



Evaluación de la pertinencia cultural de los servicios y productos de la UNED dirigidos a estudiantes indígenas

Informe evaluativo final

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

Priscilla Carballo Villagra

Documento CIEI-012-2016

pcarballo@uned.ac.cr

Tabla de contenido

1. Introducción.....	6
2. Justificación de la evaluación.....	8
3. Antecedentes	11
4. Fundamentación conceptual	14
4.1 Trayectorias estudiantiles	14
4.2 Pertinencia cultural	18
5. Delimitación del objeto evaluativo	20
5.1 Objetivo general.....	20
5.2 Objetivos específicos	20
5.3 Interrogantes evaluativas.....	21
5.4 Criterios evaluativos.....	21
5.5 Productos esperados:.....	22
6. Proceso metodológico.....	22
7. Resultados del proceso evaluativo.....	29
7.1 El estado de educación primaria y secundaria en los territorios indígenas y las barreras para el acceso a la educación superior	30
7.2 Caracterización de estudiantes indígenas de la UNED para el 2014	34
7.3 Principales hallazgos de las entrevistas cualitativas realizadas a estudiantes indígenas.....	38
7.3.1 Información para el ingreso a la UNED.....	39
7.3.2 Las tutorías	41
7.3.3 Los cursos virtuales	50
7.3.4 Servicio de videoconferencia	52
7.3.5 El acceso y uso de las becas y al fondo solidario	53
7.3.6 El uso de bibliotecas y la búsqueda de material de apoyo.....	56
7.4 Principales hallazgos del proceso de aplicación de encuestas a la totalidad de estudiantes indígenas de la UNED del 2014	57
7.4.1 Características generales de las personas encuestadas	58
7.4.2 Servicios de información en la UNED	61
7.4.3 El acceso a los cursos virtuales y las plataformas de la UNED	63
7.4.4 El servicio de tutorías.....	66
7.4.5 Servicios de apoyo financiero: Becas y fondo solidario	70
7.4.6 Servicio de bibliotecas	72
7.4.7 Servicio de videoconferencia	73
7.4.8 Principales dificultades que ubican los y las estudiantes para estar en la universidad	73
7.5 El proceso de construcción de los indicadores de pertinencia cultural	79
8. Conclusiones y recomendaciones.....	82
9. Bibliografía	86

10. Anexos	89
ANEXO 1 Cronograma del trabajo realizado	89
ANEXO 2 Instrumento de entrevista semiestructurada a estudiantes indígenas.....	91

Índice de tablas

Tabla 1 Factores que se abarcarán en el estudio de las Trayectorias	19
Tabla 2 Cantidad de personas entrevistadas por centro universitario	25
Tabla 3 Cuadro síntesis metodológico	26
Tabla 4 Listado en síntesis de las barreras de exclusión desde la perspectiva indígena.	34
Tabla 5 Cantidad de estudiantes regulares indígenas por etnia según centro universitario seleccionados para la fase de entrevistas, 2014	40
Tabla 6 Síntesis de respuestas sobre las principales dificultades que han tenido los estudiantes indígenas al estar estudiando en la UNED	75
Tabla 7 Lista de indicadores de pertinencia cultural para el monitoreo de los servicios	82

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Estudiantes regulares indígenas por sexo, 2014	37
Ilustración 2 Estudiantes regulares indígenas de la UNED por etnia, 2014	38
Ilustración 3 Estudiantes regulares indígenas por Centro Universitario, 2014 ...	39
Ilustración 4 Estado civil de las personas encuestadas	60
Ilustración 5 Porcentaje de personas encuestadas que habitan en territorios indígenas	61
Ilustración 6 Lenguas indígenas que hablan las personas encuestadas	61
Ilustración 7 Servicios disponibles en casas de habitación de las personas encuestadas	62
Ilustración 8 Medio utilizado por las personas encuestadas para obtener información de la UNED	63
Ilustración 9 Porcentaje de personal de los centros universitarios que habla la lengua indígena que la persona encuestada habla	64
Ilustración 10 Lugar de acceso a internet que tienen las personas encuestadas	65
Ilustración 11 Porcentaje de personas encuestadas que conocían el funcionamiento de las plataformas	66
Ilustración 12 Porcentaje de personas encuestadas que aprobaron los cursos virtuales	66
Ilustración 13 Razones de preferencia de los cursos presenciales por parte de las personas encuestadas	67
Ilustración 14 Porcentaje del total de cursos matriculados por parte de las personas encuestadas en los que han recibido tutorías	68
Ilustración 15 Porcentaje de personas encuestadas que no han asistido a las tutorías por distancias y costos	69
Ilustración 16 Porcentaje de personas encuestadas que han tenido que trasladarse a otro centro universitario para recibir tutorías	70
Ilustración 17 Porcentaje de personas encuestadas que dicen recibir algún apoyo adicional por parte del (a) tutor (a)	71
Ilustración 18 Porcentaje de personas encuestadas que han apelado por la beca asignada	72

Ilustración 19 Medios de obtención de dinero aparte de la beca UNED con que cuentan las personas encuestadas	73
Ilustración 20 Porcentaje de centros universitarios al que asisten las personas encuestadas que cuentan con servicio de biblioteca	74
Ilustración 21 Proceso de construcción de servicios culturalmente pertinentes.	81

1. Introducción

El presente documento constituye el informe final de investigación desarrollado por la Unidad de Evaluación Institucional del CIEI, el cual tiene por finalidad evaluar la pertinencia cultural de servicios y productos dirigidos a estudiantes indígenas.

Este proceso evaluativo se enmarca dentro de un proceso mayor que es el Observatorio de Estudiantes, dentro de este se definen 3 líneas de trabajo:

El perfil de ingreso que refiere a la base de condiciones sociales y educativas con que llegan las y los estudiantes a la institución.

Las trayectorias estudiantiles, que refiere al proceso de desarrollo intelectual y humano que se genera en el espacio universitario de la UNED, esto en la complejidad y diversidad de vivencias que tiene las personas en este proceso. Pero además remite a los servicios que se ofrecen en la institución para facilitar este proceso educativo.

Y finalmente **el seguimiento de graduados**, que implica conocer cómo logran o no ubicarse en el mercado laboral costarricense las personas que pasan por esta casa de enseñanza.

La evaluación de pertinencia cultural se enmarca dentro el componente de trayectorias estudiantiles, pues está directamente relacionado con el proceso de desarrollo académico de esta población y la respuesta institucional frente al mismo.

El documento se divide en varios apartados estructurados de la siguiente manera:

- ✓ Justificación de la pertinencia del proceso evaluativo
- ✓ Antecedentes
- ✓ Fundamentación conceptual
- ✓ Delimitación del objeto evaluativo
- ✓ Proceso metodológico

- ✓ Resultados
- ✓ Conclusiones y recomendaciones
- ✓ Bibliografía

Esperamos que los resultados de este proceso sirvan a las personas tomadoras de decisiones sobre el bienestar estudiantil, y puedan incidir de alguna manera en las políticas universitarias en el tema, para garantizar el acceso y permanencia de las y los estudiantes indígenas dentro del modelo a distancia de la UNED.

2. Justificación de la evaluación

El presente proyecto se enmarca en una iniciativa mayor que se está desarrollando desde el CIEI que es el Observatorio de estudiantes, dentro de este se plantea la necesidad de estudiar el perfil de estudiantes de la UNED en su diversidad, y en este caso referimos a su diversidad cultural, al plantear el estudio con estudiantes indígenas de la institución.

Para plantear la relevancia del tema seleccionado quisiéramos presentar varios debates y datos que lo fundamentan, en relación a la necesidad de trabajar con personas indígenas de dos zonas y centros universitarios específicos.

En primer lugar, según el último Censo de población (INEC, 2011) realizado en el país, de un total de 4.301.712 habitantes, 104.143 se autodefine como indígenas. De estos 49,7% son mujeres y un 50,3% son hombres.

La etnia indígena más numerosa son bribris con un 34,9% y luego los cabécares con 29,9, los bruncas representan el 8,9, los chorotegas el 3,5%, los huetares el 3,5, los maleku el 2,9, los ngobe el 11.6% y finalmente los térrabas el 4,3%.

Sin embargo, por ejemplo, en la población Bribri solo el 37,2% tiene secundaria completa, por lo que el nivel de rezago educativo es considerable, mientras que en la cabécar el porcentaje es de 30,2%, en la Boruca es de 15,2% y en la Térraba de 11,4 (INEC 2013).

A partir de esto vemos que, para el caso costarricense, estos grupos representan la población indígena más importante numéricamente, pero con un nivel de rezago educativo significativo, por lo que es relevante conocer su situación y las barreras que tienen para seguir procesos educativos.

