



# Universidad Estatal a Distancia

Vicerrectoría de Planificación  
Centro de investigación y Evaluación  
Institucional



Unidad de Evaluación Institucional

## Informe

Evaluación de efectos del cambio de horarios  
en centros universitarios de la UNED

### **Evaluadora responsable:**

EMILIA FALLAS SOLERA

### **Equipo evaluador:**

BRYAN CARRANZA RODRÍGUEZ

EMILIA FALLAS SOLERA

GABRIELA GUEVARA AGÜERO

Documento CIEI 015-2016

Abril, 2016

# Contenido

Contenido .....	2
Introducción .....	3
Antecedentes .....	4
Marco metodológico .....	6
Delimitación del objeto evaluativo .....	7
<i>Objetivos</i> .....	7
<i>Interrogantes</i> .....	8
<i>Criterios evaluativos</i> .....	8
<i>Técnica utilizada</i> .....	8
<i>Población meta</i> .....	9
<i>Limitaciones</i> .....	9
Resultados .....	11
<i>Cambios significativos</i> .....	11
<i>Pertinencia de los efectos que ha tenido el cambio de horarios</i> .....	12
<i>Nivel de satisfacción</i> .....	12
<i>Accesibilidad</i> .....	13
<i>Observaciones de los estudiantes</i> .....	13
Conclusiones y recomendaciones .....	14
Anexos .....	17

# Introducción

El presente informe refleja el resultado de una evaluación realizada a una muestra de estudiantes para determinar los efectos del cambio de horarios en centros universitarios y su percepción sobre la pertinencia, satisfacción, accesibilidad.

Asimismo, esta valoración responde a la solicitud expresa del Consejo Universitario, sesión 2489-2016, artículo III, inciso 5, celebrada el 21 de enero del 2016 en la cual se concede una prórroga de tres meses para que el CIEI presente el informe de evaluación de efecto del cambio de horarios en los centros universitarios que originalmente fue solicitado en sesión 2404, artículo III, inciso 2 de febrero de 2015.

Los resultados de esta evaluación, a su vez, representan una verificación de los resultados que ya se habían obtenido en los dos estudios realizados anteriormente en el CIEI, previos a la realización del cambio de horarios. Es notable en esta tercera evaluación que se confirma la tendencia de percepción respecto al cambio de horarios, según se puede apreciar en el análisis de resultados que se presenta a continuación.

# Antecedentes

La valoración y puesta en marcha del cambio de horario en centros universitarios ha pasado por varios momentos desde el año 2000, según se resume a continuación:

- En noviembre del año 2000 se acuerda la moción de adecuar progresivamente y en un plazo de cinco años los horarios de labores que permitan atender las necesidades de la sociedad costarricense. Esta moción surge en el marco del II Congreso Universitario.
- En el III Encuentro de Centros Universitarios en octubre del 2011 se retoma la necesidad y adecuación de horarios a domingos.
- CONRE, en sesión 414 de junio del 2013 solicita al CIEI evaluar el efecto de los nuevos horarios.
- En febrero del 2015 se hace una “Valoración de la calidad de los servicios universitarios que se ofrecen en los centros universitarios”, realizado por Francia Alfaro y Gabriela Guevara del CIEI. Específicamente en el tema de horarios hubo respuesta en ese momento de 984 entrevistados.
- En abril del 2015 en el CIEI se hace la investigación “Uso de los servicios administrativos y académicos de los centros universitarios los días domingo” realizada por Carol González y Ana Lorena Gamboa. En ese momento hubo respuesta de 1076 entrevistados.

