura 18. **Organigrama general de la División de Bienestar Estudiantil Universitario**



Fuente: DBEU. *Manual de organización*. 2006.

Conclusión: sí se evidencia liderazgo institucional entre los distintos niveles por medio del organigrama de la División.

- Estándar de calidad: la gestión y administración son procesos que se desarrollan de manera eficiente, eficaz y transparente.
 - Indicador: cumplimiento y objetivos, optimización de recursos y comunicación fluida en el desarrollo de la gestión y administración.
 - Referente mínimo: el clima organizacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario propicia una eficaz y eficiente gestión y administración.

En el año 2016 se realizó el Diagnóstico del Clima Organizacional por parte de la División de Desarrollo Organizacional, la cual es la dependencia especializada de la Dirección General de Administración, encargada de realizar estudios, investigaciones e intervenciones en el ámbito de desarrollo organizacional y proporcionar asesoría técnica, apoyo y acompañamiento a las unidades académicas y administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en las área de estudios de organización, sistemas y procesos, fortalecimiento del talento humano y gestión estratégica del cambio.²⁰⁷

Este diagnóstico se realizó en la División de Bienestar Estudiantil Universitario, los resultados obtenidos pueden solicitarse en la División de Desarrollo Organizacional o en la jefatura de Bienestar Estudiantil. En dicho informe del diagnóstico se realizan recomendaciones para fortalecer las áreas que necesiten mejoras. Este diagnóstico es individual por cada dependencia de Bienestar Estudiantil.

Tabla XV. **Resultados del diagnóstico del clima organizacional**

²⁰⁷ DDO. *Diagnóstico de clima organizacional*. 2016.

	Jefatura	Sección de Orientación Vocacional	Sección Socio-económica	Sección de Transporte Colectivo Universitario	Unidad de Salud
Pertenencia	89	89	90	91	92
Satisfacción y Motivación	71	77	79	73	76
Desarrollo personal y profesional	65	68	76	60	73
Relaciones interpersonales	61	64	63	66	66
Trabajo en equipo	74	75	77	65	70
Comunicación	72	70	71	71	63
Liderazgo	72	75	71	69	64
Condiciones de trabajo	60	74	90	67	68
Resultado general	Aceptable	Aceptable	Sano	Aceptable	Aceptable

Fuente: informe de diagnóstico de clima organizacional de la DBEU.

Conclusión: el clima organizacional propicia una eficaz y eficiente gestión y administración.

- Estándar de calidad: la gestión y administración son procesos que se desarrollan de manera eficiente, eficaz y transparente.
 - Indicador: auditorías académicas y administrativas de forma sistemática.
 - Referente mínimo: evidencia de implementación de recomendaciones producto de las auditorías.

Existen oficios en los que se especifican las acciones a tomar, producto de las auditorías financieras, dichos oficios son:

- Referencia A-152-2015/074CP
- Ref. DBEU 059/2015
- Ref. DBEU No. 066/2015
- Ref. A-245-2015/008 C
- Ref. DBEU 172/2016
- REF. DBEU 208/2016
- REF. DBEU 079/2017

Conclusión: sí existe evidencia de implementación de recomendaciones producto de las auditorías.

- Estándar de calidad: políticas y estrategias definidas para fortalecer la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario a través de la cooperación nacional e internacional.
 - Indicador: aplicación de las políticas y estrategias para la cooperación nacional e internacional.
 - Referente mínimo: documento que evidencia la política y estrategias de cooperación.

La Coordinadora General de Cooperación y Relaciones Internacionales es la dependencia de la Universidad de San Carlos de Guatemala encargada de dirigir las acciones que en materia de gestión, cooperación y vinculación, realizan las unidades académicas y administrativas, de acuerdo con lo establecido en sus políticas, planes de desarrollo y programas institucionales. Gestiona ante los organismos de instituciones nacionales e internacionales, cooperación científica, tecnológica y financiera, en apoyo al desarrollo de las funciones de investigación, docencia y extensión de la universidad. Dirige, coordina, facilita y le da seguimiento a programas de cooperación y movilidad académica que se desarrollen con diferentes instituciones de educación superior, organismos e instituciones nacionales e internacionales, fortaleciendo con ello el posicionamiento académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala a nivel nacional e internacional.²⁰⁸

Conclusión: sí existen políticas y estrategias de cooperación que se realizan por medio del ente encargado.

- Estándar de calidad: políticas y estrategias definidas para fortalecer la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario a través de la cooperación nacional e internacional.
 - Indicador: aplicación de las políticas y estrategias para la cooperación nacional e internacional.
 - Referente mínimo: mecanismos de comunicación y divulgación de la política, estrategias y reglamentación que orientan la cooperación.

²⁰⁸ USAC. *Definición*. http://c3.usac.edu.gt/cooperacion.usac.edu.gt/public_html/. Consulta: 2018.

La Coordinadora General de Cooperación y Relaciones Internacionales es la encargada de comunicar y divulgar el Reglamento para la gestión, negociación y suscripción de instrumentos de cooperación para el desarrollo universitario, el cual se encuentra en su página web.

- Estándar de calidad: políticas y estrategias definidas para fortalecer la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario a través de la cooperación nacional e internacional.
 - Indicador: disposiciones reglamentarias para la coordinación, planeación, seguimiento y evaluación de la cooperación nacional e internacional.
 - Referente mínimo: reglamento y normativa para la gestión y administración para la cooperación.

Se cuenta con el Reglamento para la gestión, negociación y suscripción de instrumentos de cooperación para el desarrollo universitario, el cual contiene la normativa para gestión y administración de cooperación.²⁰⁹

- Estándar de calidad: políticas y estrategias definidas para fortalecer la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario a través de la cooperación nacional e internacional.
 - Indicador: disposiciones reglamentarias para la coordinación, planeación, seguimiento y evaluación de la cooperación nacional e internacional.

²⁰⁹ USAC. *Recopilación de leyes y reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. 2008.

- Referente mínimo: mecanismos que capten recursos nacionales e internacionales para la División de Bienestar Estudiantil Universitario, acordes con su propósito.

Existen mecanismos establecidos para captar recursos nacionales e internacionales para la institución, se cuenta con el Reglamento para la Actividad Comercial en las Instalaciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala para actividades comerciales, y la gestión de becas por medio de la Coordinadora General de Cooperación y Relaciones Internacionales.²¹⁰

La Sección Socioeconómica realiza gestiones a través de proyectos que presentan a la iniciativa privada para captar recursos, los cuales se convierten en becas para estudiantes de bajos recursos.

Conclusión: sí existen mecanismos para captar recursos nacionales e internacionales.

- Estándar de calidad: políticas y estrategias definidas para fortalecer la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario a través de la cooperación nacional e internacional.
 - Indicador: disposiciones reglamentarias para la coordinación, planeación, seguimiento y evaluación de la cooperación nacional e internacional.
 - Referente mínimo: evidencia de proyectos ejecutándose en convenio con otras instituciones de educación superior u organismos de cooperación.

²¹⁰ *Ibíd.*

Se tuvo el convenio de colaboración entre Médicos del Mundo España y la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el ámbito del proyecto Intervención para la prevención de las ITS/VIH/SIDA en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Actualmente no se tiene un convenio con alguna institución de educación superior u organismo de cooperación.

- Estándar de calidad: políticas y estrategias definidas para fortalecer la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario a través de la cooperación nacional e internacional.
 - Indicador: disposiciones reglamentarias para la coordinación, planeación, seguimiento y evaluación de la cooperación nacional e internacional.
 - Referente mínimo: proyectos de investigación generados con cooperación nacional e internacional.

No hay existencia de proyectos de investigación generados con cooperación nacional e internacional.

- Estándar de calidad: políticas y estrategias definidas para fortalecer la gestión institucional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario a través de la cooperación nacional e internacional.
 - Indicador: disposiciones reglamentarias para la coordinación, planeación, seguimiento y evaluación de la cooperación nacional e internacional.
 - Referente mínimo: base de datos actualizada de convenios nacionales e internacionales vigentes.

Esto corresponde a la Coordinadora General de Cooperación y Relaciones Internacionales, respecto a convenios únicamente se evidencia el descrito con Médicos del Mundo España y la División de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Estándar de calidad: la gestión y administración se apoya en sistemas de información para la toma de decisiones.
 - Indicador: sistemas de información confiables y actualizados que sirven de soporte a la toma de decisiones.
 - Referente mínimo: utilización de sistemas de información en la gestión y administración para la toma de decisiones en el nivel colegiado y en el ejecutivo.

Se utilizan los datos actualizados con los que se cuenta en la distintas dependencias acorde al tipo de decisión que se deba tomar, por lo tanto, cuando se necesita información se solicita a la dependencia correspondiente la información necesaria.

- Estándar de calidad: la gestión y administración se apoya en sistemas de información para la toma de decisiones.
 - Indicador: sistemas de información confiables y actualizados que sirven de soporte a la toma de decisiones.
 - Referente mínimo: evidencia de mecanismos de alimentación y depuración al sistema de información.

Cada dependencia obtiene los datos a través de los recursos disponibles, tales como estudiantes atendidos por cada dependencia, recursos utilizados para la prestación de los servicios, tipo de servicios brindado, etc., lo cual se

convierten en datos estadísticos que son utilizados como fuente de alimentación de información. No se evidencia un sistema para la depuración de información.

Conclusión: sí se evidencia mecanismos de alimentación al sistema de información.

- Estándar de calidad: la gestión y administración se apoya en sistemas de información para la toma de decisiones.
 - Indicador: sistema de información estadístico de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: evidencia de que la información estadística se mantiene actualizada para la toma de decisiones institucionales.

La información se mantiene actualizada y se rinden informes de parte de las dependencias periódicamente a Jefatura o a quien lo solicite, en el caso de la Unidad de Salud no contaba con información estadística actualizada al momento de requerirla, debido a que no se había adecuado el equipo por el traslado de la Unidad del Tercer Nivel del Edificio de Bienestar Estudiantil al Primer Nivel del Edificio de Recursos Educativos.

Conclusión: sí se mantiene actualizada la información estadística para la toma de decisiones.

- Estándar de calidad: la gestión y administración se apoya en sistemas de información para la toma de decisiones.
 - Indicador: sistema de información estadístico de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Referente mínimo: boletines, trifolios, folletos u otros medios de información de las estadísticas de los últimos cinco años.

Se cuenta con el Boletín Informativo de Bienestar Estudiantil Universitario, en el cual se informa sobre las actividades realizadas durante el año por las dependencias que conforman la División, así como sobre la cantidad de estudiantes que han participado en las diferentes actividades, resultados y logros obtenidos, entre otros. Se evidenció con el Boletín del año 2015 y 2016 de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Conclusión: sí existen boletines con información estadística de los últimos años.

- Estándar de calidad: la gestión y administración se apoya en sistemas de información para la toma de decisiones.
 - Indicador: sistema de información estadístico de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: evidencia de información estadística en la página web de la institución.

No se cuenta con información estadística en la página web de la institución.

- Estándar de calidad: la gestión y administración se apoya en sistemas de información para la toma de decisiones.
 - Indicador: la comunicación interna y externa de la gestión y administración de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Referente mínimo: mecanismos de comunicación interna que posibiliten el conocimiento, la apropiación y realimentación para el mejoramiento permanente de la gestión y administración de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

La comunicación interna se da por medio de reuniones, correo electrónico, llamadas telefónicas, oficios y mensajería interna. El mejoramiento permanente no depende únicamente del Jefe de Bienestar Estudiantil, sino de cada jefe de las secciones o unidad. En las diferentes dependencias se realizan reuniones programadas y no programadas para dar a conocer al personal de disposiciones nuevas o realimentación de actividades realizadas.

Conclusión: sí existen mecanismos de comunicación interna que posibilitan el conocimiento y realimentación para el mejoramiento permanente de la gestión y administración.

- Estándar de calidad: la gestión y administración se apoya en sistemas de información para la toma de decisiones.
 - Indicador: la comunicación interna y externa de la gestión y administración de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: existencia de mecanismos de comunicación interna y externa que favorezcan la transparencia institucional.

Las dependencias que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario deben realizar informes periódicos hacia la Jefatura de Bienestar Estudiantil, así como a la Dirección General de Docencia. La comunicación

interna se da por medio de correos electrónicos, los cuales van con copia al personal que involucre dicha información, también se utilizan oficios, llamadas telefónicas, se puede solicitar cualquier tipo de información siempre que se cuente con causas justificadas que respalden la solicitud.

Para la comunicación externa se cuenta con el Boletín Informativo de Bienestar Estudiantil Universitario, en el cual se dan a conocer las actividades realizadas.

Conclusión: sí existen mecanismos de comunicación interna y externa que favorecen la transparencia institucional.

3.4.7. Factor VII: docencia

- Estándar de calidad: personal académico.
 - Indicador: mecanismo y/o reglamentos para la contratación del personal académico.
 - Referente mínimo: existencia de reglamentos y/o mecanismos que garanticen el reclutamiento, selección y contratación de personal calificado y competente, para desarrollar las actividades asignadas.

La Unidad de Salud es la única dependencia de la División de Bienestar Estudiantil Universitario que cuenta con profesores universitarios. El proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal se establece en el Reglamento de la Carrera Universitaria del Personal Académico:

- CAPÍTULO IV. INGRESO A LA CARRERA DEL PERSONAL ACADÉMICO, ADQUISICIÓN DE LA TITULARIDAD Y UBICACIÓN DE PUESTOS.²¹¹
- CAPÍTULO X. CONCURSOS DE OPOSICIÓN.²¹²

Conclusión: sí se cuenta con reglamento y mecanismo que garantizan el reclutamiento, selección y contratación de personal calificado y competente para desarrollar las actividades asignadas

- Estándar de calidad: personal académico.
 - Indicador: sistema permanente de evaluación del desempeño docente.
 - Referente mínimo: sistema de evaluación y seguimiento permanentes, con enfoque de mejora continua y participación de autoridades y estudiantes.