Además, estas regiones en estudio, según el MIDEPLAN (2013) se encuentran en los últimos puestos del Índice de Desarrollo Social Cantonal del 2013. Es decir, estos territorios se encuentran en el último lugar de índices tan importantes como participación, salud, y educación, lo cual va en detrimento de los derechos humanos de dicha población

De manera que los territorios que tiene mayor concentración de población indígena son de los más excluidos del país, y esto representa un interés central, pues la educación puede ser un elemento importante para la incorporación de personas de la región en el mercado de trabajo y en procesos de participación, para, por tanto, mejorar su condición social.

Sobre esta población es importante señalar que, como parte del compromiso estatal, Costa Rica ha ratificado una serie de convenios internacionales para el reconocimiento de los derechos de los pueblos indígenas tales como: “Convenio 107” y el convenio 169 “Convenio sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes” ratificado en 1989. En estos el estado se compromete a impulsar el bienestar de los pueblos originarios.

Dentro de dichos compromisos estatales, la UNED como entidad de educación superior está realizando una serie de acciones concretas en esta línea, para responder además a los mandatos que derivan de su Estatuto Orgánico, que establece en su artículo 2:

“c) atender preferentemente a aquellos sectores de la población que, por razones geográficas, de trabajo o de otro tipo, no puedan asistir a los centros de educación superior.”

Como universidad pública es una de las universidades que más ha avanzado en el registro y visibilizarían de esta población pues para el 2014 existen en el registro de las bases de datos del CIEI 240 estudiantes que se auto reconocen como indígenas

(profundizaremos sobre este dato en el apartado de hallazgos), de los cuales el 148 son mujeres y 92 son hombres (CIEI, 2015), por lo que tenemos la responsabilidad institucional de conocer más sobre la permanencia de estas personas en esta institución.

Concretamente el Centro Universitario de Shiroles en Tlamanca es el que tiene mayor porcentaje de población indígena en la UNED con un total de 104 personas, y el CeU de Buenos Aires es el segundo en importancia, con 38 personas (CIEI, 2015), Y Finalmente el CEU de Ciudad Neilly con un total de 18 estudiantes indígenas.

Por tanto, en el presente proceso evaluativo interesa conocer la pertinencia cultural de los servicios que se les brindan desde esta universidad, ya que estos pueden colaborar de manera significativa en garantizar el ingreso y la permanencia de esta población en la UNED.

3. Antecedentes

En relación con la presente evaluación, es necesario conocer las investigaciones que se han desarrollado en el tema. Para hacer la revisión bibliográfica se prioriza los últimos 5 años de investigaciones, pues al tratarse de un análisis de situación es pertinente tener insumos lo más recientes posibles. Además, se prioriza en estudios concretos sobre población indígena y educación universitaria.

Estudios nacionales sobre población indígena y educación

En el contexto de los préstamos a la educación universitaria realizados con el Banco Mundial, se realizó una investigación titulada: “Evaluación socioeducativo cultural de los pueblos indígenas: acceso, permanencia y éxito en la Educación Superior Costarricense”, este trabajo se concreta con un equipo de consultores para CONARE (2012), y constituye un diagnóstico de situación a partir de una mega consulta con personas de varios de los territorios.

En esta se establecen de manera general algunas barreras que perciben las comunidades indígenas al acceso de la educación, y será un referente fundamental sobre el que se pretende profundizar en este proceso.

En esta misma línea se encuentra la investigación “Estado de la educación en territorios indígenas” realizado por Carlos Borge para el proyecto Estado de la Nación (2012), este trabajo hace un recuento de la experiencia de centros educativos en territorio indígena y profundiza en el desempeño de los centros educativos en primaria y secundaria.

También, aunque no refiere directamente a Costa Rica, la compilación titulada “Educación superior y pueblos indígenas y afrodescendientes en América Latina: normas, políticas y prácticas” a cargo de Daniel Mato (2012) aporta al señalar el marco del debate sobre diversidad cultural en la región, y señala algunas experiencias en otros países.

Finalmente, la tesis titulada “Exclusión étnica en el contexto educativo de las y los jóvenes indígenas de las comunidades de Amubri, Shiroles y Sepecue del cantón de Talamanca. Limón-Costa Rica” de las autoras Greindy López y Karla Sequeira (2013), hace una reflexión desde la investigación cualitativa a partir del trabajo con jóvenes de los principales factores de exclusión en secundaria. Este estudio es de utilidad pues plantea algunos insumos a ser retomados en el presente trabajo.

Como podemos observar existe poca investigación sobre el tema, y la mayoría se basa en educación primaria y secundaria, dejando de lado las condiciones de acceso y permanencia a la educación universitaria.

Específicamente sobre el tema de mujeres indígenas citamos un texto realizado por el INAMU titulado “Mujeres indígenas costarricenses: los procesos de creación de sus

Organizaciones” (2008) en estas se transcriben entrevistas con algunas organizaciones de mujeres en todo el país y se retrata de manera muy clara las dificultades organizativas que enfrentan.

A nivel regional encontramos el texto “Herederas ancestrales y sus demandas actuales: Situación de las mujeres indígenas en Centroamérica” compilado por Lucrecia Pisquiy para UICN, hace un balance general de la situación de las mujeres por país, concretando en elementos como acceso a la participación y espacios de toma de decisiones. Este será un referente general de la situación país.

Estudios institucionales sobre la condición de la población indígena

La UNED en los años recientes ha desarrollado varios trabajos de investigación en el tema indígena. A continuación, se mencionan los más relevantes.

El primer trabajo del cual se hace referencia es el titulado “Estudio de factibilidad para la creación del Centro Universitario de Talamanca” este se realiza en el 2008

por una comisión conformada por 9 funcionarios de la universidad. En dicho estudio se realiza una caracterización físico ambiental y sociodemográfica del estado de situación de la región en ese período.

Además, se hace un diagnóstico de la población estudiantil sobre los servicios requeridos en la zona para la apertura del centro universitario, el cual se abre en el 2009. Este estudio aporta al tener una línea base y poder comparar lo que se pueda encontrar en la actualidad en relación con lo que existía en el 2008 previo a la apertura del centro.

También se puede citar el documento “Algunos elementos para el estudio de poblaciones indígenas en Costa Rica” elaborado por Leonardo Picado (2012) para el CIEI. En este estudio se hace un levantamiento de información general sobre la población indígena en la institución, fundamentalmente a partir de datos cuantitativos, y se hace una serie de recomendaciones para trabajar lo que el autor denomina la “cuestión indígena” (2012, p 14).

Otro insumo relevante es el “Cuarto Informe de Indicadores de Gestión de Centro Universitarios” del 2012 realizado por la unidad de Evaluación del CIEI, en este se plantean datos generales de la situación de los Centros Universitarios, en los que están contenidos datos relevantes sobre el CEU de Shiroles. Este documento servirá para contextualizar dicho centro.

También es necesario mencionar el texto “Las tecnologías de información y comunicación (tic) como respuesta a necesidades educativas del medio rural” realizado por Marlene Víquez Salazar (2008) funcionaria de la UNED, el cual a pesar de que no trata el tema indígena directamente, da algunos referentes relevantes sobre las tecnologías en las particularidades del medio rural.

Además, como antecedentes institucionales se pueden citar las iniciativas de extensión que se viene realizando, las cuales según el último informe de labores

2013 superan las 55 iniciativas. Estas son parte de otro esfuerzo de investigación que desarrolló la autora de este proyecto, por lo que ambos proyectos se complementan.

Pudimos ubicar en el III Congreso Universitario de esta institución dos ponencias que debaten temas relacionados, una titulada “Políticas académicas universitarias en el área de multiculturalidad, diversidad cultural, transculturalidad o interculturalidad en la UNED, referidas en particular a las culturas originarias.” de Fernando Lizana Ibáñez, y otra titulada, “Reconceptualización del eje transversal institucional de la diversidad cultural.” de Cristian Ocampo. Estas servirán como referente teórico del proceso.

Para concluir este apartado, a partir de este recorrido de revisión de textos podemos decir que existe poco trabajo realizado sobre poblaciones indígenas y acceso a la educación superior, y no existen trabajos sobre pertinencia cultural de servicios universitarios, por esto la presente propuesta aporta novedad, y ayuda a visibilizar las necesidades de la diversidad de poblaciones estudiantiles de la UNED.

4. Fundamentación conceptual

Para abordar el tema de estudio vamos a profundizar en dos categorías fundamentales del estudio, trayectorias estudiantiles y pertinencia cultural.