Los resultados de estos dos estudios (evaluación e investigación respectivamente) en resumen dieron los siguientes resultados relevantes que se resumen a continuación:

- I. En la *Valoración de la calidad de los servicios universitarios que ofrecen los CEU* se concluye que una mayoría estuvo de acuerdo con el cambio de horario:

Sobre este tema, al consultarle a los y as funcionarios y funcionarias de centros sobre el horario de apertura actual de los centros, el 71% indica que se encuentra de acuerdo con el cambio de horario realizado con excepción de los centros universitarios San Vito, Upala, Quepos, Pérez Zeledón, Guápiles donde más del 60% de los y las funcionarias destacados en estos centros indican no estar de acuerdo con el horario y en el caso específico de Heredia solamente el 45% (Alfaro y Guevara, 2015).

Asimismo, en esa misma valoración hubo una preferencia de atención para los días entre semana que se hiciera con horario tarde-noche, los sábados todo el día y los domingos en la mañana.

- II. En cuanto al estudio realizado por Gamboa y González (2015) hubo una respuesta similar con preferencia de miércoles a domingo (34.6%), de martes a sábado (23%), un 38, 9% indica que cualquiera de los horarios le es funcional y solo un 3.5 indica que “ninguno de los anteriores”. De esta forma, es también evidente que la preferencia se orienta a la apertura de fines de semana.

# Marco metodológico

La presente evaluación fue fundamentada en el Diseño de evaluación sobre el efecto que ha tenido el cambio en los horarios los CEU en los servicios ofrecidos al estudiantado. Dicho diseño fue elaborado por la evaluadora Vivian Chavarría en setiembre del 2015.

Como técnica se utiliza una encuesta y su aplicación se efectuó en el primer cuatrimestre del 2016.

# Delimitación del objeto evaluativo

El objeto evaluativo se refiere específicamente a los efectos que ha tenido en los estudiantes el cambio de horarios en centros universitarios.

El diseño de evaluación tiene como punto de partida los aspectos e interrogantes que habían sido solicitados por el Consejo Universitario. A continuación, se indican los detalles de la evaluación:

## Objetivos

### I. General

Identificar los efectos que han tenido los estudiantes después del cambio de horario relacionado directamente desde los servicios académicos recibidos en los CEU.

### II. Específicos

- ✓ Determinar la pertinencia del cambio de horario a partir de las necesidades de la población estudiantil.
- ✓ Valorar si el cambio de horarios satisface las necesidades del estudiantado en relación con los servicios recibidos.
- ✓ Determinar si el cambio de horarios se constituye como una limitante para el acceso a los servicios por parte del estudiantado.

### **Interrogantes**

- I. ¿Qué tan pertinente resultó el cambio de horario de los CEU en relación con los servicios que se brindan a estudiantes y sus necesidades?
- II. ¿El cambio de horario satisface sus necesidades como estudiante?
- III. ¿Qué tan accesible es el nuevo horario de atención de los servicios de los centros universitarios para la población estudiantil?

### **Criterios evaluativos**

Los criterios evaluativos considerados en la presente metodología son los siguientes:

- I. **Pertinencia:** Si el cambio de horario satisface las necesidades de la población estudiantil en el momento de recibir los servicios.
- II. **Satisfacción:** Si el cambio de horario satisface sus necesidades como estudiantes.
- III. **Accesibilidad:** Este criterio puede entenderse como facilidad que tiene el estudiantado de entrar en contacto con los servicios y que puedan utilizarlos.

### **Técnica utilizada**

Recolección de datos mediante el instrumento de cuestionario en línea. El enfoque es eminentemente cuantitativo.



### **Población meta**

Estudiantes regulares que se matricularon en el III cuatrimestre del 2013, que se encuentren matriculados en el III cuatrimestre del 2015.

Se define así para excluir a aquellos estudiantes que se graduaron o se retiraron de la universidad. También se excluyeron los estudiantes del CEU San José porque la modificación de horarios no los afectó.

La muestra fue seleccionada al azar con estudiantes de todos los centros universitarios sin distinción.