El personal académico (profesor universitario) es evaluado anualmente, esto es realizado por el encargado de la Comisión de Evaluación (COMEVAL), la evaluación del desempeño es bajo las funciones de docencia directa, servicio o extensión. El profesor universitario es evaluado por estudiantes, jefe inmediato superior, méritos académicos y autoevaluación. Los resultados de las evaluaciones corresponden a DEPPA, la cual da recomendaciones producto de los resultados. Como evidencia pueden revisarse los resultados obtenidos producto de la evaluación del personal académico, los cuales se encuentran en la Jefatura de la Unidad de Salud de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

²¹¹ Ibíd.

²¹² Ibíd.

Conclusión: sí existe un sistema de evaluación y seguimiento permanente con enfoque de mejora continua para el personal académico.

3.4.8. Factor VIII: investigación educativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario

- Estándar de calidad: políticas, reglamentación y procedimientos que regulan la investigación educativa.
 - Indicador: marco normativo para la investigación educativa.
 - Referente mínimo: existe un documento institucional que contenga las políticas, reglamentación y procedimientos que regulan la investigación educativa.

Las líneas estratégicas de investigación se establecen en el Plan Estratégico USAC 2022, por medio de la línea estratégica A 1.5 Promoción de la investigación educativa con fines de reestructura curricular,²¹³ en la cual se describe a la Dirección General de Docencia como la encargada de promover la investigación educativa.

Se cuenta con el Punto CUARTO Inciso 4.4.7 del Acta No. 16-75, de la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario, el 23 de Julio del año de 1975, en la cual se aprueba el Reglamento del Departamento de Bienestar Universitario de la USAC:

²¹³ USAC. *Plan Estratégico Usac 2022*. 2003.

“Capítulos II – Objetivos y Actividades.

Artículo 6º. Objetivos Específicos de Investigación

- Investigar la situación socio-económica del sector estudiantil, con el objeto de identificar y jerarquizar problemas y proponer las alternativas para su solución;
- Investigar el estado de salud del sector estudiantil, así como la incidencia y prevalencia de las enfermedades y problemas que lo afecte;
- Estudiar, en el campo de su competencia, los factores que afectan al rendimiento estudiantil;
- Determinar las aptitudes y las características de salud, y socio-económicas de la población estudiantil universitarios;
- Identificar las aptitudes y conocimientos de los aspirantes a estudiantes universitarios;
- Determinar intereses y motivaciones de los aspirantes a estudiantes universitarios, por las distintas áreas del conocimiento y carreras que se imparten en la Universidad de San Carlos de Guatemala;

En el Punto TERCERO, Inciso 3.3 del Acta No. 26-2004 con fecha 17 de noviembre del 2004 se aprueba que la División de Bienestar Estudiantil Universitario utilice los fondos obtenidos por la aplicación de la Prueba de Aptitud Académica para realizar los procesos de Diseño, Estudio y Validación de Pruebas de Aptitud Académica”²¹⁴.

Conclusión: sí existe un documento que establece la realización de investigación educativa en la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Estándar de calidad: políticas, reglamentación y procedimientos que regulan la investigación educativa.

²¹⁴ USAC. Reglamento del Departamento de Bienestar Universitario. 1975.

- Indicador: marco normativo para la investigación educativa.
 - Referente mínimo: existen mecanismos de comunicación y divulgación de las políticas, reglamentación y procedimientos que regulan la investigación educativa.

El Plan Estratégico USAC 2022 puede encontrarse en sitio web para la consulta de las líneas estratégicas.

El Punto CUARTO Inciso 4.4.7 del Acta No. 16-75, de la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario, se puede encontrar en la Sección de Orientación Vocacional, no se evidenció divulgación de la misma, pero se indicó que se realiza en reuniones.

- Estándar de calidad: políticas, reglamentación y procedimientos que regulan la investigación educativa.
 - Indicador: estructuras de la División de Bienestar Estudiantil Universitario para la promoción, seguimiento y evaluación de las investigaciones.
 - Referente mínimo: existencia de una instancia que coordine y facilite las labores de investigación.

La investigación educativa es realizada en la Sección de Orientación Vocacional, la cual es coordinada por medio de la Jefatura de la sección y realizada por la Profesional Encargada de la misma.

Conclusión: sí existe una instancia que coordine y facilite las labores de investigación.

- Estándar de calidad: la investigación en correspondencia con la misión y visión.
 - Indicador: coherencia de la investigación con la misión y visión de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
 - Referente mínimo: evidencia de la correspondencia entre la investigación con la misión y visión.

Debido a que únicamente se realiza investigación educativa en la Sección de Orientación Vocacional se utilizará su misión y visión.

“Misión: brindar asesoría al estudiante de preingreso en materia de orientación vocacional, utilizando pruebas psicométricas que le permitan un mejor conocimiento de sí mismo y del medio estudiantil universitario, guiándolo a una selección adecuada de su futura carrera. Ofrecer asistencia técnica psicopedagógica a estudiantes de reingreso para mejorar su proceso de adaptación, elevar el nivel académico de sus estudios y disminuir los índices de repitencia, deserción y/o cambio de carrera. Investigar las habilidades de los estudiantes de primer ingreso para que las unidades académicas utilicen los resultados en el proceso de enseñanza aprendizaje.”²¹⁵

Visión: centro multidisciplinario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, rector de la orientación vocacional y educativa, asistencia psicopedagógica, investigación, docencia y extensión para impulsar programas preventivos que minimicen la deserción, repitencia, cambio de carrera; a través de la utilización de pruebas estandarizadas y normalizadas a fin de alcanzar la excelencia académica y contribuir a la formación de profesionales competitivos”.²¹⁶

Conclusión: sí se evidencia que hay correspondencia entre la investigación y la misión y visión.

²¹⁵ DBEU. *Manual de organización*. 2006.

²¹⁶ *Ibíd.*

- Estándar de calidad: la investigación y los recursos destinados a ella están debidamente planificados, coordinados y evaluados.
 - Indicador: los recursos financieros responden a los proyectos de investigación.
 - Referente mínimo: se evidencia una base de datos de investigaciones con informes periódicos (bimestrales, trimestrales, entre otros).

Se realiza un informe anual de las investigaciones realizadas, las cuales se miden por medio de indicadores que se establecen en el Plan Operativo Anual.

Investigaciones realizadas:

- Perfil psicopedagógico del aspirante a ingresar a la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Seguimiento a procesos de construcción de las pruebas de orientación vocacional, habilidades e intereses 2010 – 2015.
- Perfil psicopedagógico del aspirante anual 2011, 2013, 2014, 2015.
- Estudio de la fase II del proceso de orientación vocacional. 2014 – 2015.
- Comportamiento de la prueba específica como parte del proceso de ingreso a la Facultad de Arquitectura. 2013 – 2016.

- Comportamiento de la prueba específica como parte del proceso de ingreso a la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. 2011 – 2013.
- Prueba de construcción y reestructuración de prueba de inventario de intereses de estudio – IIE.

Se han realizado investigaciones en unidades académicas a solicitud, así como estudios de comportamiento de las pruebas específicas: Arquitectura, Medicina, Veterinaria, Trabajo Social, Ciencias Químicas y Farmacia.

Conclusión: sí se evidencia una base de datos de investigaciones con informes periódicos.

- Estándar de calidad: la investigación y los recursos destinados a ella están debidamente planificados, coordinados y evaluados.
 - Indicador: los recursos financieros responden a los proyectos de investigación.
 - Referente mínimo: existencia de un sistema de evaluación integral de las actividades y los recursos destinados a la investigación que permita dar seguimiento y control a los mismos de manera permanente.

La evaluación de las actividades y recursos destinados se miden por medio de indicadores establecidos en el Plan Operativo Anual de la sección, los cuales son evaluados periódicamente para dar un seguimiento y control durante el tiempo de duración de la investigación.²¹⁷

²¹⁷ DBEU. *Plan Operativo Anual*. 2017.

Conclusión: sí existe un sistema de evaluación integral de las actividades y los recursos destinados a la investigación.

- Estándar de calidad: la investigación y los recursos destinados a ella están debidamente planificados, coordinados y evaluados.
 - Indicador: fondos destinados a la investigación en el presupuesto general.
 - Referente mínimo: evidencia de que en el presupuesto general de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se asignan proporcionalmente fondos para la promoción, ejecución y administración de la investigación.

No existe un monto establecido con la palabra investigación en el presupuesto general. En la sección de orientación vocacional se genera la investigación de pruebas psicológicas, la cual está establecida en el Plan Operativo Anual y del presupuesto general se compran los recursos necesarios.

Conclusión: sí existen recursos en el presupuesto general destinados a la investigación, pero no asignados en un rubro de investigación.

- Estándar de calidad: la investigación y los recursos destinados a ella están debidamente planificados, coordinados y evaluados.
 - Indicador: recursos externos de la División de Bienestar Estudiantil Universitario para apoyar las investigaciones.
 - Referente mínimo: evidencias de donaciones, asignaciones y proyectos internacionales que permiten el desarrollo de proyectos de investigación.

No existen donaciones, asignaciones y proyectos internacionales para el desarrollo de investigaciones.

- Estándar de calidad: la investigación y los recursos destinados a ella están debidamente planificados, coordinados y evaluados.
 - Indicador: líneas de investigación por área de conocimiento.
 - Referente mínimo: evidencia de un documento oficializado que establezca las líneas de investigación prioritarias por área de conocimiento o interés.

Las líneas estratégicas de investigación se establecen en el Plan Estratégico USAC 2022, por medio de la línea estratégica A 1.5 Promoción de la investigación educativa con fines de reestructura curricular,²¹⁸ en la cual se describe a la Dirección General de Docencia como la encargada de promover la investigación educativa, la cual pertenece a su estructura orgánica en la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

En el Punto TERCERO, Inciso 3.3 del Acta No. 26-2004 con fecha 17 de noviembre del 2004, se aprueba a la División de Bienestar Estudiantil Universitario realizar los procesos de diseño, estudio y validación de Pruebas de Aptitud Académica.

Conclusión: sí se evidencia un documento oficializado que establece las líneas de investigación prioritarias.

- Estándar de calidad: la investigación y los recursos destinados a ella están debidamente planificados, coordinados y evaluados.

²¹⁸ USAC. *Plan Estratégico Usac 2022*. 2003.

- Indicador: líneas de investigación por área de conocimiento.
 - Referente mínimo: evidencia de los proyectos de investigación en función de las líneas de investigación.

Las investigaciones realizadas están de acuerdo con lo establecido en el Punto CUARTO Inciso 4.4.7 del Acta No. 16-75, de la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario el 23 de Julio del año de 1975.

“Artículo 6º. Objetivos Específicos de Investigación:

- Estudiar, en el campo de su competencia, los factores que afectan al rendimiento estudiantil.
- Identificar las aptitudes y conocimientos de los aspirantes a estudiantes universitarios.
- Determinar intereses y motivaciones de los aspirantes a estudiantes universitarios, por las distintas áreas del conocimiento y carreras que se imparten en la Universidad de San Carlos de Guatemala”²¹⁹.

Los informes finales de proyectos de investigación se encuentran en la Sección de Orientación Vocacional y en ellos se evidencia que están de acuerdo con lo establecido oficialmente.

Conclusión: sí existe evidencia de que los procesos de investigación están en función de lo establecido oficialmente.

- Estándar de calidad: la investigación responde a las políticas y planes de desarrollo.

²¹⁹ *Ibíd.*

- Indicador: líneas de investigación corresponden con los diagnósticos de necesidades y planes.
 - Referente mínimo: evidencia de que los proyectos de investigación realizados y en ejecución están en correspondencia con los diagnósticos y planes.

Se cuenta con el Punto CUARTO Inciso 4.4.7 del Acta No. 16-75, de la sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario el 23 de Julio del año de 1975, en la cual se aprueba el Reglamento del Departamento de Bienestar Universitario de la USAC.

“Capítulo II – Objetivos y actividades

Artículo 6º. Objetivos específicos de investigación:

- Estudiar, en el campo de su competencia, los factores que afectan al rendimiento estudiantil;
- Identificar las aptitudes y conocimientos de los aspirantes a estudiantes universitarios;
- Determinar intereses y motivaciones de los aspirantes a estudiantes universitarios, por las distintas áreas del conocimiento y carreras que se imparten en la Universidad de San Carlos de Guatemala”²²⁰.

Así mismo la investigación se contempla en el Plan Operativo Anual de la sección:

“La sección de Orientación Vocacional elabora en el año el perfil psicopedagógico del aspirante a ingresar a la Universidad de San Carlos de Guatemala, como información

²²⁰ USAC. Reglamento del Departamento de Bienestar Universitario. 1975.

objetiva y vinculante en futuras planificaciones e implementación de programas para beneficio de la comunidad universitaria en general, así como el seguimiento de la normalización, estandarización, de las pruebas de habilidades propias de la Universidad de San Carlos de Guatemala”.²²¹

Conclusión: sí se evidencia que los proyectos de investigación están en correspondencia con los planes.

- Estándar de calidad: la investigación responde a las políticas y planes de desarrollo.
 - Indicador: líneas de investigación corresponden con los diagnósticos de necesidades y planes.
 - Referente mínimo: las investigaciones aprobadas incluyen los ejes transversales (inclusión).