4.1 Trayectorias estudiantiles

En relación con la categoría trayectorias estudiantiles, esta puede ser asumida desde varias perspectivas, y puede en algunos casos cuantificarse como veremos más adelante. En este caso por las características de la población se va a complejizar el abordaje desde la perspectiva cualitativa, pues pueden existir barreras vinculadas a temas culturales indígenas, patriarcales, que serían más fáciles de acceder por esta vía.

Como plantea Canale y Zandomeni (2010) los estudios de trayectorias son recientes en la educación superior fundamentalmente de los noventa en adelante empiezan a tomar fuerza, pero su relevancia radica en que estos permiten “identificar y analizar las diferentes problemáticas a las que se enfrentan los estudiantes a lo largo de su vida académica, como así también identificar fortalezas y debilidades a nivel institucional, capaces de sustentar decisiones superadoras” (p 60).

En términos iniciales podemos decir que, al referir a trayectorias estudiantiles, estas son:

“En general, consiste en la caracterización del recorrido o el tránsito que efectúa el estudiante de la educación superior. Nosotros agregamos que un perfil es también una caracterización posible de los estudiantes a partir de sus comportamientos académicos previos y del establecimiento de sus conductas sociodemográficas” (Gonzales et al: 2011 p 122)

Es decir, en este concepto entran en juego como profundizaremos más adelante aspectos internos del espacio escolar, pero como este no se da en el vacío, sino en un contexto sociocultural, van a haber aspectos sociales vinculados.

En este sentido es muy relevante plantear la diferencia que establece Terigi citado por Canale y Zandomeni (2010) entre lo que él denomina la “trayectoria estudiantil teórica”, es decir lo que se establece desde la universidad que debe durar una estudiante en una carrera 4 años, etc., estos son recorridos estandarizados y lineales, y por otro lado, las trayectorias reales que es cuando las estudiantes se enfrentan con una serie de condicionantes de sus situación de vida y genera que duren más tiempo estimado, repitan materias, sean expulsados del sistema, etc.

Sin embargo, dentro del sistema de educación superior el peso lo tiene la trayectoria teórica, pues siempre este parámetro ideal va a ser la base a partir de la cual se va a medir el desempeño de la estudiante. Por esto las trayectorias teóricas tienen muchas implicaciones pues “no se trata de un simple requisito; por el contrario, los

lineamientos de los planes de estudio y la mayoría de los desarrollos didácticospedagógicos se apoyan en las pautas establecidas en la misma.” (p. 62).

Por tanto, cuando hablamos de estudiar trayectorias estudiantiles en esto se va a ver reflejada la relación tensional entre sujeto e institución, y cómo este trata de alcanzar el final del proceso a pesar de los obstáculos que se le presentan, o, por otro lado, termina siendo expulsado, o se retira del sistema.

Por tanto, no se puede mirar solo el sujeto, sino que se debe mirar a la institución, para ver si está contemplando en el proceso de permanencia de él o la estudiante los emergentes sociales.

Según García Fanelli (2004) citado por Canale y Zandomeni (2010) existen varios factores que debemos tomar en cuenta al hacer un análisis integrador de las trayectorias, el cual los divide de la siguiente manera.

Factores endógenos:

- ✓ Políticas de orientación vocacional
- ✓ Políticas explícitas de admisión
- ✓ La duración del plan de estudio y el grado de flexibilidad que el mismo ofrece.
- ✓ Las condiciones pedagógicas del cuerpo docente y la calidad de su formación académica
- ✓ El equipamiento, los servicios de biblioteca, edificio y otros requerimientos.

Factores exógenos:

- ✓ El género
- ✓ La edad
- ✓ La residencia
- ✓ El nivel socioeconómico
- ✓ El nivel educativo de los padres
- ✓ La formación académica previa
- ✓ Las aspiraciones y motivaciones personales; etc.

Además, para captar la trayectoria habría que contemplar otros factores como (Altamira: 1997):

- ✓ Continuidad o discontinuidad en el estudio, es decir si existen interrupciones o si matricula todos los periodos y los motivos para esto.
- ✓ Si ha aprobado las materias siempre o ha tenido que repetir varias.
- ✓ Lo referido al rendimiento o promedios que mantienen durante el proceso.
- ✓ Tiempos de egreso.

De esta manera, hay que recordar que la categoría de trayectorias contempla todos esos procesos personales e institucionales que se realizan mientras la persona cursa sus materias para la titulación.

A partir de la revisión realizada, se considera importante incorporar los siguientes temas al proceso en curso en relación a las trayectorias:

Tabla 1 Factores que se abarcarán en el estudio de las Trayectorias

Factores endógenos	Factores exógenos
<ul style="list-style-type: none"> ● Políticas de orientación vocacional ● Políticas explícitas de admisión ● La duración del plan de estudio y el grado de flexibilidad que el mismo ofrece. ● El equipamiento, los servicios de biblioteca, edificio y otros requerimientos. ● El tipo de carrera y el grado de dificultad de la misma. ● Modelo pedagógico. ● Continuidad o discontinuidad en el estudio. ● Rendimiento académico. ● Tiempo de egreso. 	<ul style="list-style-type: none"> ● El género ● La edad ● La residencia ● El nivel socioeconómico ● El grupo étnico al que pertenece. ● El nivel educativo de los padres ● La formación académica previa ● Las aspiraciones y motivaciones personales; etc.

Fuente: Fuente: elaboración propia a partir de García Fanelli (2004) citado por Canale y Zandomeni (2010)

Con esto consideramos que abarcamos la multiplicidad de factores que intervienen en el desempeño académico de esta población en estudio, de manera que se abarca la complejidad de condiciones de las mujeres indígenas.

4.2 Pertinencia cultural

Ahora bien, en relación con el término de pertinencia cultural, este término está referido a:

“Los servicios públicos con pertinencia cultural son aquellos que incorporan el enfoque intercultural en su gestión y prestación; es decir, se ofrecen tomando en cuenta las características culturales particulares de los grupos de población de las localidades en donde se interviene y se brinda atención.” (Ministerio de cultura República del Perú: 2015, p 17).

Para comprender la profundidad de esto, se debe tener claro que la interculturalidad plantea el reconocimiento de las diferencias pero además el diálogo entre las etnias o grupos, es decir ese término refiere a que no solo existimos y nos reconocemos diferentes, sino que además nos nutrimos mutuamente en constante diálogo: “De estas características se consideran esenciales en las relaciones interculturales el reconocimiento mutuo, el intercambio de saberes y experiencias y la convivencia social” (Servicios de comunicación intercultural, 2005, p 30).

Implica en países multiétnicos como estos, no solo reconocer al otro, sino el diálogo constante con él o ella para construir una historia común y futura. Se trata de entender lo étnico no como cosas estáticas, sino como construcciones que se dan en relación con otros.

Demanda además la identificación y debate sobre de las desigualdades históricas, las cuales se originan desde lógicas coloniales, y comprender que han existido lo

que Trincheros citado por Bari (2002) denomina “identidades políticamente estigmatizadas” (p. 157).

Implica además un diálogo relacional entre pertenencia y diferencia. No refiere a una hibridación cultural relativista, sino un diálogo político de los vaciamientos y reconocimiento de otras culturas, e incluso de los mecanismos de imposición colonial, y de negación del otro.

Este debate cruza inevitablemente con los aportes del pensamiento colonial que han tenido un profundo eco en la teoría social latinoamericana.

Para estos autores (Quijano (2000), Mignolo (2000), Walsh (2005), Castro Gómez (2000), etc.) el sometimiento del otro que inicia con la invasión española, portuguesa e inglesa a América, y la relación de dominación económica y epistémica, no termina con la llegada de las independencias. Más bien se transforma en proyectos de estado nación racializados, es decir, basados en la clasificación social por el color de piel, de lo que se ha llegado a llamar democracias pigmentarias.

A partir de esto en instituciones del estado, la aplicación de servicios con pertinencia cultural va a ser compleja pues implica dos elementos básicos:

“La adaptación de todos los procesos del servicio a las características geográficas, ambientales, socioeconómicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) del ámbito de atención del servicio.

La valoración e incorporación de la cosmovisión y concepciones de desarrollo y de bienestar de los diversos grupos de población que habitan en la localidad, incluyendo tanto las poblaciones asentadas originalmente como las poblaciones que han migrado de otras zonas.” (Ministerio de Cultura: 2015, p 17).

Para el caso en estudio implica adecuar los servicios universitarios a la particularidad de las condiciones de estos grupos indígenas que habitan las

diferentes zonas del país, por esto es necesario acercarse a la población y conocer sus particularidades.

Esto debido a que, de no ver y atender estas particularidades, las instituciones estarían generando prácticas discriminatorias hacia estas poblaciones, pues si no ven las diferencias se individualiza la responsabilidad de resolver desigualdades estructurales. Lo cual es inminentemente una forma de violencia.