Se tomó esta decisión, pues hacerlo por cada centro universitario implicaba hacer una muestra excesivamente grande, que técnicamente no ameritaba para este tipo de estudio que es más de verificación o seguimiento de los estudios ampliamente elaborados y ejecutados anteriormente.

Adicionalmente, en caso de hacer una muestra tan grande implicaría un riesgo al sesgo de que no muchos estudiantes contestarían el cuestionario por hacerse hecho en forma tan seguida los tres estudios.

Muestra aplicada: a 319 estudiantes. De los cuales respondieron únicamente 106 estudiantes.

### **Limitaciones**

La principal limitación que se tuvo al aplicar los cuestionarios en línea fue la dificultad de que los estudiantes respondieran, pese a múltiples recordatorios que fueron enviados. Únicamente se obtuvo respuesta de 106 estudiantes.

Sin embargo, se presentan los resultados como una tendencia de respuesta, con la salvedad de no cumplir con la cabalidad de la muestra esperada. Por tanto, no se puede realizar inferencias que puedan ser generalizables en centros, regiones o a la totalidad de estudiantes debido al bajo nivel de respuesta obtenido.

Al ser una encuesta ampliamente aplicada en los estudios anteriores, y que los resultados reflejan la misma tendencia, sin variabilidad, se considera pertinente hacer la valoración con el número de encuestas contestadas.

El CIEI no cuenta con recurso humano para hacer encuestas con muestras amplias y en forma directa. Por tanto, se recurre a la encuesta en línea.

# Resultados

A continuación, se indica la tendencia porcentual de las respuestas, según variables de análisis. Se resalta la tendencia predominante de respuestas.

## **Cambios significativos**

Al consultar si el cambio de horarios ha generado cambios significativos para los estudiantes evaluados, la mayoría indica que no tiene cambios significativos. Solo un 23% indica que mucho. El restante 77% indica que poco (32%), nada (32.1%) o que le es indiferente (12%).

Similar es la respuesta respecto a si el cambio de horarios ha provocado un cambio significativo en su vida familiar. Solo un 22% indica que mucho. El 78% restante indica que le es indiferente (12.3%), no le ha significado nada (30.2%) o poco (34%). O sea, a un 78% de la población evaluada no le ha sido significativo en su vida familiar.

Igualmente, a la pregunta si ha tenido cambios significativos en la vida personal solo un 32% indica que mucho. Un 68% indica que nada, poco o que le es indiferente.

Los cambios significativos en la vida académica es la pregunta que aumenta un poco en cuanto a la respuesta “muchos” (39.6%), sin embargo, continúa la tendencia, pues un 60.4% indican que no ha sido significativo: poco (32.1%), nada (19.8) o le es indiferente (8.5%).

### **Pertinencia de los efectos que ha tenido el cambio de horarios**

En el componente de los efectos que el cambio de horarios ha tenido para los estudiantes encuestados, sí es significativo y ha sido pertinente el cambio, pues la tendencia de respuesta es afirmativa.

A la consulta si es útil para ellos que el centro esté abierto sábados y domingos para realizar trámites y gestiones, un 84% indica que mucho. El porcentaje restante obedece solo a las respuestas “poco” (12.3%) y le es indiferente a un 3.8%. Ninguno contestó “nada”.

En cuanto a la hora más adecuada para ellos, consideran más pertinente realizar las gestiones durante la tarde (60.4%), le es indiferente a un 7.5%. El resto indican poco (25.5%) o nada (6.6%). Respecto a la misma consulta con horario de la noche, un 50% indica que mucho, un 7.5% indica que le es indiferente, un 27.4% indica que poco, y un 15.1 indica que nada. Únicamente un 25.5% indican que le es más pertinente. El resto indican que poco (40.6%), nada (21.7) o le es indiferente (12.3%)

### **Nivel de satisfacción**

A la pregunta si la apertura del CEU durante los sábados y domingos le provoca más tranquilidad y libertad para realizar trámites, un 87.7% indican que mucho.