Las investigaciones realizadas son las siguientes:

- Seguimiento a procesos de construcción de las pruebas de orientación vocacional, habilidades e intereses 2010 – 2015.
- Perfil psicopedagógico del aspirante anual 2011, 2013, 2014, 2015.
- Estudio de la fase II del proceso de orientación vocacional. 2014 – 2015.
- Comportamiento de la prueba específica como parte del proceso de ingreso a la Facultad de Arquitectura. 2013 – 2016.

²²¹ DBEU. *Plan Operativo Anual*. 2017.

- Comportamiento de la prueba específica como parte del proceso de ingreso a la facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. 2011 – 2013.
- Construcción y reestructuración de la prueba Inventario de Intereses de Estudio (IIE).
 - Estándar de calidad: los resultados de las investigaciones son publicados y reconocidos a diversos niveles.
 - Indicador: publicaciones de los resultados de las investigaciones.
 - Referente mínimo: evidencias de publicaciones periódicas, memorias de congresos científicos, bibliotecas virtuales y libros conteniendo los resultados de las investigaciones.

La publicación de las investigaciones realizadas se da por medio del Boletín Informativo de Bienestar Estudiantil y la Unidad de Salud las publica en su página web. En el boletín se mencionan las investigaciones realizadas, así como resultados obtenidos producto de las investigaciones.

Conclusión: sí se evidencia publicación de los resultados de las investigaciones.

- Estándar de calidad: los resultados de las investigaciones son publicados y reconocidos a diversos niveles.
 - Indicador: existencia de registros de derechos de autor, patentes, prototipos.

- Referente mínimo: registros de derechos de autor, patentes, prototipos, resultado de las investigaciones realizadas.

No se han realizado.

- Estándar de calidad: cuerpo de investigadores con formación y dedicación específica.
 - Indicador: políticas de incorporación y formación de investigadores y grupos de investigadores.
 - Referente mínimo: convenios activos con universidades, centros de investigación e institutos nacionales e internacionales para la formación de los investigadores.

No existen convenios.

Nota: la Unidad de Salud realiza investigaciones clínicas médicas, las cuales tienen relación con los servicios que presta la unidad y corresponden a temas de salud del estudiante universitario. Las investigaciones son realizadas por los profesores universitarios que laboran en la Unidad de Salud, las mismas se encuentran planificadas en el Plan Operativo Anual de la Unidad.

3.4.9. Factor IX: vinculación social y extensión

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario cuenta con políticas y normativas explícitas de vinculación social y extensión.
 - Indicador: políticas para la vinculación social y extensión.

- Referente mínimo: existencia de un documento que exprese la política de vinculación social y extensión.

En el Plan Estratégico USAC 2022 se establece el Eje de Extensión como un Eje Estratégico de Acción a las funciones básicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El Eje de Extensión es la actividad orientada a la aplicación del conocimiento científico, tecnológico y humanístico en la solución de los problemas y satisfacción de las necesidades de la sociedad guatemalteca, incluye la vinculación social, la conservación y difusión de la cultura, la conservación del ambiente y la promoción de la salud física y mental, así como el desarrollo de la comunicación social.²²²

También se establece en la Programación Estratégica una intersección entre las Áreas Estratégicas y los Ejes Estratégicos, de los que se forman los Inter-Eje, siendo los Inter-Ejes de Extensión:²²³

A.3 para el Inter-Eje de Área Académica y Eje de Extensión

B.3 para el Inter-Eje de Área de Liderazgo Institucional y Eje de Extensión

C.3 para el Inter-Eje de Área de Sistema de Gobierno y Administración

Cabe recordar que en cada Inter-Eje se establecen las líneas estratégicas.

Lo antes mencionado no son políticas establecidas, sino planeación estratégica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, las cuales son incluidas en la planeación operativa de todas las dependencias de la universidad, utilizando las líneas estratégicas en el Plan Operativo Anual.

²²² USAC. *Plan Estratégico Usac 2022*. 2003.

²²³ *Ibíd.*

Conclusión: sí existen documentos que expresen la vinculación social y extensión.

- Estándar de calidad: la División de Bienestar Estudiantil Universitario cuenta con políticas y normativas explícitas de vinculación social y extensión.
 - Indicador: políticas para la vinculación social y extensión.
 - Referente mínimo: se evidencia que los proyectos y/o actividades de vinculación social y extensión se rigen por las políticas y normativas diseñadas para tal fin.

Los proyectos o actividades de vinculación social y extensión se establecen en el Plan Operativo Anual de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, así mismo la línea estratégica que debe seguir según el Plan Estratégico USAC 2022.

Tabla XVI. **Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario**

Inter-Eje	Área de Liderazgo Institucional-Eje Extensión
Línea Estratégica	B.3.4 Fortalecimiento de la vinculación entre la USAC y el Consejo Superior Universitario Centroamericano –CSUCA–.
Subprograma	Jefatura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario
Objetivo	Organiza y prepara al grupo de estudiantes para que participen en el FICCUA y así promover la cultura universitaria a nivel centroamericano en el año.
Indicador	No. De delegaciones en el año.
Actividades	Realiza gestión con el Sr. Rector para solicitar el acuerdo de rectoría. Organizar el traslado de los estudiantes a la Universidad sede del festival, participar en el evento.
Ejecución	Todo el año.
Metas	Participa con una delegación de estudiantes representativa

	de la USAC en el año.
Responsables	Jefatura y Sub-Jefatura de DBEU

Fuente: programación operativa anual de la DBEU 2017.

Tabla XVII. **Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario**

Inter-Eje	Área de Liderazgo Institucional-Eje Extensión
Línea Estratégica	B.3.4 Fortalecimiento de la vinculación entre la USAC y el Consejo Superior Universitario Centroamericano –CSUCA–.
Subprograma	Jefatura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario
Objetivo	La jefatura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario fortalece las relaciones con el Consejo Superior Universitario Centroamericano, a través del Consejo regional de Vida Estudiantil con las reuniones que se realizan durante el año lectivo.
Indicador	Porcentaje de reuniones al año.
Actividades	Participar en las reuniones y actividades que CONREVE convoque.
Ejecución	Todo el año.
Metas	Asistencia al 100% de reuniones en el año.
Responsables	Jefatura de DBEU

Fuente: programación operativa anual de la DBEU 2017.

Tabla XVIII. **Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario**

Inter-Eje	Área de Liderazgo Institucional-Eje Extensión
Línea Estratégica	B.3.4 Fortalecimiento de la vinculación entre la USAC y el Consejo Superior Universitario Centroamericano –CSUCA–.
Subprograma	Jefatura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario
Objetivo	La División de Bienestar Estudiantil Universitario participa en la actividad denominada Premio a la Excelencia Académica Estudiantil Rubén Darío, organizado por CONREVE, para fortalecer la vinculación entre la USAC y el CSUCA en el año.

Indicador	No. De estudiantes en el año.
Actividades	Después de la realización del premio a la Excelencia Académica Estudiantil organizado por la USAC, solicitud del listado y el estudiante que obtiene el mejor promedio representa a esta casa de estudios en el Premio a la Excelencia Rubén Darío.
Ejecución	Todo el año.
Metas	Representar a la USAC en el Premio a la Excelencia Rubén Darío en el año.
Responsables	Jefatura de DBEU

Fuente: programación operativa anual de la DBEU 2017.

Tabla XIX. **Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario**

Inter-Eje	
Línea Estratégica	AO.3 Actividades Ordinarias de Extensión
Subprograma	Prevención ITS, VIH-SIDA
Objetivo	Convocan estudiantes universitarios para el voluntariado en vida saludable PIVS y para la construcción de nuevos voluntarios durante todo el año.
Indicador	No. De voluntarios en vida saludable para el 2017.
Actividades	Sistematización del proceso de reclutamiento de voluntariado, convocatoria y metodología, reunión semanal con voluntarios, visita a voluntarios de Centros Universitarios. Participación en eventos coyunturales del país con voluntariado. Proyección social.
Ejecución	Todo el año.
Metas	100 voluntarios en actividades y eventos en el 2017.
Responsables	Equipos PIVS.

Fuente: programación operativa anual de la DBEU.

Tabla XX. **Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario**

Inter-Eje	
Línea Estratégica	AO.3 Actividades Ordinarias de Extensión
Subprograma	Prevención ITS, VIH-SIDA
Objetivo	Impulsan y promueven los servicios del PIVS y Unidad de Salud para beneficio de la comunidad universitaria, durante el ciclo lectivo.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No. De trifoliales y productos publicitarios. ✓ No. De personas. ✓ No de actividades. ✓ No. De jornadas. ✓ No. De consejerías.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realización de campaña de información y capacitación de cada módulo, en el año. ✓ Jornadas informativas de la temática PIVS, en las ferias de la salud, en el año. ✓ Participación en actividades varias dispuestas por DBEU y UDS (nombramientos, capacitaciones, actividades sociales, comunicacionales, pedagógicas, voluntariados, etc.) en el año. ✓ Organización jornadas de pruebas de VIH, en el año. ✓ Consejerías de pruebas de VIH diarias, en el año.
Ejecución	Todo el año.
Metas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 10 trifoliales y productos publicitarios. ✓ 1000 personas informadas. ✓ 12 actividades en el año. ✓ 4 jornadas en el año. ✓ 800 consejerías en el año.
Responsables	Equipos PIVS.

Fuente: programación operativa anual de la DBEU.

Tabla XXI. **Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario**

Inter-Eje	
Línea Estratégica	AO.3 Actividades Ordinarias de Extensión
Subprograma	Prevención ITS, VIH-SIDA
Objetivo	Realizar alianzas estratégicas entre PIVS, Unidad de Salud, Bienestar Estudiantil y Organizaciones e instituciones que trabajen en temática de prevención, durante todo el año.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No de visitas. ✓ No. De participaciones. ✓ No. De visitas.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencia y patrocinio en actividades PIVS, durante el año. ✓ Presencia en 2 congresos y ponencias en 2 actividades como invitados, durante el año. ✓ Participación en actividades relacionadas a las temáticas y propuestas a nivel país (las que lo soliciten) durante el año. ✓ Voluntariado y coordinación con coordinadores académicos y orientadores vocacionales en centros universitarios durante el año.
Ejecución	Todo el año.
Metas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 visita semanal para reuniones de coordinación inter y extra universidad. ✓ 2 participaciones en congresos de temáticas afines de vida saludable. ✓ 2 participaciones en actividades. ✓ 5 visitas a centros universitarios.
Responsables	Equipos PIVS.

Fuente: programación operativa anual de la DBEU.

Tabla XXII. **Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario**

Inter-Eje	
Línea Estratégica	AO.3 Actividades Ordinarias de Extensión
Subprograma	Prevención ITS, VIH-SIDA
Objetivo	Coordina acciones en USAC para la promoción del estilo de vida saludable y campaña nacional de pruebas de VIH.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No. De pruebas. ✓ No. De unidades académicas.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Campaña Nacional Hazte la prueba de VIH y otras campañas universitarias de pruebas de VIH, todo el año. ✓ Rally, USAC te quiero saludable.
Ejecución	Todo el año.
Metas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1000 pruebas. ✓ 13 unidades académicas.
Responsables	Equipos PIVS.

Fuente: programación operativa anual de la DBEU.

Tabla XXIII. **Programación operativa de la División de Bienestar Estudiantil Universitario**

Inter-Eje	Área Académica-Eje Extensión
Línea Estratégica	A.3.5 Fomentar la cultura, la recreación y el deporte en la sociedad guatemalteca.
Subprograma	Prevención ITS, VIH-SIDA
Objetivo	Diseñar un proyecto innovador para promover estilos de vida saludable en los distintos centros universitarios, en el año.
Indicador	No. De proyectos de estilos de vida saludable en el año.
Actividades	Elaboración del diseño de un proyecto.
Ejecución	Todo el año.
Metas	1 proyecto de estilos de vida saludable en el año.
Responsables	Equipo PIVS.

Fuente: programación operativa anual de la DBEU.

La Planeación Operativa Anual mostrada en las tablas únicamente se utiliza como ejemplo y evidencia de que la extensión social se incluye en la planeación de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

Conclusión: se evidencia que las actividades y proyectos de vinculación social y extensión se rigen por las políticas y normativas establecidas, ya que las dependencias de DBEU son de extensión universitaria.

- Estándar de calidad: la vinculación social y extensión está en correspondencia con la misión, visión y estructura.
 - Indicador: vinculación social y extensión con la misión, visión y estructura.
 - Referente mínimo: se evidencia que la vinculación social y extensión es coherente con la misión y visión.

En el Plan Estratégico USAC 2022 se establece el Eje de Extensión como un Eje Estratégico de Acción a las funciones básicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El Eje de Extensión es la actividad orientada a la aplicación del conocimiento científico, tecnológico y humanístico en la solución de los problemas y satisfacción de las necesidades de la sociedad guatemalteca, incluye la vinculación social, la conservación y difusión de la cultura, la conservación del ambiente y la promoción de la salud física y mental así como el desarrollo de la comunicación social.²²⁴

Misión de Bienestar Estudiantil Universitario:

²²⁴ *Ibíd.*

“Ser el organismo técnico universitario al servicio de la comunidad estudiantil de la Universidad, encargado de velar por el bienestar integral de los estudiantes.²²⁵ Debe prevenir, detectar tempranamente, atender y resolver favorablemente en el campo de su competencia los problemas de mayor significación y trascendencia en el orden económico, social, de orientación vocacional-educativa, de salud física y mental que afectan a la población estudiantil, así como impulsar programas que respondan a la problemática que se detecta y a la prevención de la misma, encaminando su esfuerzo para que obtengan su realización plena en su calidad de personas y de esta manera responder a los objetivos, fines y principios de la Universidad de San Carlos.²²⁶”

Visión de Bienestar Estudiantil Universitario:

“Dependencia universitaria experta y confiable cuyo carácter multiprofesional e interdisciplinario le proporcione al estudiante universitario bienestar mediante el desarrollo de programas directamente dirigidos principalmente a la población estudiantil con un enfoque claro de extensión que incluya:²²⁷”

- Una orientación efectiva en cuanto a la carrera a seguir y en la cual tendrá éxito académico, así como el seguimiento de su rendimiento y adaptación al medio universitario.
- La detección temprana de problemas de salud física y mental y una educación continua para la prevención y promoción de la salud integral del estudiante universitario.
- La ayuda socioeconómica que le permita tener acceso a la educación superior mediante programas de becas de diversa índole, permitiéndole la misma concretar sus metas de obtener título universitario.
- Instancias administrativas al servicio del estudiante que presten atención de manera eficiente y le permitan saber que la División de Bienestar Estudiantil Universitario es la dependencia encargada de velar por mantener óptimamente su estado psicobiosocial con el objeto de que él tenga un rendimiento académico óptimo y a la cual pueda

²²⁵ DBEU. Manual de organización. 2006.