5. Delimitación del objeto evaluativo

5.1 Objetivo general

Evaluar la pertinencia cultural de algunos de los servicios, y productos que brinda la UNED a estudiantes indígenas en el 2015.

5.2 Objetivos específicos

Realizar un proceso evaluativo con metodología mixta (cuantitativa y cualitativa) sobre la pertinencia cultural de los servicios que esta institución ofrece a estudiantes indígenas.

Construir indicadores para dar seguimiento a la pertinencia cultural de los servicios y productos de la institución.

Para concretar este proceso los servicios y productos que se escogieron son los que se consideran más relevantes para la permanencia de esta población en el modelo a distancia. Estos son los siguientes:

- ✓ Información para el ingreso a la UNED
- ✓ Tutorías
- ✓ Cursos virtuales
- ✓ Videoconferencias
- ✓ Becas
- ✓ Bibliotecas
- ✓ Fondo solidario

5.3 Interrogantes evaluativas

¿De qué manera los servicios académicos y productos que ofrece la UNED son pertinentes culturalmente para las necesidades de esta población indígena?

¿Cuál es la valoración que tienen estas personas sobre estos productos y servicios, desde su condición de indígenas?

¿Cuáles podrían ser algunos indicadores para valorar la pertinencia cultural de los servicios brindados por la institución?

5.4 Criterios evaluativos

Ahora bien, desde la Unidad de Evaluación del CIEI se han determinado varios criterios evaluativos con miras a mejorar la calidad de las acciones institucionales, estos son:

- ✓ Relevancia
- ✓ Adecuación
- ✓ Pertinencia
- ✓ Oportunidad
- ✓ Suficiencia
- ✓ Disponibilidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia

Este proceso evaluativo analizará concretamente el criterio de pertinencia, pues este es entendido como el grado de correspondencia entre los objetivos y propósitos institucionales y los requerimientos y necesidades de las usuarias en un determinado contexto.

De manera que por el objeto de la presente propuesta se evaluará la forma en que los servicios institucionales responden a las necesidades de esta población de estudiantes indígenas de forma específica.

De esta manera estaríamos haciendo referencia en el caso en estudio a la pertinencia cultural de las acciones institucionales, entendido esto como la capacidad de correspondencia del quehacer institucional a las particularidades de grupos culturales, en este caso indígenas, que acceden al modelo a distancia. Desde esta perspectiva la institución debería poder responder a estas poblaciones en la particularidad de sus prácticas y condiciones de vida, y esto es lo que se pretende revisar en la presente propuesta.

5.5 Productos esperados:

Un documento de evaluación de los servicios.

Una batería de indicadores de pertinencia cultural de los servicios.

6. Proceso metodológico

A partir de lo planteado anteriormente se dividió el trabajo de campo en varias fases. Como se plantea en los objetivos, los productos del proceso son dos primero la evaluación de los servicios, y un segundo producto es la batería de indicadores. A continuación, se plantea cómo se realizó cada uno de ellos.

Fase 1: Revisión documental; esta se realizó en los centros de investigación de la UCR, UNA, UNED, además de los centros de documentación de la OIT y OIM.

También se revisaron los últimos informes del Estado de la Nación y los Censos.

Fase 2: trabajo de campo.

Para el proceso evaluativo se realizaron varias acciones:

- ✓ Entrevista a estudiantes indígenas:

Para la entrevista a estudiantes y personas indígenas se escogen dos CeU que se son los Talamanca, Buenos Aires, Ciudad Neilly, pues son los centros donde se encuentra más cantidad de población indígena. En cada centro se entrevistó la siguiente cantidad de personas:

Tabla 2 Cantidad de personas entrevistadas por centro universitario

	CeU Talamanca	CeU Buenos Aires	CeU Neilly	CeU Osa
Estudiantes	2 Bribrí (1 hombres y 1 mujeres) 1 Cabécar (1 mujer)	1 Boruca (1 mujer) 2 Térraba (1 hombre y 1 mujer)	1 Ngobe (1 hombre)	1 Boruca (1 mujer)
Total	3	3	1	1

Fuente: Elaboración propia.

Para seleccionar las personas se definieron los siguientes criterios de selección: que tengan por lo menos un año de estar estudiando el CeU para que tengan conocimiento del sistema pedagógico de la institución, que sean personas residentes en los territorios indígenas, que exista igual cantidad de hombres y mujeres.

La finalidad de estas entrevistas era construir con estos y estas estudiantes cómo sería un servicio culturalmente pertinente a partir de las necesidades que ellos y ellas pueden ubicar en su experiencia en la UNED.

En términos generales se obtiene el siguiente cuadro síntesis:

Tabla 3 Cuadro síntesis metodológico

Servicio	Necesidades	Características para que sea un servicio culturalmente pertinente	Ítem de la encuesta relacionado con la característica
<p>Información para ingreso a la UNED</p>	<p>-La visita de personas de la UNED a los colegios. -La atención y el acompañamiento en los primeros trámites por parte de las y los funcionarios. -Apoyo y mediación pues se debe recordar que no hacen los trámites en su lengua materna</p>	<p>-Que la información de la UNED y su oferta llegue a los posibles usuarios, por medio de visitas a los colegios. -Que exista acompañamiento a las y los para familiarizarse con los trámites de la universidad -Que exista trato amable y buena atención en el CEU. -Que existan información accesible en su lengua indígena, o que por lo menos exista una persona en el CEU que pueda traducirlo si es necesario.</p>	<p>- ¿Las personas del CEU visitaron su colegio para dar información sobre la UNED? - ¿Cuándo realiza un trámite el personal del CEU se muestra dispuesto a brindar información? - ¿Existe alguna persona en el CEU que de información en la lengua indígena que usted habla? - ¿El centro universitario da información sobre trámites de forma clara y comprensible?</p>

<p>Tutorías</p>	<p>-El tiempo limitado y el tamaño de los grupos hacen imposible evacuar todas las dudas. - Revisar la metodología de enseñanza en general y en materias particulares como matemáticas. -La necesidad de que persona tutora resida en la zona para que conozca el contexto. -La mediación cultural de los contenidos: conversar más los contenidos. -Tomar acciones que tengan presente las distancias y los costos para llegar a tutoría por parte de las indígenas -Que se ofrezcan la mayoría de los cursos con tutoría en su CEU. -Que se puedan justificar ausencias a tutorías por el cuidado y la geografía de los territorios, con elementos como crecida de ríos. - Tener en cuenta que están estudiando en una lengua que no es la propia y el esfuerzo que esto implica es mucho mayor</p>	<p>-Que el tamaño de los grupos no sobrepase las 15 personas para poder evacuar las dudas y trabajar más profundamente los contenidos. -Que la metodología esté mediada culturalmente, que los contenidos se desarrollen con ejemplos de su contexto. -Que el tutor o tutora pueda darles algún apoyo adicional como tiempo adicional para revisar los contenidos por la dificultad de estar estudiando en otro idioma. -Capacitación de las y los tutores en interculturalidad, para poder adecuar la metodología al contexto cultural. -El apoyo económico para la asistencia a las tutorías, esto por medio de becas y fondo solidario -Que se garantice que la mayoría de cursos tienen tutoría en el CEU donde ellos y ellas están matriculados -Que se pueda justificar ausencias por elementos geográficos como crecidas de ríos o el cuidado, por la particularidad de sus condiciones</p>	<p>- ¿La cantidad de personas que asisten a recibir las tutorías permite evacuar dudas de todo el grupo por medio de preguntas con el tutor o tutora? - ¿En la tutoría se pone ejemplos a partir de su realidad que son fáciles de comprender? - ¿El tutor o tutora le da algún apoyo particular, por ejemplo, se queda con usted luego de la tutoría revisando sus dudas? - ¿Han tenido que dejar de ir a las tutorías por las distancias y el costo? - ¿Ha tenido que trasladarse para recibir tutorías a otro Centro Universitario diferente al que está matriculado? - ¿Ha recibido tutorías en la mayoría (¿el 60%) de los cursos que ha matriculado? -¿Cuándo matriculan una materia que no va a tener tutoría en su Centro Universitario ¿le informan en ese momento que no contará con ese servicio?</p>
<p>Cursos virtuales</p>	<p>-Poco conocimiento tecnológico y desuso por parte de los estudiantes.</p>	<p>-Que no se oferte un curso solo virtual, sino que los estudiantes puedan escoger si se</p>	<p>- ¿Ha tenido que llevar un curso virtual? - ¿Dónde tiene acceso a internet?</p>