Un 85.8% indican “mucho” a la pregunta si se siente bien atendido para realizar los trámites durante fin de semana. Asimismo, un 61.3% indica que el horario actual satisface sus necesidades.

## **Accesibilidad**

Respecto a la pregunta si con el cambio de horario en CEU de martes a domingo se ha mejorado el acceso a los servicios, un 64.2% indica que mucho; un 21.7% indica que poco; un 9.4% menciona que le es indiferente; y un 4.7% indica que nada.

## **Observaciones de los estudiantes**

Las principales observaciones que hacen los estudiantes igual tienen una misma tendencia. Las principales anotaciones que hacen son las que se resumen a continuación:

- ✓ La principal facilidad tiene que ver con facilidad por el horario que choca con su trabajo.
- ✓ El acceso de los servicios no solo depende del cambio de horarios.
- ✓ Sería conveniente que también esté abierto los martes, pues a veces requieren de trámites urgentes y dos días entre semana que esté cerrado los limita.
- ✓ Un inconveniente es que los sábados y domingos usualmente los bancos están cerrados, y complica si deben hacer algún pago.
- ✓ Es bueno porque los fines de semana hay más tiempo para realizar los trámites.

# Conclusiones y recomendaciones

Al realizar la presente evaluación se concluye que existe un alto nivel de satisfacción entre los estudiantes en cuanto al cambio de horarios para los fines de semana. Dicha satisfacción obedece más a razones de facilidad para no tener choque de horarios o tener que pedir permiso en el trabajo. Otra razón es porque cuentan con más tiempo para realizar las gestiones (holgura de tiempo para trámites).

En cuanto al efecto global y pertinencia del cambio, los encuestados no manifiestan que los beneficios tengan un efecto mayor o significativo en otras áreas de sus vidas (ámbito laboral, familiar, personal). Un porcentaje un poco más elevado ve un efecto significativo en la vida académica; sin embargo, este criterio no obedece a una mayoría porcentual.

Es importante anotar que, en cuanto al acceso, para los encuestados es más relevante y funcional que los centros universitarios estén abiertos en horarios tarde-noche y no tanto en la mañana-tarde como actualmente funciona en la mayoría de los centros. Este es un punto importante para ser valorado por el Consejo Universitario y Consejo de Rectoría.

Estos resultados están ampliamente comprobados, pues la tendencia de respuestas ha sido igual en los tres estudios que se han realizado en el CIEI (dos anteriores a esta evaluación, que fueron elevados al CONRE). Se insta al Consejo a analizar los tres documentos en conjunto, pues son tres muestras importantes (en total de 2146 entrevistas a estudiantes en las tres evaluaciones) en cuanto al

número de encuestados, cuyas conclusiones reflejan resultados muy similares. Por tanto, es significativo ver el comportamiento en el tiempo: los resultados se presentan homogéneos y constantes en la tendencia de respuesta.

Se aclara que, pese a que la tendencia es la ya descrita, es importante anotar que este muestreo es general y no particular por centro universitario, al ser escogidos como una muestra al azar. Esto no exime que en algunos centros universitarios pudiera haber alguna leve variante por razones específicas de la región; sin embargo, esto no se contempló en este estudio, pues el objetivo era hacer un muestreo de la tendencia general de satisfacción o no con el cambio de horarios. En todo caso, por el mismo comportamiento acumulado y demostrado en los tres estudios, la tendencia de satisfacción del estudiante mantiene un alto porcentaje de complacencia.

Debido a que se han hecho tres estudios a la misma población de manera tan seguida (2015 y 2016) y las respuestas tienen un comportamiento homogéneo, que ya no va a tener variabilidad en las respuestas y que ha sido ampliamente estudiado, se sugiere que se dé por concluido este tipo de estudios respecto al efecto del cambio de horarios, pues ya ha sido ampliamente comprobada la satisfacción de los usuarios.