²²⁶ *Ibíd.*

²²⁷ *Ibíd.*

recurrir en el momento que considere necesario algún tipo de asesoría, para lo cual se contará con los recursos necesarios.

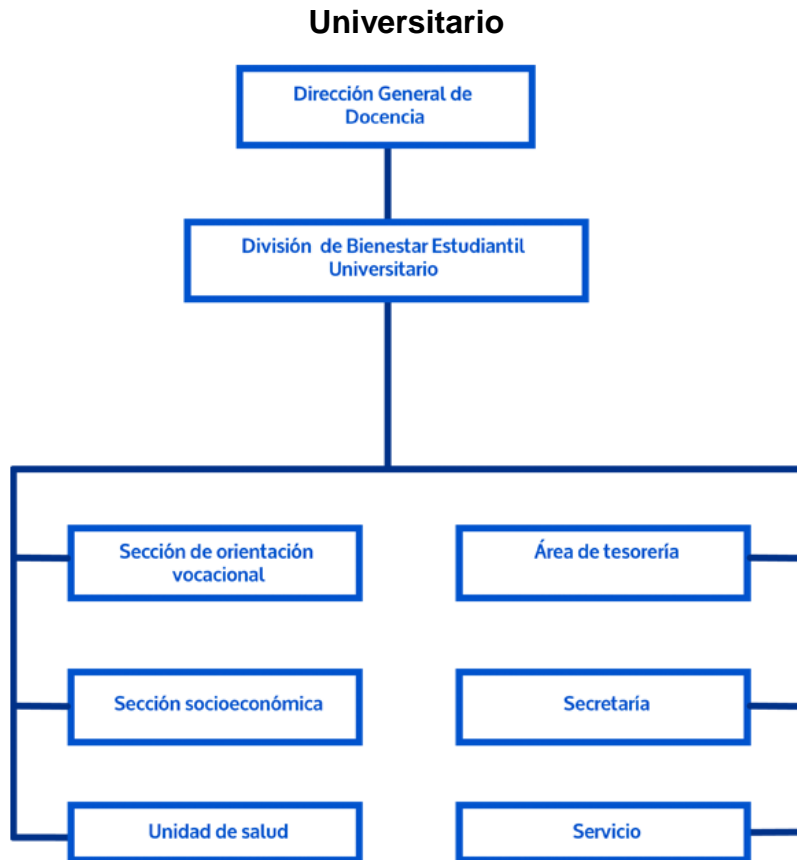
- Procedimientos que paulatinamente sean descentralizados hacia los centros regionales, siempre bajo las directrices de la División de Bienestar Estudiantil Universitario (Campus Central) para que se mantenga homogéneos.
- Contar con la infraestructura ideal que responda óptimamente al quehacer de cada una de las dependencias que la integran.
- Desarrollar un desempeño eficiente para que su participación en los programas de vida estudiantil a nivel centroamericano le permita liderar los mismos”.²²⁸

Conclusión: la misión y visión están en correspondencia con la vinculación social y extensión.

- Estándar de calidad: la vinculación social y extensión está en correspondencia con la misión, visión y estructura.
 - Indicador: vinculación social y extensión con la misión, visión y estructura.
 - Referente mínimo: el organigrama contempla jerárquicamente la vinculación social y extensión.

²²⁸ *Ibíd.*

Figura 19. Organigrama general de la División de Bienestar Estudiantil



Fuente: DBEU. *Manual de organización*. 2006.

Las dependencias que conforman la División de Bienestar Estudiantil Universitario tienen un enfoque de extensión, ya que se llevan a cabo actividades en el *campus* central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Regionales, Unidades Académicas, entre otros, las cuales incluyen difusión de la cultura por medio de la participación en actividades de extensión, promoción de salud física y mental, entre otros.

Conclusión: sí se evidencia proyectos y actividades de vinculación social y extensión realizadas en las dependencias de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

- Estándar de calidad: la vinculación social y extensión está en correspondencia con la misión, visión y estructura.
 - Indicador: vinculación social y extensión con la misión, visión y estructura.
 - Referente mínimo: existencia de informes finales de los proyectos y/o actividades de vinculación social y extensión propuestos.

Las dependencias encargadas de realizar las actividades de extensión planificadas en el Plan Operativo Anual deben rendir informes sobre los proyectos o actividades planificadas al encargado de planificación, esta evaluación es realizada trimestralmente en el año 2017.

Conclusión: sí existen informes finales de los proyectos y/o actividades de vinculación social y extensión.

- Estándar de calidad: la vinculación social y extensión está en correspondencia con la misión, visión y estructura.
 - Indicador: vinculación social y extensión con la misión, visión y estructura.
 - Referente mínimo: se evidencian mecanismos de divulgación y comunicación a lo interno y externo de los resultados de los proyectos de vinculación social y extensión.

Internamente los resultados son comunicados por medio del informe que se realiza al jefe de la División, monitoreados por el encargado de planificación (subjefatura). Externamente los resultados son comunicados y divulgados por medio del Boletín de Bienestar Estudiantil y la Unidad de Salud por medio de su página web.

Conclusión: sí se evidencia mecanismos de divulgación y comunicación de los resultados de los proyectos de vinculación social y extensión.

3.4.10. Factor X: usuarios

- Estándar de calidad: procesos de seguimiento que realiza la institución para valorar el impacto de sus usuarios de las dependencias.
 - Indicador: mecanismos de evaluación y seguimiento de los servicios a los usuarios de las dependencias.
 - Referente mínimo: existencia de un documento que evidencie el proceso de seguimiento de los usuarios.

Se realizó un seguimiento en el año 2014 y 2015, lo cual se evidencia en el informe de la Evaluación de la Fase II del Proceso de Orientación Vocacional.

Conclusión: sí existe un documento que evidencia el proceso de seguimiento de los usuarios.

- Estándar de calidad: procesos de seguimiento que realiza la institución para valorar el impacto de sus usuarios de las dependencias.

- Indicador: las dependencias cuentan con un sistema de seguimiento de los usuarios de los servicios.
 - Referente mínimo: evidencias de la aplicación de los procedimientos para el seguimiento de los usuarios.

La evidencia de la aplicación de los procedimientos de seguimiento se da por medio de los resultados obtenidos en el examen de Orientación Vocacional, los cuales son entregados a los aspirantes que se sometieron al examen correspondiente. En el informe de la Evaluación de la Fase II del proceso de Orientación Vocacional se encuentran las siguientes conclusiones:

- “La información recibida en la Fase II fue percibida por aproximadamente tres cuartas partes de la población, como un apoyo significativo para reafirmar la decisión de carrera, puesto que casi la totalidad de los grupos poblacionales se ubicaron entre los valores referenciales del 68.24% al 79.19%. Esta información, el análisis del FODA y los valores, así como el análisis e interpretación de los resultados de habilidades e intereses profesionales de estudio, también produjeron una percepción similar, puesto que alcanzaron valores referenciales entre el 69.13% y el 80.53%.²²⁹
- La información que abarca el consolidado de carreras fue percibida como un apoyo significativo para la elección profesional por aproximadamente el 70% de la población, ya que se obtuvieron valores referenciales entre el 66.22% y el 79.77% en la mayoría de los grupos poblacionales, y registraron valores más altos en el interior del país. Ahora bien, en cuanto a la obtención de esta información como un apoyo significativo para la toma de conciencia respecto de la vocación profesional, la percepción disminuyó a un 65%, con valores referenciales del 62.40% al 72.88% en casi todos los grupos poblacionales.²³⁰
- Aproximadamente la mitad de la población afirmó que el desarrollo de la Guía Temática de Información a investigar por carrera es un apoyo significativo para

²²⁹ DBEU. *Boletín informativo*. 2016.

²³⁰ *Ibíd.*

la toma de conciencia en la vocación profesional, puesto que casi la totalidad de los grupos poblacionales se ubicaron entre los valores referenciales del 50.82% al 60.69%; sin embargo, alrededor de las tres cuartas partes de la población percibieron y afirmaron que sí es importante trabajarla (desarrollando los temas que se abarcan en ella), dado que proporciona elementos de referencia significativos para la elección profesional. Esto se ve reflejado a nivel general, puesto que se obtuvieron valores referenciales del 69.70% al 80.85%, y se registraron valores aún más altos en el interior del país.²³¹

- El abordaje de los factores que intervienen en la elección de carrera fue percibido por aproximadamente el 60% de la población, como un apoyo significativo para la toma de conciencia de la vocación profesional, ya que casi todos los grupos poblacionales se ubicaron entre los valores referenciales del 55.70% al 68.82% (a excepción de los conglomerados Pruebas Específicas 2014, en que disminuyó al 46.39% y Fase II Vespertina, en que disminuyó al 52.60% en 2014 y 51.49% en 2015).²³²
- Aproximadamente las tres cuartas partes de la población afirmaron que les gustaría mucho la implementación de talleres de acuerdo con el desarrollo de habilidades en la Fase II, puesto que casi la totalidad de los grupos de población se ubicaron entre los valores referenciales del 69.84% al 79.96% (sobre todo dentro del conglomerado de Pruebas Específicas, partiendo de la realidad del aspirante que se encuentra en este paso del proceso de ingreso a la carrera de su interés).²³³
- La mitad de la población (aproximadamente) afirmó que les gustaría poco o nada la implementación de mesas redondas de acuerdo con el área de interés profesional, así como los grupos de discusión, para el desarrollo de la Fase II (dado que casi todos los grupos poblacionales se ubicaron entre los valores referenciales del 47.29% al 59.06%).²³⁴

²³¹ *Ibíd.*

²³² *Ibíd.*

²³³ *Ibíd.*

²³⁴ *Ibíd.*

- La implementación de una plataforma virtual para el desarrollo de la fase II es motivo de aprobación para aproximadamente la mitad de la población, puesto que la mayoría de los grupos poblacionales se ubicaron entre los valores referenciales del 47.11% al 57.38% (a excepción de los conglomerados de Pruebas Específicas 2014, en que subió al 63.60% y Fase II Centros Universitarios 2015, en que disminuyó al 46.11%, posiblemente debido a su caracterización poblacional específica; por lo tanto existen valores más bajos en el interior del país).²³⁵
- Con relación a la pregunta abierta, se obtuvieron los porcentajes más altos sin distinción de procedencia, edad, género y tipo de establecimiento, en los indicadores relacionados con más información de carreras (ya sea asociada a la división por áreas en la Fase II como a las actividades profesiográficas), proceso más dinámico con tecnología y equipo audiovisual y talleres diversos; asimismo, el hecho de afirmar que no hay ninguna observación y que todo está bien. También, en la variable otros de esta pregunta se encontraron diversidad de opiniones, pero el 46.14% se enfocó en la necesidad de contar con instalaciones más apropiadas para la atención (puesto que existe mucho ruido externo, entre otros aspectos)".²³⁶

Conclusión: sí existe evidencia de la aplicación de los procedimientos para el seguimiento de los usuarios.

3.5. Diagnóstico de situación actual

Debido a que la Guía de Autoevaluación Institucional SICEVAES está elaborada para una institución universitaria, fue necesaria la adecuación de la guía a la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

²³⁵ *Ibíd.*

²³⁶ *Ibíd.*

Tabla XXIV. **Referentes mínimos de la Guía**

Factor	Total de referentes mínimos	Referentes mínimos que no aplican	Referentes mínimos con oportunidad de mejora	Referentes mínimos que se cumplen
I	10	1	1	8
II	15	1	2	12
III	19	1	6	12
IV	22	12	0	10
V	35	15	7	13
VI	41	4	6	31
VII	39	37	0	2
VIII	25	10	4	11
IX	18	12	0	6
X	6	4	0	2
Total	230	97	26	107

Fuente: elaboración propia.

Los referentes mínimos que aplican a la División de Bienestar Estudiantil Universitario son 133, de los cuales en 26 existe oportunidad de mejora, 107 referentes mínimos se cumplen y 97 referentes mínimos no aplican para la División. Teniendo un 19,55 % en oportunidad de mejora y un cumplimiento de 80,45 % de los 133 referentes aplicables.

4. PLAN DE MEJORAS

4.1. Identificación de oportunidades de mejora

Las fortalezas se identifican de los referentes mínimos en los cuales se obtuvo un cumplimiento total, y las oportunidades de mejora de los referentes mínimos en los cuales el cumplimiento fue parcial o nulo, descartando los referentes mínimos que no aplican a la división debido a su naturaleza, así mismo la valoración que se le da respecto a los referentes cumplidos.