	<p>-No se tiene acceso a electricidad en algunos de los territorios.</p> <p>-No se tiene acceso a señal de internet en muchos de los territorios.</p> <p>-Muchos estudiantes no tienen computadora. -En muchos casos no saben cómo usar las plataformas y no se les explica.</p>	<p>lleva el curso virtual o presencial. Y que los estudiantes indígenas tengan prioridad de llevarlo presencial. - Que el CEU tenga laboratorio y varias computadoras con buena conexión, para que puedan hacer el curso en ellas.</p> <p>-Que se les dé información y capacitación para el uso de las plataformas.</p> <p>-En el caso de los CEU que atienden territorios indígenas, esta modalidad no sería recomendable aplicarla pues existen limitantes de infraestructura que les dificultan a las y los estudiantes poder cursarlos.</p>	<p>- ¿Conocía cómo funcionan las plataformas Moodle y Blackboard que se usan para los cursos virtuales? - ¿El Centro Universitario le facilita la el laboratorio de cómputo y la conexión a internet para que haga el curso en caso de que lo necesite?</p> <p>- ¿Pudo aprobar esos cursos que realizó en la plataforma virtual?</p> <p>- ¿Le resultó fácil hacer el curso virtual?</p>
Videoconferencia	<p>-Es el servicio menos usado</p> <p>-Refieren a problemas de conectividad antes señalados, tanto desde sus computadoras, como desde el CEU donde a veces la conectividad es deficiente.</p>		

<p>Bibliotecas</p>	<p>-Necesidad de que en todos los CEU que atiende territorios tengan biblioteca. -Que exista una persona que explique cómo se hace búsqueda de libros. -Que se dé información clara</p>	<p>-Que los CEU que atiende población de territorios indígenas tenga servicio de biblioteca. -CEU con bibliotecario capacitado en interculturalidad, para que pueda brindar un mejor servicio a esta población.</p>	<p>- ¿El centro universitario cuenta con servicio de biblioteca? - ¿Usa usted el servicio? - ¿El centro universitario tiene una persona asignada para que le asesore en la búsqueda de libros? -¿En la atención esta persona es amable y paciente para dar instrucciones y explicar el</p>
	<p>sobre cómo se buscan y hacen préstamos de libros pues muchos no lo saben. -Trato amable de las y los funcionarios en los trámites de préstamo de libros.</p>	<p>-Que se brinden instrucciones claras para los trámites de bibliotecas.</p>	<p>proceso de préstamo de libros?</p>

<p>Becas y fondo solidario</p>	<p>-Necesidad del apoyo desde los CEU en los trámites. -Que las y los funcionarios estén capacitados y conozcan las necesidades de estas poblaciones. - La posibilidad de darles becas tipo A por su condición. - Necesidad de tener claros los motivos de rechazo de estos apoyos económicos. -Dar información clara de los mecanismos de apelación.</p>	<p>-Sistema de becas que reconozca las necesidades económicas de estas poblaciones en relación con tres aspectos: -Analizar la posibilidad de un sistema de becas diferenciado en el que las y los estudiantes que se reconocen como indígenas tengan beca desde el primer semestre. Esto como una política de acción afirmativa. -Valorar darles un “periodo de gracia” a estos estudiantes para que no pierdan la beca, aunque pierdan una materia. -Valorar a partir de las necesidades económicas por los costos, distancia y poco manejo de dinero, darle a las personas indígenas beca A. - Funcionarios capacitados en interculturalidad, y sensibilizados sobre la situación de las personas que viven en los territorios indígenas</p>	<p>- ¿Tiene beca? ¿Qué tipo de beca? - ¿Cómo se enteró de los trámites de solicitud de una beca? - ¿Ha apelado alguna vez el tipo de beca que le asignaron? - ¿Ha tenido beca durante todos los cuatrimestres o la ha perdido alguna vez? - ¿Cuándo va al centro universitario a pedir información sobre becas se muestran disponibles a explicarle los trámites? - ¿El trato de la trabajadora social para explicar el trámite de beca es amable? - ¿Se le explica el motivo de asignación del tipo de beca que le dieron? - ¿Se le ha explicado de forma clara los trámites necesarios para apelación de beca o del fondo solidario?</p>
---------------------------------------	---	---	--

Fuente: Elaboración propia.

✓ Aplicación de encuesta sobre pertinencia cultural de los servicios de la UNED:

Se aplicó un instrumento vía encuesta autoadministrado, en el que se intentó contactar al universo de estudiantes que se autorreconocen como indígenas en la institución a partir de las bases de datos del 2014.

La finalidad de esto era conocer la valoración que hacen las y los estudiantes indígenas de la UNED sobre los servicios que se les ofrecen en la institución.

✓ Construcción de indicadores:

A partir de las dos experiencias anteriores y con la información que se tienen en el proyecto de Indicadores de gestión de Centros Universitarios, crearon algunos indicadores de pertinencia cultural que servirán para evaluar los avances en el tema y darle seguimiento institucional.

Fase 3: sistematización y análisis de la información, a partir de lo anterior se establece los principales componentes del informe de evaluación de acuerdo con los objetivos establecidos. Los cuales se presentan a continuación.

7. Resultados del proceso evaluativo

Para realizar la presentación de resultados planteamos varios subapartados divididos de la siguiente manera. Un primer apartado refiere a los obstáculos que se ubican en varios estudios nacionales para el acceso de la población indígena a la educación primaria y secundaria que es lo que en parte genera que solo un pequeño porcentaje de esta población pueda acceder a las universidades.

Posteriormente hacemos una caracterización general a partir de los datos de estudiantes indígenas disponibles en la UNED para en 2014.

Seguidamente hacemos un análisis de la principal información obtenida a partir de las entrevistas cualitativas realizadas a estudiantes de varios grupos indígenas. Como se ha planteado en varios apartados del trabajo a partir de estas entrevistas se construye el instrumento cuantitativo que se utilizó.

Luego se hace la presentación de los datos de la encuesta realizada, y seguidamente se plantean la pila de indicadores de monitoreo de pertinencia cultural de servicios que se construyen a partir del trabajo realizado.

7.1 El estado de educación primaria y secundaria en los territorios indígenas y las barreras para el acceso a la educación superior.

- ✓ Proceso: repitencia y deserción.
- ✓ Logro: aprobación o rendimiento
- ✓ Tecnología: computadoras por estudiante y laboratorios de informática
- ✓ Infraestructura: número y estado de aulas, servicios sanitarios, agua potable y electricidad.
- ✓ Titulación docente: número de docentes con título universitario

A partir de la construcción de este ISE vamos a plantear algunos elementos generales. En primer lugar:

“Siempre en el ámbito general de todos los Territorios Indígenas, según datos del MEP para el 2010 la matrícula en primaria fue de 9078 estudiantes y hubo una repitencia de un 12,1% frente a un 6% en el ámbito nacional. En secundaria hubo una matrícula de 2570 y una repitencia de 10,2% inferior al 11,6% del ámbito nacional. En ese 2010 presentaron prueba de bachillerato 160 estudiantes indígenas y la ganaron solamente 63, para un porcentaje de promoción del 39,4%.” (Borge: 2012, p 15)

Este último dato nos da para el caso de la UNED un referente importante en relación al pequeño porcentaje de estudiantes indígenas que aprueban los exámenes de bachillerato con solo un 39.4 %.

En relación con los indicadores del ISE, el relativo a infraestructura es muy bajo en todos los territorios indígenas, aunque en los últimos años ha mejorado producto de

la inversión realizada en el MEP con un préstamo para educación con el Banco Mundial.

En cuanto al indicador relacionado al uso de tecnología la situación es precaria por las zonas montañosas en las que se encuentran muchos de los centros educativos, que limitan el acceso a internet, y por tanto al uso de algunas tecnologías. Este es un dato relevante para la UNED pues tendríamos población que accede al modelo a distancia con poco o nulo conocimiento del uso de tecnologías para los procesos educativos.

Uno de los indicadores que salen más bajos es el relativo a la titulación docente pues solo un 38,2% tienen título, esto debido al Decreto Ejecutivo Decreto 20072 del MEP, que determina que se pueden substituir docentes no indígenas por docentes indígenas, esto ha generado que se nombren personas indígenas no tituladas, lo cual afecta a su vez el rendimiento de las y los estudiantes pues no tienen la formación que se requiere.