El mismo comportamiento de colaboración y dar respuesta a los diferentes instrumentos denota un agotamiento sobre el tema y la relevancia y efecto del mismo proceso. Por tanto, se sugiere que no es conveniente ni necesario hacer una nueva valoración de este tema con esa población específica, pues los resultados, en todo caso, serían invariables.

Otros aspectos para ser valorados en el futuro son la calidad y los atributos de las características de los servicios universitarios que se prestan y la eficiencia y eficacia de las gestiones; así como la articulación en tiempo y procedimientos entre la Sede Central y los centros universitarios. El CIEI ya ha comenzado a realizar el

trabajo de mapeo de servicios y trámites de la universidad, con el fin de efectuar una evaluación de la calidad de servicios que contemplaría esa articulación necesaria.

Todo lo anterior está en concordancia con el Lineamiento 102 de la Política institucional que reza:

Los centros universitarios deben trabajar en equipo con las instancias centrales de la UNED y con otros centros y asociaciones estudiantiles, con la finalidad de contextualizar debidamente todos los servicios académico-docentes de acuerdo con las condiciones propias de las comunidades y regiones correspondientes...



# Anexos

## Anexo 1

### **Fragmentos de las conclusiones del estudio** ***Valoración de la calidad de los servicios universitarios que se ofrecen en los centros universitarios (Alfaro y Guevara, 2015)***

#### **Los horarios habilitados en centros universitarios**

El cambio de horario en los centros universitarios es una medida que surge a solicitud de la Dirección de centros donde se plasma la inquietud no solo de la directora sino también del personal sobre algunas diferencias en los días de apertura de los centros, jornadas de trabajo, días de descanso y otros que factores que afectaban directamente en la gestión (planificación, organización, dirección y control) de las acciones realizadas por centros universitarios.

Actualmente la mayoría de los centros universitarios tienen habilitados horarios de atención de miércoles a domingo entre 8:00 y 11:00 am (apertura) y entre 5:00 y 7:00 pm (cierre), con excepción de Guápiles, Osa, Puntarenas, San José y San Vito que tienen horarios habilitados de martes a domingo.

Al momento de consultarles a los y las estudiantes sobre el horario ideal de apertura del centro universitario para hacer uso de los servicios, la mayor tendencia se concentra de miércoles a domingo; siendo el sábado el mejor día para realizar diversos trámites en el centro universitario.

Al observar los gráficos anteriores, se logra visualizar lo siguiente:

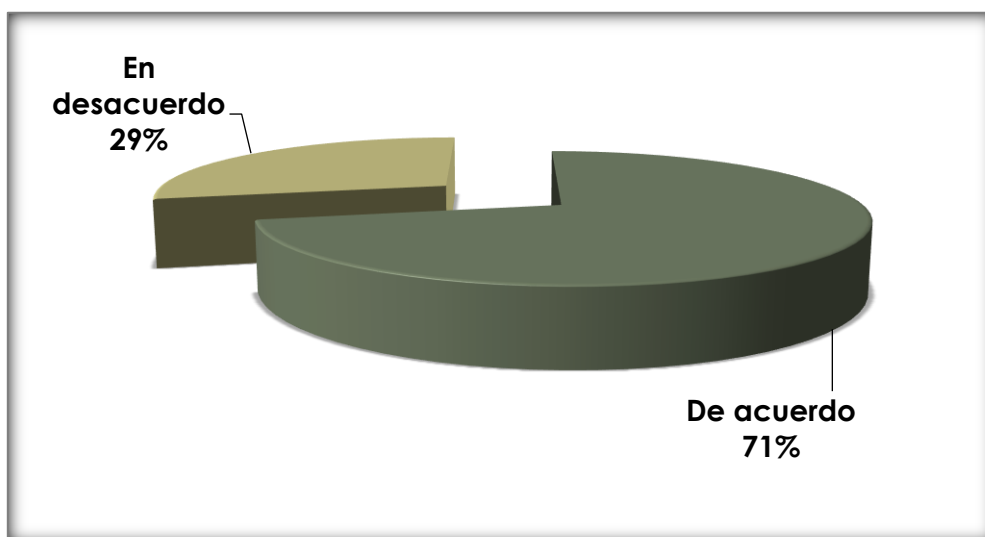
- ✓ Los días lunes, martes y miércoles son los días en donde un importante número de estudiantes considera que el centro debería permanecer cerrado, sin embargo, es necesario resaltar que, aunque esta representa una tendencia de respuestas alta, un número