4.1.1. Factor I: proyecto institucional

Tabla XXV. Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor I

Estándar de calidad	La universidad contempla en su fundamentación filosófica la diversidad de corrientes y pensamientos que le dan sentido a su quehacer y su compromiso con las necesidades de la sociedad.	Viabilidad y factibilidad del proyecto institucional en relación con el contexto y los recursos disponibles.
Fortalezas	Alta nivel de pertenencia del personal a la división y universidad. Misión, visión y valores bien definidos y establecidos en un documento. El marco filosófico de la División de Bienestar Estudiantil Universitario es acorde al marco filosófico de	Monitoreo y realimentación del proyecto institucional.

	la Universidad de San Carlos de Guatemala, incluyendo los campos del conocimiento, siendo estos: docencia, investigación y extensión.	
Oportunidades de mejora	Se cuenta con evidencias de la comunicación y divulgación del proyecto institucional.	Ninguna
Valoración	Mejorable	Excelente

Fuente: elaboración propia.

Tabla XXVI. **Plan de mejora del Factor I**

Oportunidad de mejora	Objetivo	Actividades	Recursos
Se cuenta con evidencias de la comunicación y divulgación del proyecto institucional.	Implementar un sistema para la divulgación del proyecto institucional al personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.	Programar con la Coordinadora General de Planificación de conferencias o talleres para dar a conocer el Plan Estratégico USAC 2022 a la División de Bienestar Estudiantil Universitario. Enviar el Plan Estratégico USAC 2022 por correo electrónico a los jefes de dependencias para que lo distribuyan a su personal a cargo.	Personal de la División de Bienestar Estudiantil. Personal de la Coordinadora General de Planificación. Una computadora con el programa de Microsoft Power Point. Una cañonera. Un salón con escritorios, o mesas y sillas. Conexión a Internet.

		Solicitar ejemplares del Plan Estratégico USAC 2022 a la Dirección General de Planificación para distribuirlos a los jefes de dependencias para consulta del personal de cada dependencia.	Refrigerio para los asistentes y expositores.
--	--	--	---

Fuente: elaboración propia.

4.1.2. Factor II: marco jurídico y organizativo

Tabla XXVII. Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor II

Estándar de calidad	Las normativas propician el desarrollo institucional.	La estructura organizacional corresponde a la naturaleza de la institución	El clima y la cultura organizacional permiten el desarrollo de la institución
Fortalezas	La División cuenta con normativas que propician el desarrollo institucional, como lo es el Plan Estratégico USAC 2022. Se cuenta con manuales de funcionamiento administrativo y	Se cuenta con manuales de funcionamiento administrativo y académico.	Existencia y aplicación de normativas para la solución de conflictos

	académico.		
Oportunidades de mejora	Existencia de un proceso sistematizado para evaluar y actualizar las normas académicas y administrativas	Estructura organizacional	Ninguna
Valoración	Mejorable	Mejorable	Excelente

Fuente: elaboración propia.

Tabla XXVIII. Plan de mejora del Factor II

Oportunidad de mejora	Objetivo	Actividades	Recursos
Existencia de un proceso sistematizado para evaluar y actualizar las normas académicas y administrativas.	Implementar procesos sistemáticos para evaluar y actualizar periódicamente las normas institucionales de la División de Bienestar Estudiantil Universitario y sus dependencias.	Reunir a personal de las diferentes dependencias de DBEU para conformar una comisión para el análisis a las normas institucionales de la División de Bienestar Estudiantil Universitario. Determinar las normas o artículos que necesitan modificación, tales como: Reglamento de Becas de la Universidad de San Carlos de	Personal de la División de Bienestar Estudiantil. Personal de la Dirección General de Docencia. Personal de la Dirección de Asuntos Jurídicos. Una computadora. Una impresora. Tinta para impresora. Papel <i>bond</i> para

		<p>Guatemala, Reglamento de Administración Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Proceso de Evaluación y Promoción del Personal Académico, Día de Docencia, entre otros.</p> <p>Realizar las modificaciones que se consideren necesarias.</p> <p>Realizar las gestiones correspondientes para lograr la aprobación por parte de jefatura de DBEU.</p> <p>Realizar las gestiones ante la Dirección General de Docencia para la aprobación.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias para la aprobación por las autoridades respectivas.</p>	<p>impresiones.</p> <p>Conexión a Internet.</p> <p>Paquete básico de Microsoft Office.</p> <p>Reglamentos a evaluar, en físico y digital.</p> <p>Folders.</p> <p>Ganchos para folders.</p>
El organigrama	Diseñar un	Reunir a personal	Personal de la

<p>oficial de la División de Bienestar Estudiantil Universitario es coherente con su naturaleza y normativa vigente.</p>	<p>organigrama de DBEU que acorde a su naturaleza y normativa vigente.</p>	<p>de las diferentes dependencias de DBEU para conformar una comisión para el análisis del organigrama vigente de la División de Bienestar Estudiantil Universitario</p> <p>Enlistar todas las subdependencias de las dependencias de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p> <p>Ordenar jerárquicamente las subdependencias enlistadas.</p> <p>Trazar un organigrama que contenga las subdependencias ordenadas jerárquicamente en cada dependencia.</p> <p>Juntar los organigramas de cada dependencia para crear un organigrama</p>	<p>División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p> <p>Jefatura de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p> <p>División de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Una computadora.</p> <p>Una impresora.</p> <p>Papel <i>bond</i>.</p> <p>Tinta para impresora.</p> <p>Folders y ganchos.</p> <p>Programa de Microsoft Visio, Microsoft Word.</p>
--	--	--	---

		<p>general de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p> <p>Proponer el organigrama actualizado ante las autoridades respectivas para su aprobación.</p>	
--	--	---	--

Fuente: elaboración propia.

4.1.3. Factor III: recursos humanos

Tabla XXIX. Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor III

Estándar de calidad	La selección, contratación e inducción de los recursos humanos requeridos se realiza de acuerdo a las políticas y procedimientos definidos.	Sistema de formación, actualización y capacitación de los recursos humanos de la institución.	Sistema de evaluación permanente del desempeño del recurso humano de la institución.	Implementación de un sistema de permanencia, movilidad, promoción y jubilación.
Fortalezas	Distribución del personal en función de quehacer de la institución. Existencia de normas de selección y contratación.	Composición del personal en función de los grados académicos.	Realimentación del desempeño docente.	Existencia de un plan de retiro del personal.

Oportunidades de mejora	Ninguna.	Existencia de un sistema de formación permanente del personal académico, administrativo y de servicio, reflejado en un plan de desarrollo de recursos humanos. Porcentaje de personal directivo, académico, administrativo y de servicio que ha recibido capacitación en los tres últimos años.	Evidencia de que la División de Bienestar Estudiantil Universitario lleva a cabo evaluación del desempeño del personal directivo, académico, administrativo y de servicio. Existencia de metodologías e instrumentos que se aplican para evaluar el desempeño del personal administrativo y de servicio.	Evidencia del desarrollo de un sistema de permanencia, movilidad y promoción del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario. Existencia y aplicación de un régimen de carrera académica y de carrera administrativa.
Valoración	Excelente.	Mejorable.	Mejorable.	Mejorable.

Fuente: elaboración propia.

Tabla XXX. **Plan de mejora del Factor III**

Oportunidad de mejora	Objetivo	Actividades	Recursos
Existencia de un sistema de formación permanente del personal de la	Diseñar un sistema permanente de formación para el personal de la	Componer una comisión anualmente con personal de las distintas	Personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

<p>División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p> <p>Medir la eficacia de los sistemas de formación para el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p>	<p>División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p>	<p>dependencias de DBEU.</p> <p>Enlistar temas de interés en común para la formación del personal.</p> <p>Enlistar temas de interés individual por dependencia para la formación del personal.</p> <p>Establecer los temas que son de interés actual en común e individual.</p> <p>Elaborar un calendario para la impartición de los cursos que se desean recibir.</p> <p>Establecer una metodología de evaluación sobre el aprendizaje de los cursos impartidos.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias para la aprobación de la impartición de los cursos.</p> <p>Enlistar las dependencias de la universidad</p>	<p>Personal de la Dirección General de Administración.</p> <p>Personal de distintas dependencias de la Universidad de San Carlos de Guatemala.</p> <p>Una computadora.</p> <p>Una impresora.</p> <p>Tinta para impresora.</p> <p>Paquete de programa Microsoft Office.</p> <p>Papel <i>bond</i>.</p> <p>Folders y ganchos.</p> <p>Una cañonera.</p> <p>Una regleta de corriente eléctrica.</p> <p>Conexión a Internet.</p> <p>Refrigerio para los asistentes y expositores.</p>
---	---	---	---

		<p>que pueden impartir los cursos.</p> <p>Gestionar ante las dependencias identificadas la impartición de los cursos, si no pueden impartir el curso en las fechas establecidas se debe modificar el calendario.</p> <p>Distribuir el calendario con el personal de cada dependencia por medio de correo electrónico.</p> <p>Solicitar la prestación de los salones necesarios para la impartición de los cursos ante las autoridades respectivas.</p> <p>Efectuar la impartición del curso.</p> <p>Efectuar la evaluación del aprendizaje sobre el curso.</p> <p>Realizar un análisis de las</p>	<p>Un salón con mobiliario.</p>
--	--	---	---------------------------------

		<p>evaluaciones.</p> <p>Presentar un informe final a las jefaturas correspondientes sobre los resultados de las evaluaciones del personal en el curso impartido.</p>	
<p>Evidencia de que DBEU lleva a cabo evaluación del desempeño del personal, administrativo y de servicio.</p> <p>Existencia de metodologías e instrumentos que se aplican para evaluar el desempeño del personal administrativo y de servicio.</p> <p>Evidencia del desarrollo de un sistema de promoción del personal de DBEU.</p> <p>Existencia y aplicación de un régimen de carrera de carrera administrativa.</p>	<p>Implementar un sistema de carrera administrativa para el personal de DBEU.</p>	<p>Gestionar ante la División de Administración de Recursos Humanos conferencias para dar a conocer sobre la propuesta de carrera administrativa a las jefaturas de DBEU.</p> <p>Reunir a personal de la División de Administración de Recursos Humanos y personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario para platicar sobre el apoyo que puede aportar DBEU para la aprobación de dicha propuesta.</p>	<p>Personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p> <p>Personal de la División de Administración de Recursos Humanos de la Universidad de San Carlos de Guatemala.</p> <p>Una computadora.</p> <p>Paquete de Microsoft Office.</p> <p>Viáticos.</p>

Fuente: elaboración propia.

4.1.4. Factor IV: estudiantes

Tabla XXXI. Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor IV

Estándar de calidad	Divulgación de la oferta académica de amplia cobertura y por diversos medios.	La cobertura de la oferta académica comprende los diferentes estratos sociales y ámbitos geográficos declarados.	Aplicación de políticas de rendimiento académico.	Servicios estudiantiles que favorezcan la permanencia y graduación.
Fortalezas	Existencia de un plan de divulgación de la oferta académica por diversos medios a la población guatemalteca	Divulgación de la oferta académica por diversos medios a la población guatemalteca	Procedimientos de análisis del rendimiento académico de estudiantes becados por la Sección Socioeconómica. Reconocimiento a la excelencia académica.	Servicios estudiantiles que favorecen la permanencia y graduación. Actividades que promueven la participación del estudiantado.
Oportunidades de mejora	Ninguna.	Ninguna.	Ninguna.	Ninguna.
Valoración	Excelente.	Excelente.	Excelente.	Excelente.

Fuente: elaboración propia.

4.1.5. Factor V: recursos físicos y financieros

Tabla XXXII. Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor V

Estándar de calidad	Políticas y procedimientos institucionales que orientan la asignación de sus recursos.	Recursos financieros garantizan la sostenibilidad y desarrollo de la institución.	La institución garantiza la distribución de los recursos para el desarrollo de la docencia, de la investigación, extensión y mantenimiento infraestructura.
Fortalezas	Existencia de políticas y procedimientos institucionales que orientan la asignación de los recursos financieros.	Ejecución de presupuesto actualizado, tanto de ingresos como egresos.	Existencia de un inventario bien definido y controlado.
Oportunidades de mejora	Evidencia de un vínculo entre el plan estratégico USAC 2022 y los planes anuales de la División de Bienestar Estudiantil Universitario con el presupuesto.	Existencia de mecanismos para la consecución, asignación y adecuación de los recursos disponibles en función de las necesidades institucionales.	Infraestructura adecuada para el desempeño académico: aulas, auditorios, cubículos, laboratorios, talleres, bibliotecas, equipos, recursos informáticos, instalaciones deportivas, edificios de actividad del estudiante, residencia, entre otros.

			Evidencia física de mantenimiento de la infraestructura. Existe correspondencia entre los recursos (humanos, materiales, equipos, etc.) de los servicios y usuarios que los demandan.
Valoración	Mejorable.	Mejorable.	Mejorable.

Fuente: elaboración propia.