En relación con el ISE por etnia, mostramos el siguiente cuadro que refleja la situación existente:

Cuadro 5
Índice de Situación Educativa, según etnia
2010

Etnia	Número de centros	ISE	Proceso	Uso y acceso TIC's	Titulación docente	Infraestructura	Logro
Guaymi (Ngobe)	27	48,7	90,6	0,2	23,8	36,7	92,0
Cabécar	116	49,9	89,2	3,1	27,3	42,0	87,8
Bribri	69	56,5	92,4	8,2	43,1	43,7	95,1
Téraba(Teribe)	9	60,7	95,4	0,0	68,4	39,8	100,0
Boruca(Brunka)	25	63,8	94,5	0,0	74,4	49,9	100,0
Guatuso(Malekus)	6	64,1	96,7	9,0	40,0	75,0	100,0
Huetares	5	73,2	97,9	39,4	58,8	70,0	100,0
Chorotega	2	75,1	92,9	25,1	87,5	88,9	81,0

Fuente: Estado de la Educación con datos del Departamento de Análisis Estadístico del MEP y el Departamento de Educación Indígena del MEP.

Podemos observar que para el caso de las etnias en estudio existe una importante cantidad de centros educativos en la zona cabécar con 116 centros la mayoría de ellos de primaria. Sin embargo, vemos que para estos dos grupos el ISE promediado de los indicadores anteriormente señalados es bajo, pues para los bribris solo llega al 56,5% y para los cabécares llega al 49,9% esto de un ideal de 100%.

Como es fácil imaginar la brecha se da con los centros educativos de primaria o secundaria más alejados que son los que salen más bajos en el índice, tanto porque tienen peor infraestructura, como por que es donde están los maestros y maestras no titulados. Conforme existe mejor infraestructura como transporte público o calles lastradas, hay personas con mayor titulación, incluso con grados de maestría y por tanto más alto ISE.

De esta manera las universidades no solo captan un pequeño porcentaje de población indígena que logra pasar el bachillerato, sino que además llegan con muchas brechas fundamentalmente en el aspecto de uso de tecnologías.

Ahora bien, en relación con la educación superior en el 2012 CONARE inicia un proceso de evaluación para el Mejoramiento de la Educación Superior Pública, con las cuatro universidades públicas y genera el documento titulado "*Evaluación diagnóstico socio-educativo y cultural de los pueblos indígenas en relación al acceso, permanencia y éxito de estas poblaciones en la Educación Superior Costarricense.*" Este se hace por medio de la construcción colectiva con representación de personas de diversos territorios indígenas del país.

A partir de este estudio plantearemos algunas de las barreras que se sistematizan en el documento.

Tabla 4 Listado síntesis de las barreras de exclusión desde la perspectiva indígena.

<p>1. Contexto Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento total de los temas a ser abordados en los exámenes de admisión • Desconocimiento del apoyo que puedan brindar las universidades estatales.
<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad geográfica que impide el acceso a las sedes regionales centrales, a hospedaje o residencia • Deficiente preparación de los estudiantes en secundaria • Desinterés de los mismos estudiantes • Carencia de apoyo por parte de las universidades para apoyar a los estudiantes aplazados que cursan el último año • Carencia de divulgación de la oferta académica en los territorios indígenas previo al período de matrícula universitaria
<p>2. Contexto Psicológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excesiva indiferencia • Marginación hacia el pueblo indígena por su vulnerabilidad • Falta de motivación al estudio • Inadecuada atención de los estudiantes indígenas por parte de las Universidades Públicas. • La carencia de un trato diferenciado
<p>3. Contexto Cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> • El idioma • Ausencia de articulación cultural del sistema educativo desde el I ciclo hasta el universitario • Carencia de talleres vocacionales que motiven el acceso a la educación superior.
<p>4. Contexto Económico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos económicos para cubrir los gastos de transporte, libros, alimentos, etc. • Limitado otorgamiento de becas • Pobreza extrema • Familias numerosas que impide cubrir gastos más allá de los del sustento
<p>5. Contexto Tecnológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carencia de acceso a la tecnología • Imposibilidad de acceso a Internet • Lineamientos, trámites y procedimientos son requerimientos en la línea digital □ Deficiente calidad del material didáctico

6. Contexto Político

- Trámites excesivos
 - Cupo limitado para la población estudiantil indígena
 - Falta de un plan de apoyo integral a las comunidades indígenas por parte de las Universidades.
 - Exámenes de Admisión que no consideran las condiciones indígenas □ Ausencia de una guía pre-acceso a la Universidad.
 - Carencia de guía en la adopción de carreras.
-
- Exigencia de requisitos como la cédula de identidad.
 - Mayor apertura hacia colegios técnicos
 - No se motiva el acceso a otros centros técnicos como el INA
 - Nadie impulsa a los centros comunales para que se conviertan en impulsores en el logro del bachillerato de los estudiantes de la comunidad
 - La falta de un medio de comunicación entre las universidades y los pueblos indígenas
 - Carencia de carreras cortas y/o vocacionales
 - Inaccesibilidad a carreras en las sedes regionales

Fuente: Mejía, 2012, p 136.

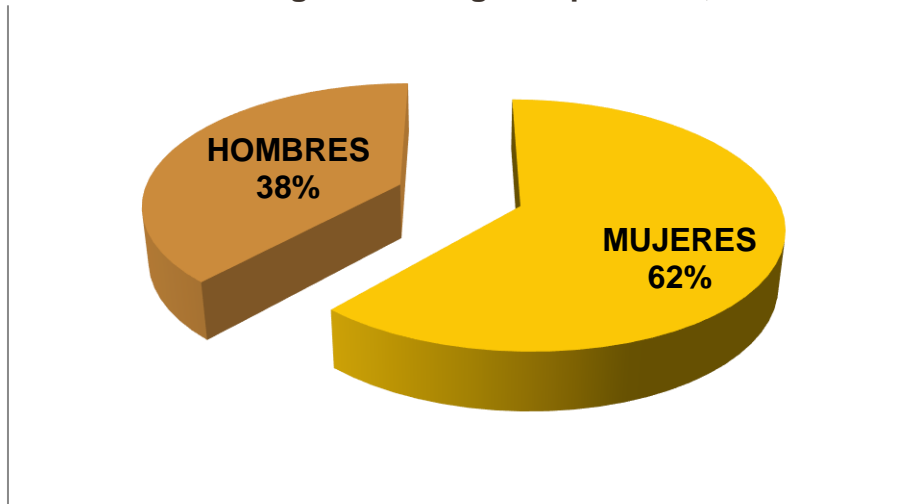
Sobre las barreras que plantea este estudio, vamos a ver en los apartados siguientes como se concretan para la realidad específica de la UNED, y veremos cómo se han enfrentado algunas de estas desde la institucionalidad.

7.2 Caracterización de estudiantes indígenas de la UNED para el 2014

Del total de estudiantes matriculados en la UNED que se autorreconocen como indígenas, tenemos para el 2014, 240 estudiantes regulares, la distribución por sexo de estos refleja la tendencia institucional siendo una mayoría mujeres, como se puede ver en el siguiente gráfico.