significativo de estudiantes indican que harían uso de los servicios en estos días.

- ✓ En el caso de hacer uso de los servicios entre lunes y miércoles el horario de preferencia es de **tarde-noche**.
- ✓ Los jueves y viernes son los días que los estudiantes perciben como los días entre semana donde ellos y ellas hacen el mayor uso de los servicios en un horario de **tarde-noche**.
- ✓ El sábado es el día de la semana con el mayor número de respuestas en horario de mañana, tarde y noche (**todo el día**); por lo que se puede decir que por las particularidades de este día (fin de semana) es el día que más se puede ajustar a sus necesidades. En el caso de los domingos consideran harían uso de los servicios únicamente en el horario de la **mañana**.
- ✓ Sobre este tema, desde las Entrevistas Grupales se desprendieron dos ideas que fueron mencionadas en reiteradas ocasiones al momento de las discusiones:
- ✓ Los estudiantes consideran que es importante que los días domingo se abra el centro universitario ya que para ellos y ellas es una preocupación pensar que no se abran estos días.
- ✓ Así mismo, consideran como un problema que los días lunes y martes los centros estén cerrados ya que en Sede Central se sigue el horario de lunes a Viernes y les limita realizar trámites que les solicitan para Lunes y Martes.

Sobre este tema, al consultarle a los y as funcionarios y funcionarias de centros sobre el horario de apertura actual de los centros, el 71% indica que se encuentra de acuerdo con el cambio de horario realizado con excepción de los centros universitarios San Vito, Upala, Quepos, Pérez Zeledón, Guápiles donde más del 60% de los y las funcionarias destacados en estos centros indican no estar de acuerdo con el horario y en el caso específico de Heredia solamente el 45% (Ver anexo No 3).

**Gráfico N° 10. Percepción de los y las funcionarias sobre horario actual de apertura del centro universitario.**



Fuente: Encuesta en línea realizada a funcionarios-as de CeU, 2014.

Para realizar una valoración de los posibles cambios positivos o negativos que implicó la implementación del cambio de horario en setiembre del 2014, se hizo una consulta sobre aspectos de la vida que pudieron verse afectados: *transporte o traslado al centro universitario, acceso a posibilidades de estudio, vida familiar, actividades cotidianas y recreativas y otros trabajos.*

En aspectos como **el traslado al centro universitario y el acceso a posibilidades de estudio** un importante número de personas indicó que la medida les generó un cambio positivo o simplemente no les generó cambios en su vida. Sin embargo y como se puede observar a la tabla No 5, algunos y algunas funcionarias indican haber tenido cambios negativos; tal es el caso de los centros de Pérez Zeledón, San Cruz, Heredia, Alajuela y Ciudad Neilly (Ver anexo 4).