Tabla XXXIII. Plan de mejora del Factor V

Oportunidad de mejora	Objetivo	Actividades	Recursos
Evidencia de un vínculo entre el plan estratégico USAC 2022 y los planes anuales de la División de Bienestar Estudiantil Universitario con el presupuesto.	Identificar un vínculo claro entre el presupuesto de DBEU y la planeación operativa.	Reunir al personal encargado de la elaboración de la planeación operativa de cada dependencia. Enlistar las actividades establecidas en la planeación operativa de cada dependencia. Cuantificar los recursos materiales, económicos, entre otros, que	Personal de DBEU responsable de la planificación operativa anual en cada dependencia. Una computadora. Una impresora. Paquete de programa Microsoft Office. Un salón con mobiliario para reuniones.
Existencia de mecanismos para la consecución, asignación y adecuación de los recursos disponibles en función de las necesidades			

institucionales		<p>sean necesarios para realizar las actividades de planeación.</p> <p>Elaborar un presupuesto para cada actividad a realizar,</p> <p>Indicar el presupuesto necesario para cada actividad o plan descrito en el Plan Operativo Anual.</p> <p>Organizar con la Dirección General Financiera, conferencias hacia el personal de DBEU con el fin de comunicar el proceso de adecuación y asignación del presupuesto de cada dependencia de la División de Bienestar Estudiantil.</p>	<p>Conexión a Internet.</p> <p>Conexión telefónica.</p> <p>Viáticos.</p>
Infraestructura adecuada para el desempeño académico: aulas, auditorios, cubículos, laboratorios, talleres,	Resolver problemas de infraestructura en la División de Bienestar Estudiantil Universitario.	Solicitar al Centro de Estudios de Desarrollo Seguro y Desastres, un estudio de riesgos de la infraestructura de	Personal de CEDESyd. Personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

<p>bibliotecas, equipos, recursos informáticos, instalaciones deportivas, edificios de actividad del estudiante, residencia, entre otros.</p> <p>Evidencia de asignación de recursos para el mantenimiento de la infraestructura.</p> <p>Evidencia física de mantenimiento de la infraestructura.</p>		<p>los edificios que ocupa DBEU.</p> <p>Organizar reuniones con la División de Servicios Generales para dar a conocer los resultados del estudio de riesgo para que tomen las medidas necesarias para la solución de los riesgos detectados.</p> <p>Realizar un seguimiento para la implementación de las medidas necesarias para la solución de riesgos.</p> <p>Organizar conferencias con la División de Servicios Generales para dar a conocer la programación del mantenimiento correctivo de las instalaciones que ocupa DBEU.</p> <p>Organizar conferencias con la División de Servicios</p>	<p>Personal de la División de Servicios Generales.</p> <p>Una computadora.</p> <p>Un <i>scanner</i>.</p> <p>Un salón para conferencias y reuniones.</p> <p>Conexión a Internet.</p> <p>Paquete de Microsoft Office.</p>
---	--	--	---

		<p>Generales para dar a conocer la programación (anual o mensual) de mantenimiento preventivo a las instalaciones que ocupa DBEU.</p> <p>Realizar una inspección física y dejar archivado por medio de material visual acerca del cumplimiento de la programación de mantenimiento preventivo y correctivo por parte de la División de Servicios Generales a las instalaciones que ocupa DBEU.</p>	
Existe correspondencia entre los recursos (humanos, materiales, equipos, etc.) de los servicios y usuarios que los demandan.	Analizar correspondencia de la cantidad de recursos necesarios y los servicios que prestan las dependencias de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.	<p>Realizar informes sobre los servicios que se prestan y eventualmente no son suficientes para que el servicio sea el adecuado.</p> <p>Realizar un análisis de los informes para determinar los factores internos y externos que</p>	<p>Personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p> <p>Computadoras.</p> <p>Paquete de Microsoft Office.</p> <p>Impresoras.</p> <p>Tinta para impresoras.</p>

		<p>influyen en la prestación del servicio.</p> <p>Realizar planes de acción operativa y de contingencia para garantizar la correspondencia entre los recursos de los servicios y los usuarios que los demanda.</p>	<p>Fotocopiadoras.</p> <p>Conexión a Internet.</p>
--	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

4.1.6. Factor VI: gestión y administración

Tabla XXXIV. Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor VI

Estándar de calidad	Gestión y administración de la institución se desarrolla de acuerdo con políticas definidas.	La estructura organizativa y los procesos sustantivos de la institución están normados por un reglamento.	La gestión institucional se desarrolla sobre la base de su planificación estratégica. El monitoreo y la evaluación constituyen actividades permanentes de la institución que garantizan procesos de mejoramiento	El monitoreo y la evaluación constituye actividades permanentes de la institución que garantizan procesos de mejoramiento continuo.
---------------------	--	---	--	---

			continuo.	
Fortalezas	Documentos de políticas internas. Aplicación de las políticas internas.	Existencia y aplicación de reglamentos administrativos.	Planes operativos en correspondencia con el plan estratégico institucional. Desarrollo de actividades en función de la planificación.	Monitoreo de los planes operativos. Retroalimentación de los planes operativos.
Oportunidades de mejora	Ninguna.	Existencia de un organigrama que refleje la estructura organizativa vigente.	Ninguna.	Ninguna.
Valoración	Excelente.	Mejorable.	Excelente.	Excelente.
Estándar de calidad	La gestión y administración son procesos que se desarrollan de manera eficiente, eficaz y transparente.	Políticas y estrategias definidas para fortalecer la gestión institucional a través de la cooperación nacional e internacional.	La gestión y administración se apoya en sistemas de información para la toma de decisiones.	
Fortalezas	El clima organizacional propicia una eficaz y eficiente gestión. Implementación de recomendaciones de las auditorías.	Existencia de reglamento y normativa para la cooperación.	Información estadística actualizada.	

Oportunidades de mejora.	Ninguna.	Evidencia de proyectos ejecutándose en convenio con otras instituciones de educación superior u organismos de cooperación. Proyectos de investigación generados con cooperación nacional o internacional.	Evidencia de información estadística en la página web de la institución.	
Valoración	Excelente.	Mejorable.	Mejorable.	

Fuente: elaboración propia.

Tabla XXXV. **Plan de mejora del Factor VI**

Oportunidad de mejora	Objetivo	Actividades	Recursos
Evidencia de proyectos ejecutándose en convenio con otras instituciones de educación superior u organismos de cooperación.	Identificar proyectos que presenten una oportunidad de realizar convenios con otras instituciones.	Enlistar en cada dependencia proyectos contenidos en la planeación operativa. Seleccionar los proyectos que presenten oportunidad de realización por medio de	Personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario. Personal de las instituciones u organismos de cooperación.
Proyectos de investigación			Personal de la Dirección

<p>generados con cooperación nacional o internacional.</p>		<p>convenios con otras instituciones.</p> <p>Realizar acercamiento y negociaciones con las instituciones identificadas para realizar los proyectos.</p>	<p>General de Docencia.</p> <p>Una computadora.</p> <p>Viáticos.</p> <p>Conexión a Internet.</p> <p>Conexión telefónica.</p> <p>Paquete de Microsoft Office.</p> <p>Impresora.</p> <p>Tinta para impresora.</p> <p>Fotocopiadora.</p>
<p>Evidencia de información estadística en la página web de la institución.</p>	<p>Identificar información estadística de acceso público en las páginas web de DBEU.</p>	<p>Enlistar y recopilar las estadísticas que son de acceso a información pública sobre los servicios prestados, en cada dependencia.</p> <p>Incluir la información estadística en las páginas web de cada dependencia.</p>	<p>Personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p> <p>Una computadora.</p> <p>Conexión a Internet.</p> <p>Impresora.</p> <p>Tinta para impresora.</p> <p>Scanner.</p> <p>Fotocopiadora.</p>

			Paquete de Microsoft Office. Conexión telefónica.
--	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

4.1.7. Factor VII: docencia

Tabla XXXVI. Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor VII

Estándar de calidad	Personal académico.
Fortalezas	Existencia y aplicación de reglamentos para el reclutamiento, selección y contratación de personal calificado. Sistema de evaluación al personal académico. Permanencia de personal con experiencia.
Oportunidades de mejora	Ninguna.
Valoración	Excelente.

Fuente: elaboración propia.

4.1.8. Factor VIII: investigación educativa

Tabla XXXVII. Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor VIII

Estándar de calidad	Políticas, reglamentación y procedimientos que regulan la investigación y el postgrado.	La investigación en correspondencia con la misión y visión.	La investigación y los recursos destinados a ella están debidamente planificados, coordinados y evaluados.
Fortalezas	Existencia de un	Correspondencia	Base de datos de

	documento que contiene las políticas de investigación educativa.	entre las de la Sección de Orientación Vocacional y Bienestar Estudiantil.	la investigación con la misión y visión de la Sección de Orientación Vocacional y Bienestar Estudiantil.	investigaciones realizadas. Existencia de un documento que establece la línea de investigación prioritaria.
Oportunidades de mejora	Ninguna.	Ninguna.	Ninguna.	Evidencia de que en el presupuesto general de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se asignan proporcionalmente fondos para la promoción, ejecución y administración de la investigación.
Valoración	Excelente.	Excelente.	Excelente.	Mejorable.
Estándar de calidad	La investigación responde a las políticas y planes de desarrollo de la DBEU.	Los resultados de las investigaciones son publicados y reconocidos a diferentes niveles.	Los resultados de las investigaciones son publicados y reconocidos a diferentes niveles.	Cuerpo de investigadores con formación y dedicación específica
Fortalezas	Correspondencia entre las investigaciones realizadas y la planificación de la Sección de Orientación Vocacional.	Publicación de los resultados de las investigaciones en el boletín de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.	Publicación de los resultados de las investigaciones en el boletín de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.	Documento oficializado que establece programa de formación para investigadores.
Oportunidades de mejora	Ninguna.	Registros de derechos de autor, patentes, prototipos, resultados de las investigaciones	Registros de derechos de autor, patentes, prototipos, resultados de las investigaciones	Convenios activos con universidades, centros de investigación e institutos nacionales e

		realizadas.	internacionales para la formación de los investigadores.
Valoración	Excelente.	Mejorable.	Mejorable.

Fuente: elaboración propia.

Tabla XXXVIII. **Plan de mejora del Factor VIII**

Oportunidad de mejora	Objetivo	Actividades	Recursos
Evidencia de que en el presupuesto general de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se asignan proporcionalmente fondos para la promoción, ejecución y administración de la investigación.	Especificar un presupuesto para la investigación educativa.	<p>Enlistar las actividades en la planeación operativa relacionada a la investigación educativa.</p> <p>Cuantificar los recursos materiales, económicos, entre otros, que sean necesarios para realizar las actividades de investigación.</p> <p>Elaborar un presupuesto para el conjunto de las actividades de investigación.</p> <p>Incluir el presupuesto de actividades de investigación educativa en el</p>	<p>Personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p> <p>Presupuesto de la Sección de Orientación Vocacional.</p> <p>Una computadora.</p> <p>Una impresora.</p> <p>Tinta para impresora.</p> <p>Paquete de Microsoft Office.</p> <p>Conexión a Internet.</p> <p>Conexión telefónica.</p>

		presupuesto de la Sección de Orientación Vocacional.	
Registros de derechos de autor, patentes, prototipos, resultados de las investigaciones realizadas.	Clasificar los informes de las investigaciones realizadas para su registro.	<p>Enlistar los informes de las investigaciones realizadas en los últimos 5 años.</p> <p>Presentar el listado de los informes de las investigaciones al Centro de Apoyo a la Tecnología e Innovación de la Dirección General de Investigación de la Universidad de San Carlos de Guatemala para determinar las investigaciones que se pueden registrar con derecho de autor.</p> <p>Realizar el registro de derecho de autor con asesoría del Centro de Apoyo a la Tecnología e Innovación.</p>	<p>Personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.</p> <p>Personal de la Dirección General de Docencia.</p> <p>Personal de la División de Desarrollo Académico.</p> <p>Una computadora.</p> <p>Una impresora.</p> <p>Una fotocopidora.</p> <p>Viáticos.</p> <p>Salón de reuniones.</p> <p>Conexión a Internet.</p> <p>Conexión telefónica.</p>
Convenios activos con universidades, centros de investigación e	Formar a los investigadores de la División de Bienestar Estudiantil	Reunir al personal designado para la investigación educativa en la	Personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.

<p>institutos nacionales e internacionales para la formación de los investigadores</p>	<p>Universitario.</p>	<p>Sección de Orientación Vocacional.</p> <p>Enlistar los temas de interés prioritarios para la formación de los investigadores.</p> <p>Elaborar un calendario para identificar los días que se tienen disponibles para llevar a cabo la impartición de cursos que se desean recibir.</p> <p>Enlistar las dependencias externas de la Universidad de San Carlos de Guatemala que ofrecen convenios o cursos de formación para investigadores.</p> <p>Gestionar ante las autoridades correspondientes y las dependencias identificadas para la aprobación de un convenio para la formación de</p>	<p>División de Recursos Humanos.</p> <p>Una computadora.</p> <p>Conexión a Internet.</p> <p>Paquete de Microsoft Office.</p> <p>Una cañonera.</p> <p>Un salón con mobiliario.</p> <p>Conexión telefónica.</p> <p>Una impresora.</p> <p>Tinta para impresora.</p> <p>Viáticos.</p>
--	-----------------------	--	---

		<p>los investigadores.</p> <p>Solicitar la prestación de salones si es que la entidad no cuenta con el espacio.</p> <p>Efectuar la impartición del curso.</p> <p>Presentar un informe final a la jefatura de la Sección de Orientación Vocacional sobre los cursos recibidos.</p>	
--	--	---	--

Fuente: elaboración propia.

4.1.9. Factor IX: vinculación social y extensión

Tabla XXXIX. Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor IX

Estándar de calidad	La DBEU cuenta con políticas y normativas explícitas de vinculación social y extensión.	La vinculación social y extensión está en correspondencia con la misión, visión y estructura de la institución.
Fortalezas	Actividades orientadas a la vinculación social y extensión de acuerdo con las políticas y normativas establecidas.	Misión y visión coherentes con la vinculación social y extensión.
Oportunidades de mejora	Ninguna.	Ninguna.
Valoración	Excelente.	Excelente.

Fuente: elaboración propia.