Ilustración

1 Estudiantes regulares indígenas por sexo, 2014

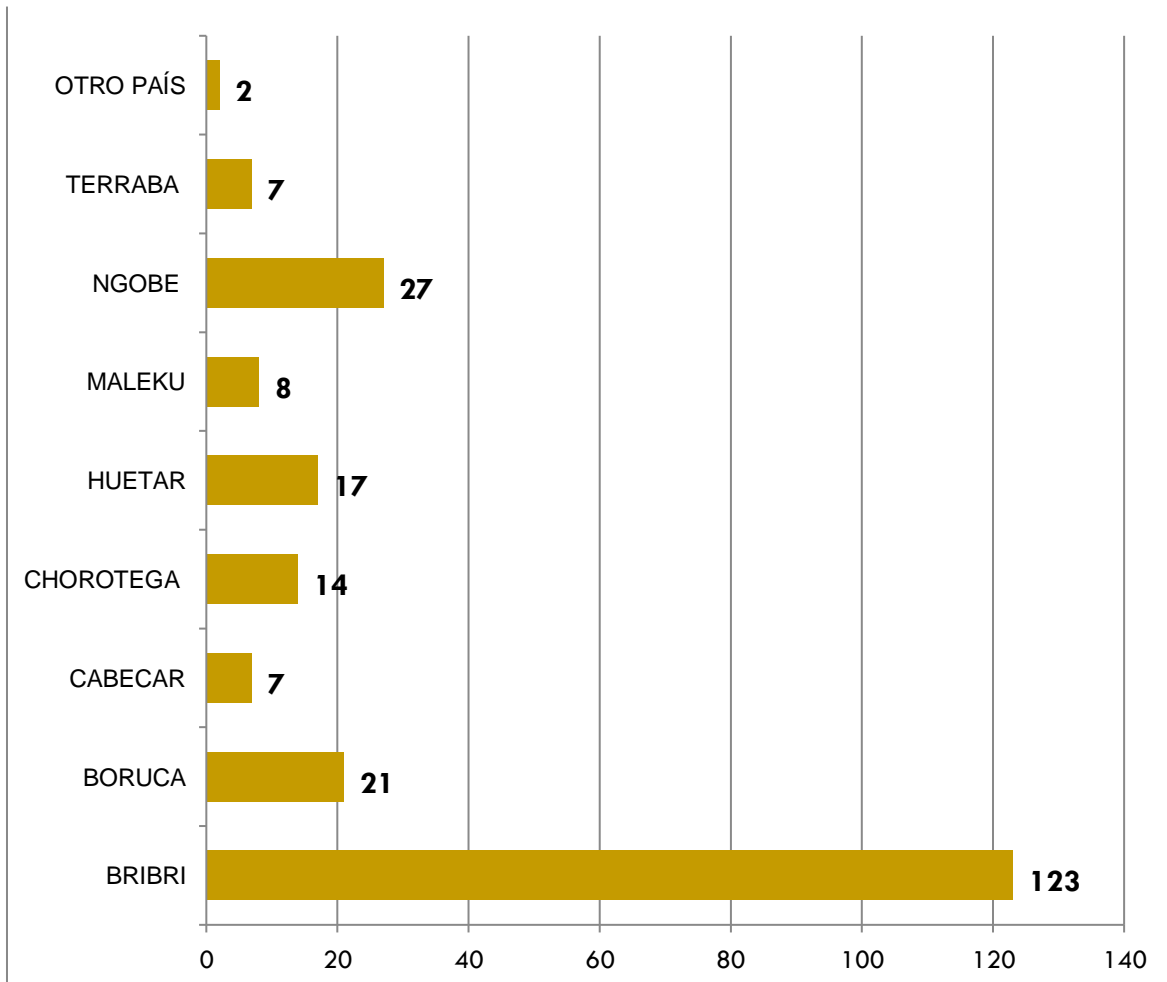


Fuente: CIEI 2014

En cuanto a la distribución étnica de estas personas encontramos representación de la mayoría de las etnias indígenas presentes en el país, pero llama la atención la existencia de una mayoría de población Bribri con un 54%, esto debido a la ubicación de un Centro Universitario en ese territorio indígena en Shiroles de Talamanca.

Ilustración

2 Estudiantes regulares indígenas de la UNED por etnia, 2014

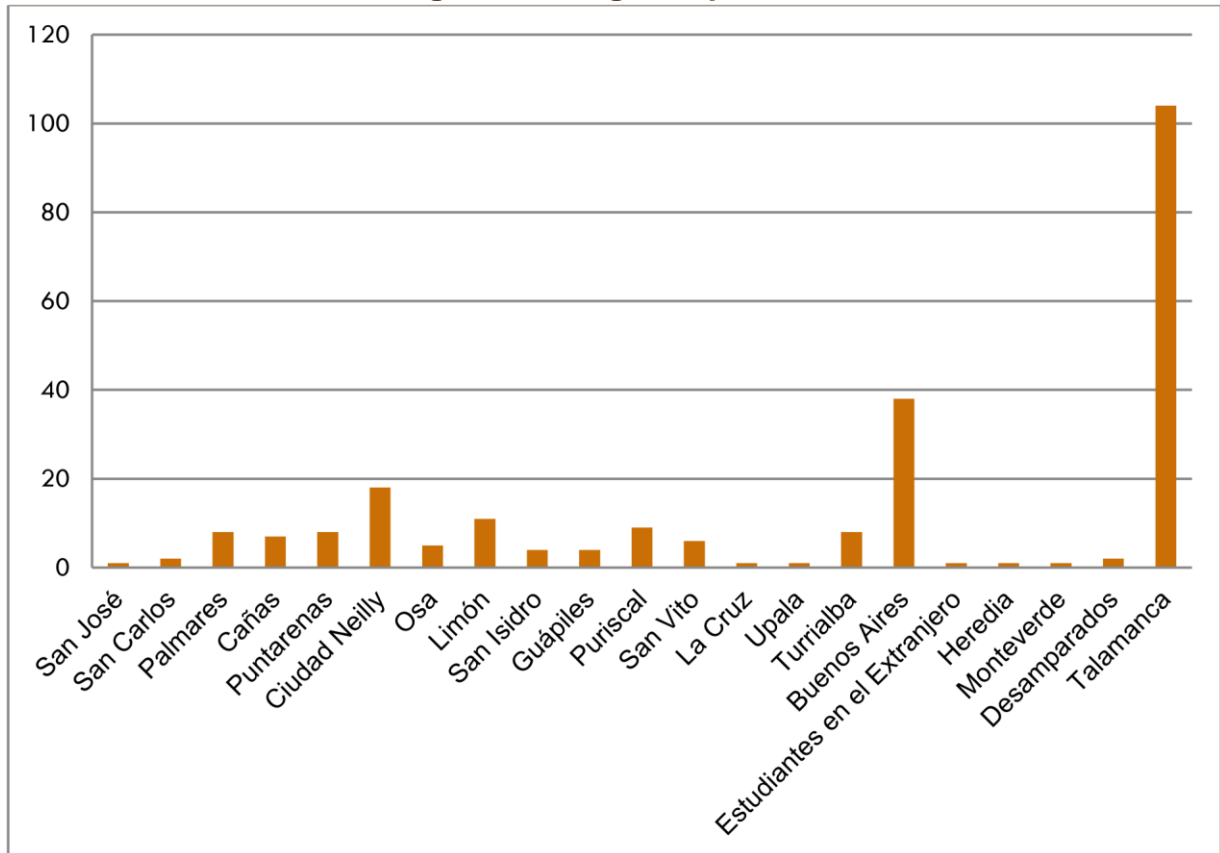


Fuente: CIEI: 2014

En cuanto a su distribución en los centros universitarios de la UNED, existen 3 de ellos que agrupan la mayoría de estudiantes indígenas que son Talamanca, Buenos Aires y Ciudad Neilly, como se puede observar en el siguiente gráfico:

Ilustración

3 Estudiantes regulares indígenas por Centro Universitario, 2014



Fuente: CIEI: 2014

Para el presente estudio como se planteó en apartados anteriores en la primera fase de construcción de indicadores se trabajó como se indicó en el apartado metodológico con los tres centros ya citados, en los que encontramos representación de la mayoría de etnias del país como se puede observar en el cuadro siguiente:

Tabla 5 Cantidad de estudiantes regulares indígenas por etnia según centro universitario seleccionados para la fase de entrevistas, 2014

Etnia	CeU Talamanca	CeU Buenos Aires	CeU Ciudad Neilly	CeU de Osa
Bribri	93	13	0	1
Cabécar	7	8	0	0
Boruca	2	8	1	4
Huetar	1	0	0	0
Ngobe	1	1	17	0
Térraba	0	5	0	0
TOTAL	104	35	18	5

Fuente: CIEI. 2014

Como se puede ver abarcamos varias etnias y para la fase de evaluación de la pertinencia cultural de los servicios trabajamos con todas estas etnias presentes en la institución, para lograr recopilar la mayoría de visiones posibles.

7.3 Principales hallazgos de las entrevistas cualitativas realizadas a estudiantes indígenas

Como se plantea en la metodología se inicia el proceso realizando entrevistas a 8 estudiantes indígenas de tres Centros Universitarios para conocer qué implica para ellos un servicio de culturalmente pertinente, concretando en los servicios que como planteamos en el apartado de objetivos, son más relevantes para garantizar la permanencia de estudiantes indígenas en la UNED, estos son:

- ✓ Información para el ingreso a la UNED
- ✓ Tutorías
- ✓ Cursos virtuales
- ✓ Videoconferencias
- ✓ Becas
- ✓ Bibliotecas
- ✓ Fondo solidario

A continuación, planteamos algunos de los aportes de las entrevistas y para cada uno de los servicios o productos definimos características que serían necesarias para que el servicio sea pertinente desde la perspectiva de las y los estudiantes:

7.3.1 Información para el ingreso a la UNED

Uno de los elementos más importantes es la información que se da a las personas indígenas en el momento de ingreso a la UNED, hemos podido ubicar que las formas de llegada a la universidad son muy diversas, desde personas que ingresa por un familiar que les proporciona información, hasta personas que empiezan llevando un curso de extensión y luego deciden empezar una carrera en esta universidad. Sin embargo, lo más común es que cuando terminan el colegio empiezan a ver la posibilidad de seguir estudios y este es un momento muy importante para atraerlos a la UNED.

Un elemento central para hablar de pertinencia cultural desde los procesos de ingreso a la universidad, es como lo plantean varios de los estudiantes **la visita de personas de la UNED a los colegios.**

Por ejemplo, uno de los estudiantes Ngobe de Conte Burica plantea que él no había pensado en ir a la universidad sin embargo las personas del CEU de Ciudad Neilly fueron a su colegio a la comunidad de El progreso, que está a dos horas de ese centro, él plantea:

“Primeramente cuando yo estaba en el colegio la gente de acá que fue a visitar a nosotros a dar información, que como se estudia, y todo eso... y ahí pensé en estudiar. La carrera escogí eso porque la familia me dijo que estudie eso para que dé algo a la comunidad a ayudar a los niños.”