**Tabla No 3. Cambios generados en la vida cotidiana de los y las funcionarios de centros universitarios a partir de la variación de horarios en setiembre del 2014**

A partir del cambio de horarios, seleccione si los siguientes aspectos de su vida han tenido afectación positiva o negativamente.	Cambio positivo	Cambio negativo	Sin cambio	No aplica	No responde
Transporte al centro universitario	34	31	81	36	81
Acceso a posibilidades de estudio	39	31	84	28	81
Vida familiar	65	56	59	2	81
Actividades cotidianas y recreativas	53	63	57	9	81
Otros trabajos	12	13	36	121	81

**Fuente:** Encuesta en línea realizada a funcionarios-as de CeU, 2014.

De esta forma, a partir de los resultados obtenidos en la consulta realizada se determina que la tendencia sobre el horario ideal de apertura de los centros se concentra en mayor medida en horarios de **tarde-noche, con mayor uso de los**

**días jueves y viernes entre semana, los sábados todo el día y el domingo en la mañana.**

Es importante tomar en consideración que esta tendencia varía dependiendo de las necesidades de las personas usuarias en términos de los días y las horas en las que prefieren hacer uso de los servicios ya que algunas indican que los centros universitarios podrían estar abiertos los días **lunes y martes en horarios de tarde-noche** y esto coincide con la preocupación de algunos y algunas estudiantes que manifiestan que existen trámites que se les solicita en estos días de la semana y que no pueden ser gestionados por que el horario de la sede central no coincide con el de centros universitarios.

Por lo tanto, es importante que los horarios actuales de los centros puedan ser repensados en función no solo de las necesidades de los estudiantes, ya que estas varían según la región de procedencia de cada uno y una de ellas sino también de las particularidades y el contexto de cada uno de los centros universitarios.

## Anexo 2

### **Fragmentos de las conclusiones del informe de investigación *Uso de los servicios administrativos y académicos de los centros universitarios los días domingo (Gamboa y González, 2015)***

La asistencia de estudiantes a los CeU ha estado ligada principalmente con la parte académica y por tanto tienen que asistir al CeU los domingos para la realización de exámenes cuando corresponde. La participación en otras actividades como grupos culturales o deportivos es mínima. Respecto al uso de otros espacios como laboratorios de informática o bibliotecas, no se encontraron diferencias o preferencias en su uso por parte de algún grupo específico, como estrato o condición laboral.

#### Uso de los servicios de los centros universitarios los días domingo

- ✓ En cuanto al uso de los servicios en los CeU, los días de preferencia para el estudiantado son los fines de semana.
- ✓ El día que realizaron trámites administrativos durante el último cuatrimestre con mayor frecuencia para los/las encuestados/as fue el sábado.
- ✓ Sobre el horario *que más responde a sus necesidades*, un 34.6 por ciento de los estudiantes indicó que el horario actual, de miércoles a domingo, mientras que un 23,0 por ciento señala que prefiere de martes a sábado. El porcentaje superior en este caso corresponde a un 38,9 por ciento que define que cualquiera de los horarios les es funcional y un 3.5 por ciento indicó que “Ninguno de los anteriores”. El resultado del horario actual es el preferido sobre el cambio hacia el horario de martes a sábado, sin embargo, éste grupo es significativo.

- ✓ Sobre las ventajas y desventajas de utilizar los servicios administrativos el día domingo, un 25.8 por ciento señala que existe “desventaja” para asistir al día domingo. Por otro lado, entre las principales ventajas señaladas centro universitario para asistir al CeU los días domingo, un 18.4 por ciento indicó “que es el día con el que cuenta para hacer los trámites administrativos”.
- ✓ A pesar que los estudiantes indican cierta preferencia por que el CeU permanezca abierto los días domingo, cuando se consulta sobre los días de la semana que utilizan para la asistencia a actividades académicas (tutorías, entrega de tareas), se muestra una clara preferencia por el día sábado, siendo bajos (del 8 por ciento o menor) los porcentajes en relación al día domingo. En el caso de los trámites administrativos, cuando se consulta sobre la utilización de éstos servicios durante el último cuatrimestre, los porcentajes van del 10 al 19 por ciento según condición de actividad del estudiante, donde las personas que se “dedican a oficios domésticos en el hogar”, el 19.4 por ciento, y las personas que “trabajan de forma remunerada”, 17 por ciento, presentan los mayores porcentajes.