4.1.10. Factor X: usuarios

Tabla XL. Fortalezas y oportunidades de mejora del Factor X

Estándar de calidad	Procesos de seguimiento que realiza la institución para valorar el impacto de sus usuarios de las dependencias de la DBEU.
Fortalezas	Existencia y aplicación de procesos de seguimiento para los usuarios de los servicios en los cuales es posible dar seguimiento.
Oportunidades de mejora	Ninguna.
Valoración	Excelente.

Fuente: elaboración propia.

- Nota:

Debido a que algunos referentes mínimos con oportunidades de mejora se complementaban, se unificaron para proponer las actividades a realizar. Es por ello que no se mostraron todos en la identificación de oportunidades de mejora.

4.2. Presupuesto del plan de mejoras

Debido a que la mayoría de actividades a realizar son de gestión y a que ya se tiene un presupuesto autorizado, se debe utilizar el presupuesto vigente para realizar las actividades. A continuación se especifica el presupuesto autorizado para cada dependencia de la División de Bienestar Estudiantil Universitario para el año 2017.

Tabla XLI. **Distribución del presupuesto**

Partida	Descripción	Apertura (Q)
4.1.20.1.01.0.11	Personal permanente, Sección Socioeconómica	566 880,00
4.1.20.1.03.0.11	Personal permanente, Sección de Orientación Vocacional	1 769 472,00
4.1.20.1.04.0.11	Personal permanente, Jefatura	545 472, 00
4.1.20.1.05.0.11	Personal permanente, Sección de Transporte Colectivo Universitario	128 448,00
4.1.20.1.08.0.22	Personal por contrato, Área de Promoción e Información de Vida Saludable	553 344,00
4.1.20.2.02.0.11	Personal permanente, Unidad de Salud	2 956 896,00
4.1.20.1.04.2.67	Tintes, pinturas y colorantes	3 000,00
4.1.20.1.04.2.97	Útiles, accesorios y materiales eléctricos	949,00
4.1.20.1.04.2.41	Papel de escritorio	3 000,00
4.1.20.1.04.2.43	Productos de papel o cartón	1 300,00
4.1.20.1.04.2.91	Útiles de oficina	500,00
4.1.20.1.04.2.11	Alimentos para personas	3 200,00
4.1.20.1.01.1.33	Viáticos en el interior	34 693,72
4.1.20.1.04.1.33	Viáticos en el interior	1 500,00
4.1.20.2.02.1.33	Viáticos en el interior	2 000,00
	Fotocopiadora	
	Impresora	
	Teléfono	
	Scanner	
	Equipo de cómputo	
	Programas de cómputo	
	Otras maquinarias y equipo	
	Internet	
	Total	6 570 654,00

Fuente: USAC, Departamento de presupuesto.

En las partidas presupuestarias de la División de Bienestar Estudiantil Universitario no se halló partida para el equipo del que no se especificó un monto presupuestario, esto debido a que la adquisición de este equipo depende de la disponibilidad de recursos para su compra y de la aprobación de compra de otras dependencias de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Por lo tanto se incluyen en la tabla XLI, para que sean consideradas como recursos necesarios para el plan de mejora.

5. PLAN DE MONITOREO

5.1. Plan de monitoreo según los planes de mejora para cada factor

Los planes de monitoreo permiten el seguimiento que se debe realizar para que los planes de mejora se lleven a cabo, es por ello que cada plan de monitoreo debe adaptarse a cada plan de mejora conteniendo indicadores para medir el avance que se tiene en el mismo.

5.1.1. Plan de monitoreo de Factor I: proyecto institucional

Tabla XLII. **Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, proyecto institucional**

Objetivo	Indicadores	Metas
Implementar un sistema para la divulgación del proyecto institucional al personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.	Número de correos electrónicos enviados.	Enviar el Plan Estratégico USAC 2022 a todo el personal.
	Número de conferencias impartidas.	Explicar en qué consiste el Plan Estratégico USAC 2022 a todo el personal.
	Número de ejemplares entregados en cada dependencia.	Tener acceso al Plan Estratégico USAC 2022 por todo el personal en forma física.

Fuente: elaboración propia.

5.1.2. Plan de monitoreo de Factor II: marco jurídico y organizativo

Tabla XLIII. Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, marco jurídico y organizativo

Objetivo	Indicadores	Metas
Implementar procesos sistemáticos para evaluar y actualizar periódicamente las normas institucionales de la División de Bienestar Estudiantil Universitario y sus dependencias.	Número de reuniones realizadas.	Conformar una comisión para el análisis de los reglamentos, normas y/o artículos.
	Número de reglamentos, normas y/o artículos que requieran actualización.	Tener un informe de los reglamentos, normas y/o artículos que requieran actualización.
	Número de modificaciones realizadas.	Tener un informe de las modificaciones realizadas.
Diseñar un organigrama de DBEU que sea acorde a su naturaleza y normativa vigente.	Número de actualizaciones aprobadas.	Tener informe de las actualizaciones aprobadas.
	Número de reuniones realizadas.	Conformar una comisión para el análisis del organigrama.
	Número de modificaciones a realizar.	Tener un informe con las modificaciones a realizar.
	Número de reuniones con el personal de la División de Desarrollo Organizacional.	Aprobar el organigrama actualizado.

Fuente: elaboración propia.

5.1.3. Plan de monitoreo de Factor III: recursos humanos

Tabla XLIV. **Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, recursos humanos**

Objetivo	Indicadores	Metas
Diseñar un sistema permanente de formación para el personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario	Número de reuniones realizadas.	Conformar una comisión encargada de la planificación de la formación del personal.
	Número de temas de intereses comunes e individuales.	Tener un informe de la planificación de formación del personal.
	Número de cursos a impartir.	Formar al personal de la división.
	Número de personal capacitado.	Capacitar al 100 % del personal de la división.
Implementar un sistema de carrera administrativa para el personal de DBEU.	Número de conferencias realizadas.	Dar a conocer al personal de la división sobre la propuesta de carrera administrativa que existe.
	Número de reuniones realizadas con la División de Administración de Recursos Humanos.	Aprobar la propuesta de carrera administrativa existente.

Fuente: elaboración propia.

5.1.4. Plan de monitoreo de Factor IV: estudiantes

Debido a que no existe plan de mejora, no se propone un plan de monitoreo.

5.1.5. Plan de monitoreo de Factor V: recursos físicos y financieros

Tabla XLV. **Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, recursos físicos y financieros**

Objetivo	Indicadores	Metas
Identificar un vínculo claro entre el presupuesto de DBEU y la planeación operativa.	Número de reuniones realizadas.	Tener un informe con las actividades de la planeación operativa.
	Porcentaje del presupuesto utilizado para las actividades operativas.	Contar con un monto designado para cada actividad.
	Número de conferencias impartidas.	Dar a conocer al personal sobre la asignación de recursos en cada dependencia.
Resolver problemas de infraestructura en la División de Bienestar Estudiantil Universitario.	Número de auditorías de riesgos realizadas.	Tener un informe de estudio de riesgos.
	Número de reuniones con la División de Servicios Generales.	Implementar medidas preventivas y correctivas.
	Número de conferencias recibidas.	Dar a conocer al personal sobre la programación del mantenimiento.
Analizar correspondencia de la cantidad de recursos	Número de servicios que no se prestaron por falta de recursos.	Tener un informe sobre la correspondencia de recursos contra los

necesarios y los servicios que prestan las dependencias de la División de Bienestar Estudiantil Universitario.		servicios que se prestan.
--	--	---------------------------

Fuente: elaboración propia.

5.1.6. Plan de monitoreo de Factor VI: gestión y administración

Tabla XLVI. **Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, gestión y administración**

Objetivo	Indicadores	Metas
Identificar proyectos que presenten una oportunidad de realizar convenios con otras instituciones.	Número de proyectos ejecutándose en convenio con otras instituciones.	Aprovechar las oportunidades de ejecutar proyectos en convenio con otras instituciones.
Identificar información estadística de acceso público en las páginas web de DBEU.	Número de dependencias que muestren información estadística en su página web.	Tener información estadística de los servicios prestados en todas las páginas web de las dependencias de DBEU.

Fuente: elaboración propia.

5.1.7. Plan de monitoreo de Factor VII: docencia

Debido a que no existe plan de mejora, no se propone un plan de monitoreo.

5.1.8. Plan de monitoreo de Factor VIII: investigación educativa

Tabla XLVII. Objetivos, indicadores y metas del plan de monitoreo, investigación educativa

Objetivo	Indicadores	Metas
Especificar un presupuesto para la investigación educativa.	% del presupuesto total designado a la investigación.	Contar con un presupuesto específico para la investigación.
Clasificar los informes de las investigaciones realizadas para su registro.	Número de investigaciones realizadas durante los últimos 5 años. Número de reuniones con el Centro de Apoyo a la Tecnología e Innovación.	Cuantificar la cantidad de investigaciones realizadas en los últimos 5 años. Determinar las investigaciones que presentan oportunidad para registrarse con derechos de autor, patentes, entre otros.
Formar a los investigadores de la División de Bienestar Estudiantil Universitario	Número de investigadores formados. Número de cursos.	Formar al 100 % de investigadores de la Sección de Orientación Vocacional. Enviar a 2 cursos a los investigadores para su formación.

Fuente: elaboración propia.

5.1.9. Plan de monitoreo de Factor IX: vinculación social y extensión

Debido a que no existe plan de mejora, no se propone un plan de monitoreo.

5.1.10. Plan de monitoreo de Factor X: usuarios

Debido a que no existe plan de mejora, no se propone un plan de monitoreo.

CONCLUSIONES

1. La autoevaluación de la División de Bienestar Estudiantil Universitario se realizó en la aplicación de 10 factores, 30 estándares de calidad y 133 referentes mínimos, de los cuales se obtuvieron 26 referentes mínimos que presentaron oportunidad de mejora, obteniendo un cumplimiento del 80,45 % y un 19,55 % de oportunidad de mejora de los 133 referentes mínimos que se aplicaron.
2. Las técnicas utilizadas en la recopilación de datos fueron la revisión y análisis documental, encuestas, revisión de páginas web, entrevistas y, como instrumento, el cuestionario, los cuales fueron adecuados dentro del marco del SICEVAES.
3. La autoevaluación de la División de Bienestar Estudiantil Universitario fue adecuada a los factores, estándares de calidad, indicadores y referentes mínimos que aplicaban. La Guía de Autoevaluación Institucional del SICEVAES contiene 230 referentes mínimos, de los cuales 97 referentes mínimos no aplican y 133 sí aplican, estos 133 referentes mínimos están distribuidos en 30 estándares de calidad de la Guía del SICEVAES.
4. Los procesos que necesitan actualización dentro del marco del SICEVAES son: la comunicación del proyecto institucional, el proceso sistematizado para evaluar y actualizar las normas administrativas, la estructura organizacional, sistema de formación y evaluación permanente del personal, proceso de asignación de presupuesto con base en la planificación, infraestructura, convenios, información

estadística y presupuesto para la investigación, entre los aspectos más importantes.

5. Las oportunidades de mejora que se identificaron en los estándares de calidad fueron 26, de los cuales 1 pertenece al Factor I, 2 al Factor II, 6 al Factor III, 0 al factor IV, 7 al Factor V, 6 al Factor VI, 0 al Factor VII, 4 al Factor VIII, 0 al Factor IX y 0 al Factor X, obteniendo un 19,55 % en oportunidad de mejora respecto a los 133 referentes mínimos que aplicaron en la autoevaluación.

RECOMENDACIONES

1. Realizar autoevaluaciones periódicas con el fin de identificar oportunidades de mejora que se presenten en el futuro y fomentar una cultura de autoevaluación en la División de Bienestar Estudiantil Universitario.
2. Utilizar las herramientas tecnológicas que estén al alcance para agilizar la aplicación de los planes de mejora y monitoreo.
3. Si bien la guía de autoevaluación institucional del Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior permite la adecuación de la misma en la universidad, debe buscarse una guía de autoevaluación institucional acorde a las dependencias de la División de Bienestar Estudiantil Universitario o Dirección General de Docencia. Si no se encuentra una guía ya establecida, proponer la creación de una acorde a las necesidades presentadas en la institución, tomando como referencia las guías de autoevaluación que más se adecúen a la división.
4. Integrar una comisión permanente de autoevaluación en la División de Bienestar Estudiantil Universitario que vele por el mejoramiento de la calidad de los servicios en las dependencias.
5. Involucrar a personal de las distintas dependencias de la División de Bienestar Estudiantil Universitario en las ejecución de los planes de

mejora y monitoreo para que se cree un compromiso del personal con mejorar la División a través de acciones responsables.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALARCÓN, Francisco. *El Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior*. [en línea]. http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista108_S1A4ES.pdf. [Consulta: 12 de agosto 2016].
2. Consejo Superior Centroamericano. *Guía de Autoevaluación Institucional del Sistema de Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior* [en línea]. <[diged.usac.edu.gt/wp.../02/SICEVAES-Guia-Autoevaluacion-Institucional2010.doc](http://diged.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2015/02/SICEVAES-Guia-Autoevaluacion-Institucional2010.doc)>. [Consulta: 12 de agosto 2016].
3. División de Desarrollo Organizacional, USAC. *Manual organizacional de la Dirección General de Docencia* [en línea]. <<http://ddo.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2015/01/Manual-de-Organizaci%C3%B3n-DIGED.pdf>>. [Consulta: 12 de agosto 2016].
4. HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. *Metodología de la investigación*. 6ª. Ed. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V., 2014.
5. LAFOURCADE, Pedro. *Evaluación Institucional*. Kapelusz Editora S.A., 1997.

6. LEAL, Luis. *Manual de Organización División de Bienestar Estudiantil Universitario*. Guatemala, 2006.
7. MEDRANO, Fredy. *Autoevaluación de la Maestría en Gestión Industrial de la Escuela de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ingeniería, considerando el modelo de ACAP*. [en línea]. <http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2515_IN.pdf>. [Consulta: 12 de agosto 2016].
8. TRESPALACIOS, J. *Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing*. Editorial Paraninfo, 2005.
9. Universidad Autónoma de Chiquirí, Panamá. *Informe Final del Proceso de Autoevaluación Externa*. [en línea]. <http://www.unachi.ac.pa/assets/descargas/fac_publica/informe_de_evaluacion_externa_licenciatura_trabajo_social.pdf>. [Consulta: 9 de septiembre 2016].
10. Universidad de San Carlos de Guatemala. *Actas del Consejo Superior Universitario*. [en línea]. < <http://www.usac.edu.gt/csu/index.html>>. [Consulta: 5 de febrero 2017].
11. Universidad de San Carlos de Guatemala. *Coordinadora General de Planificación, Instructivo para el uso de las herramientas en línea para la elaboración del Plan Operativo Anual 2017 de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. [en línea]. <<http://plani.usac.edu.gt/wp->

content/uploads/2016/03/INSTRUCTIVO-POA-2017.pdf>.
[Consulta: 5 de febrero 2017].

12. Universidad de San Carlos de Guatemala. *Departamento de Asuntos Jurídicos, Recopilación de Leyes y Reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. [en línea]. <http://c2.usac.edu.gt/manuales/public_?page_id=16>. [Consulta: 5 de febrero 2017].
13. Universidad de San Carlos de Guatemala. *División de Bienestar Estudiantil Universitario*. [en línea]. Disponible en Web: <<https://diged.usac.edu.gt/dbeu/>>. [Consulta: 12 de agosto 2016].
14. Universidad de San Carlos de Guatemala. *División de Desarrollo Organizacional*. [en línea]. <<http://ddo.usac.edu.gt/>>. [Consulta: 5 de febrero 2017].
15. Universidad de San Carlos de Guatemala. *División de Desarrollo Organizacional, Diagnóstico del Clima Organizacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario*. Guatemala, 2016.
16. Universidad de San Carlos de Guatemala. *Plan Estratégico USAC 2022*. [en línea]. <<https://poa.usac.edu.gt/documentos/PEUSAC2022.pdf>>. [Consulta: 5 de febrero 2017].
17. Universidad de San Carlos de Guatemala. *Programación Operativa Anual*. [en línea].

<https://poa.usac.edu.gt/documentos/INSTRUCTIVO_POA_2016.pdf>. [Consulta: 12 de agosto 2016].

18. Universidad Tecnológica de Panamá. *Autoevaluación, Informe Final del Proceso de Autoevaluación Institucional 2011*. [en línea]. <http://www.utp.ac.pa/documentos/2012/pdf/informe_final_proc_autoevaluacion_inst2001.pdf>. [Consulta: 12 de agosto 2016].

APÉNDICES

Apéndice 1. Cuestionario para Personal Administrativo



Cuestionario de autoevaluación de la División de Bienestar Estudiantil Universitario

Personal Administrativo

Actualmente la División de Bienestar Estudiantil Universitario se encuentra en proceso de autoevaluación, con el fin de mejorar procesos y servicios, por lo cual se solicita su colaboración para responder las siguientes preguntas.

Instrucciones: Llenar los espacios en blanco según lo que se le solicita o colocar una **X** en la respuesta que usted considere adecuada.

1. Edad: _____ años.
2. Sexo: Masculino Femenino
3. Años que lleva trabajando en Bienestar Estudiantil _____
4. Unidad o Sección en la que se desempeña:
Unidad de Salud Orientación Vocacional
Transporte Interno Sección Socioeconómica
Jefatura
5. Puesto que desempeña: _____
6. ¿Comparte usted la misión y visión de la USAC?
Sí Parcialmente No
7. ¿Comparte usted los valores y principios de la USAC?
Sí Parcialmente No
8. ¿Comparte usted la misión y visión de Bienestar Estudiantil Universitario?
Sí Parcialmente No
9. ¿Comparte usted los valores y principios de Bienestar Estudiantil Universitario?
Sí Parcialmente No

10. ¿Considera usted que Bienestar Estudiantil aplica la legislación universitaria vigente?

Totalmente Parcialmente No la aplica

11. ¿Su opinión o voto es considerado en procesos de toma de decisiones dentro de Bienestar Estudiantil respecto a su área?

Siempre Parcialmente No

12. Al momento de su contratación en Bienestar Estudiantil, ¿pasó usted por un proceso de selección (entrevistas, pruebas, exámenes, etc.)?

Sí No

13. ¿En su contrato de trabajo están debidamente especificadas las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo?

Totalmente Parcialmente No

14. Después de haber sido contratado, ¿pasó usted por un proceso de inducción acorde a su puesto de trabajo?

Sí No

15. ¿Ha recibido capacitación acorde a su puesto de trabajo por parte de Bienestar Estudiantil durante los últimos tres años?

Sí No

16. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido durante los últimos 3 años por parte de Bienestar Estudiantil acorde al puesto que desempeña? _____ capacitaciones

17. ¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido?

- _____
- _____
- _____

18. ¿El personal es suficiente en cantidad para cumplir con las actividades laborales?

Sí

No

19. ¿El tipo de estructura organizativa de Bienestar Estudiantil Universitario permite brindar un servicio adecuado?

Sí

No

20. ¿Existe algún mecanismo de evaluación de su desempeño en el puesto de trabajo con propósitos de mejora?

Sí

No

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

Su opinión nos será de mucha utilidad

Fuente: elaboración propia.

Apéndice 2. Cuestionario para Profesor Universitario



Cuestionario de autoevaluación de la División de Bienestar Estudiantil Universitario

Profesor universitario

Actualmente la División de Bienestar Estudiantil Universitario se encuentra en proceso de autoevaluación con el fin de mejorar procesos y servicios, por lo cual se solicita su colaboración para responder las siguientes preguntas.

Instrucciones: Llenar los espacios en blanco según lo que se le solicita o colocar una **X** en la respuesta que usted considere adecuada.

1. Edad: _____ años.
2. Sexo: Masculino Femenino
3. Años que lleva trabajando en Bienestar Estudiantil: _____ años
4. ¿Comparte usted la misión y visión de la USAC?
Sí Parcialmente No
5. ¿Comparte usted los valores y principios de la USAC?
Sí Parcialmente No
6. ¿Comparte usted la misión y visión de Bienestar Estudiantil Universitario?
Sí Parcialmente No
7. ¿Comparte usted los valores y principios de Bienestar Estudiantil Universitario?
Sí Parcialmente No

8. ¿Considera usted que Bienestar Estudiantil aplica la legislación universitaria vigente?

Sí

Parcialmente

No

9. ¿Su opinión o voto es considerado en procesos de toma de decisiones dentro de Bienestar Estudiantil respecto a su área?

Sí

Parcialmente

No

10. Al momento de su contratación en Bienestar Estudiantil, ¿obtuvo la plaza a través de un concurso de oposición?

Sí

No

11. ¿En su contrato de trabajo están debidamente especificadas las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo?

Totalmente

Parcialmente

No

12. ¿Ha recibido capacitación acorde a su puesto de trabajo por parte de Bienestar Estudiantil durante los últimos tres años?

Sí

No

13. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido durante los últimos 3 años por parte de Bienestar Estudiantil acorde al puesto que desempeña? _____ Capacitaciones

14. ¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido?

- _____
- _____
- _____

15. ¿Existe un sistema de revisión continua de la efectividad de las capacitaciones para la contribución de un mejor desempeño laboral?

Sí

No

16. ¿Existen estándares de calidad para el desempeño de los docentes?

Sí

No

17. ¿Existe algún mecanismo de evaluación de su desempeño en el puesto de trabajo con propósitos de mejora?

Sí

No

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

Su opinión nos será de mucha utilidad

Fuente: elaboración propia

Apéndice 3. Cuestionario para Estudiantes



Cuestionario de autoevaluación de la División de Bienestar Estudiantil Universitario Estudiantes

Actualmente la División de Bienestar Estudiantil Universitario se encuentra en proceso de autoevaluación con el fin de mejorar procesos y servicios, por lo cual se solicita su colaboración para responder las siguientes preguntas.

Instrucciones: Llenar los espacios en blanco según lo que se le solicita o colocar una **X** en la respuesta que usted considere adecuada.

Edad: _____ años.

Sexo: Masculino Femenino

1. ¿Comparte usted la misión y visión de la USAC?

Sí Parcialmente No

2. ¿Comparte usted los valores y principios de la USAC?

Sí Parcialmente No

3. ¿Conoce usted los servicios que presta Bienestar Estudiantil?

Sí Parcialmente No

4. ¿De cuáles unidades ha recibido usted servicios?

Unidad de Salud Orientación Vocacional
Transporte Interno Sección Socioeconómica

5. ¿Conoce usted las actividades que realiza Bienestar Estudiantil?

Totalmente Parcialmente No

6. ¿Ha participado en las actividades que ha realizado Bienestar Estudiantil?

Totalmente Parcialmente Ninguna

7. Su nivel de satisfacción por los servicios recibidos de Bienestar Estudiantil es:

Muy Satisfecho Satisfecho Insatisfecho

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

Su opinión nos será de mucha utilidad

Fuente: elaboración propia.

Apéndice 4. Entrevista a Jefaturas de la DBEU

- ¿Cuál es su función como coordinador de su área?
- ¿Conoce los reglamentos aprobados por la División de Bienestar Estudiantil Universitario?
- ¿Existen mecanismos de comunicación y divulgación de las normativas y disposiciones institucionales hacia el personal?
- ¿Qué procedimiento se utiliza para la solución de conflictos internos?
- ¿Existe un plan de desarrollo de recursos humanos por parte de la División de Bienestar Estudiantil Universitario?
- ¿Existe evaluación del desempeño del personal directivo, administrativo y de servicio?
- ¿La evaluación, cuenta con alguna metodología e instrumentos?
- ¿Se aplica algún mecanismo de realimentación del desempeño docente, administrativo, directivo y de servicio?
- ¿Existe algún sistema de permanencia, movilidad y promoción del personal de la División de Bienestar Estudiantil Universitario?
- ¿Existe algún plan de formación profesional para las personas que laboran en su dependencia?
- ¿Cuántos docentes han optado por el año sabático?
- ¿A cuántas personas se les ha otorgado el año sabático?
- ¿Existe un plan de retiro del personal?
- ¿Cómo es el proceso de asignación de recursos financieros para su área?
- ¿Dentro del presupuesto existe un monto destinado en pro del cumplimiento del plan estratégico 2022?
- ¿El presupuesto asignado es el adecuado para el óptimo

funcionamiento de su dependencia?

- ¿Existe alguna página web donde se muestre la integración del presupuesto y su porcentaje de ejecución?
- ¿Existe algún procedimiento establecido para la obtención de recursos financieros adicionales?
- ¿Existe un presupuesto general de ingresos y egresos anuales actualizados?
- ¿Existe algún mecanismo para obtener recursos financieros adicionales en caso de surgir una necesidad imprevista?
- ¿Cómo se maneja el inventario de los recursos y materiales con los que cuenta su dependencia?
- ¿Considera que la infraestructura es la adecuada para el desarrollo de las funciones del personal en su dependencia?
- ¿Se han realizado estudios de riesgos de la infraestructura de su dependencia?
- ¿Se le ha dado mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de su dependencia?
- ¿Considera la falta de algún recurso necesario para el desempeño de las labores de su dependencia?
- ¿En el presupuesto se contempla un monto para el mantenimiento de la infraestructura?
- ¿Cuenta con algún registro del mantenimiento de la infraestructura?
- ¿Existe correspondencia entre los recursos (humanos, materiales, equipos, espacios, entre otros.) de los servicios y los usuarios que la demandan?
- ¿Cómo se promueve el liderazgo en su dependencia?
- ¿Fueron informados sobre el plan estratégico 2022 las personas

de su dependencia?

- ¿Se ha realizado auditoría administrativa y si es así, quién la ha realizado y qué recomendaciones se les ha hecho como resultado de ellas?
- ¿Han recibido alguna donación por parte de una cooperación internacional que ayude en el desarrollo de sus funciones administrativas?
- ¿A cada cuánto tiempo se actualizan las estadísticas de servicios prestados?
- ¿Se cuenta con algún boletín, trifolios, folletos u otros que contengan estadísticas de servicio de su dependencia?
- ¿Para el mejoramiento de la administración, realizan reuniones periódicas con el personal de su dependencia?
- ¿Cómo es la relación del personal de su dependencia respecto a otras (excelente, aceptable, mejorable o deficiente)?
- ¿Quién hace solicitud de plaza y quién define los requisitos del puesto si el puesto está fuera de clasificación?
- ¿Qué actividades realizan los docentes que trabajan en su área?
- ¿Quién coordina y facilita la investigación en su dependencia?
- ¿Cómo se evalúa un proyecto para investigación para la aprobación y financiamiento?
- ¿A cada cuánto tiempo se debe rendir un informe de las investigaciones que se realizan?
- ¿Han existido donaciones de la cooperación internacional que ayuden a la investigación en su dependencia?
- ¿Las investigaciones realizadas y en proceso están en correspondencia con los diagnósticos y planes de la División de Bienestar Estudiantil Universitario?

- ¿Los resultados de las investigaciones tienen algún método de publicación?
- ¿Como resultado de las investigaciones, se han realizado registros de derechos de autor, patentes, prototipos, entre otros?
- ¿Existe algún programa para la formación de investigadores en alguna especialidad?
- ¿Existe algún convenio con universidades o centros de investigación para la formación de investigadores?

Fuente: elaboración propia.