En esa visita los funcionarios del CEU les explicaron cómo funcionaba la UNED, las becas y el fondo solidario, y fue por esa información que él empezó a valorar la posibilidad de estudios superiores.

Además de esto se destaca **la atención y el acompañamiento en los primeros trámites por parte** de las y los funcionarios como un elemento relevante, por el hecho de que algunas de estas personas **no hacen los trámites en su lengua materna**. Una de las estudiantes cabécares de Talamanca manifiesta:

“Al menos en la UNED han sido buenos me tienen mucha paciencia como 1500 paciencia, y se sientan conmigo y me explican y me lo dicen. Lo menos como yo soy muy preguntona yo no me quedo así yo le exijo que me repitan, no soy de quedarme hay gente que se encierran y no se atreven a preguntar. A pura pregunta voy yo.

Estamos en la Universidad gracias a la UNED sino estuviéramos fuera, en la casa totalmente, porque no tenemos acceso a una universidad”

De la misma forma se destaca las limitantes que pueden existir en el mal trato o la discriminación por parte de funcionarios de los centros universitarios hacia esta población, por ejemplo, una compañera del CEU de Osa plantea:

“Ahora si son amables, pero porque seguro les da miedo que soy peleona. Porque un día yo les dije como nosotros tenemos que tener conciencia que somos becados y que nos pagan porque estudiemos, ustedes tienen que tener conciencia de que si no hay estudiantes no tienen trabajo. Y entonces les digo todo es recíproco. Porque antes le contestaban de mala manera y le decía a uno busque ahí, o no sé. Mi hermano decía hay que verle el lado positivo es amargada hay que endulzarla”

El **cuido de hijos e hijas** es otro elemento relevante que limita el acceso a la universidad, pues deben coordinar el cuidado, en otros casos cuando existen menores distancias entre el territorio indígena y los CEU las mujeres se llevan sus hijos al

centro universitario, y establecen redes de apoyo con esta institución, por ejemplo, una estudiante Boruca plantea:

“Yo me los traigo, los dos, yo digo que la Uned nos ha enseñado como familia a ser disciplinados y ser responsables, yo me los traigo ahí la tengo en la computadora, y se queda quedita, y se trae libro y se pone a pintar... Y el otro dice mami que yo quiero ser como usted, porque usted está haciendo comida y leyendo y se va a servir la comida. Yo a veces me emociono tanto dependiendo de lo que esté haciendo y me dice yo quiero ser como usted... Ellos han crecido en la UNED porque ella desde que tenía 3 meses y el otro desde los 7 años y ahora tiene 15, entonces como la mitad ha pasado en eso.”

A partir de esto algunas características que debe tener un servicio para que sea pertinente culturalmente son las siguientes:

- ✓ Que llegue a los posibles usuarios, por medio de visitas a los colegios.
- ✓ Que exista acompañamiento para familiarizarse con los trámites de la universidad
- ✓ Que exista trato amable y buena atención en el CEU.
- ✓ Un elemento relevante sería dado a lo planteado que sea accesible en su lengua indígena, o que por lo menos exista una persona en el CEU que pueda traducirlo si es necesario.

7.3.2 Las tutorías

El otro servicio que por las particularidades de la UNED es relevante reconstruir para pensar los criterios evaluativos de la pertinencia cultural son las tutorías, en ese se plantea varios elementos de interés.

Un primer elemento que se destaca es el tema **del tiempo limitado y el tamaño de los grupos para las tutorías**. Esto debido a que, pues si son de 15 a 40

estudiantes, se señala que no da tiempo a veces de repasar la materia y hacer preguntas, por ejemplo, una estudiante cabécar plantea:

“Lo que pasa es que tal vez yo diría es poco el tiempo, por ejemplo, viene una hora y somos diez, mientras él nos trata de explicar la ideología de él de la materia, a otros no les está llegando la información, quisieran que él le traduzca a la manera de él, pero hay 3 más esperando que les expliquen. No es un buen rato”

En esta misma línea una estudiante boruca plantea:

“Yo para ser sincera voy a la primera tutoría y evaluó el proceso, si porque para mí es muy difícil porque yo de lunes a viernes no estoy con ellos porque están en la escuela y el colegio, y las tutorías son sábado y domingo, tengo dos chicos que requieren mi ayuda y apoyo. Entonces yo los sacrifico el primer día y vengo y digo no aquí no me funciona venir. O sea, me funciona y no me funciona.

Por ejemplo, este cuatri vi que no iba más porque somos muchos estudiantes y es muy poco tiempo de tutoría, son 3 horas de tutoría para 47 estudiantes. Y el profe trata de evacuar dudas, yo tengo duda pregunto y el otro y el otro, es muy difícil para el tutor estar como en todo.”

Un segundo elemento en relación con las tutorías es lo relacionado con la **metodología de enseñanza**, pues se plantea que en algunos casos no es la más adecuada. En el caso de las tutorías en materias como matemáticas, donde va ser muy importante la estrategia pedagógica por el nivel de dificultad de los contenidos, una de las estudiantes de la zona de Rey Curré que es Boruca dice:

“Como decir así materias especiales que tengan que ver con matemática y con números, díay que expliquen más despacio o más suave, más tiempo, sino chorrean un montón de fórmulas y no sé cómo aplicarlas”

De esta forma la metodología de las tutorías no está clara, y son tan variadas las formas como tutores existen, pues en algunos casos se plantea que las y los tutores solo llegan a repetir lo que dicen los textos. Esto hace que muchos estudiantes decidan prescindir de estas tutorías lo cual implica que pierdan los cursos.

“En muchas si me gustaba porque eran muy enriquecedoras, muy dinámicas y creativas y otras para nada. Una vez yo salí y le dije a una compañera yo no vuelvo a venir porque yo vengo de tan largo, y cómo es posible que la tutora se sienta leía y leía el libro y unas diapositivas y dele y dele y casi no nos explica. Entonces para eso me quedo en mi casa y no pierdo plata y leo yo sola.

En otra el tutor nunca se paró de la silla entonces solo nos leía el libro y preguntábamos y buscaba en el libro y buscaba en el teléfono y era un desastre. Bueno en una de las carreras el profesor siempre llegaba tarde y solo yo llegaba, y yo le decía yo necesito que me explique para eso le paga la universidad.”

Un tercer punto llama mucho la atención que en las recomendaciones que hacen las personas indígenas entrevistadas, con frecuencia hacen referencia a la necesidad de tener una **persona tutora que resida en la zona que conozca el contexto** y que sea más accesible en diferentes momentos.

Las particularidades de los territorios y las culturas indígenas son varios, como hemos podido ver y es necesario que las personas que trabajan en estas zonas conozcan estas situaciones, y a partir de esto puedan establecer estrategias pedagógicas en las tutorías acordes a estas condiciones, esto sin duda es central para dar servicios pertinentes culturalmente.

Es necesario además incorporar en los procesos de aprendizaje, temas desde la realidad local, y para esto es necesario que las y los tutores conozcan el espacio en el que están desarrollando los procesos de aprendizaje, pues sino se dan situaciones como la que describe esta estudiante indígena Boruca:

“ahora estoy llevando fundamentos y tengo un ensayo de deserción escolar en primaria, eh en secundaria digo, y estoy haciendo el ensayo sobre acá, y el profesor me dice que tengo que hablar a nivel general, entonces yo le envié un correo al profesor y le digo yo no puedo hablar a nivel general porque mi investigación la hice acá en mi comunidad, yo no puedo hablar de San José porque yo no puedo hablar por qué ellos abandonan. Yo puedo hablar en la comunidad por qué motivo se van. Ahora ellos dicen que se van porque ahora hay mucho Bullying, por ser indígenas, pero ahora el colegio está en territorio y están contentos porque ahora no hay tanto. Antes tenían que ir a Buenos Aires o Palmar. Entonces el profesor me dice bueno sí, pero ve porque yo peleo”

Es claro en este ejemplo la necesidad de trabajar desde las particularidades para sumar a los procesos de aprendizaje la realidad del espacio local.

Además, las y los estudiantes recienten mucho que los tutores solo los ven pocas veces al cuatrimestre, unas cuantas horas, y que en algunos casos estos salen corriendo para impartir una tutoría en otro centro o porque las deja el bus de regreso a San José.

Como cuarto elemento para pensar la pertinencia cultural de este servicio que está íntimamente ligado con elementos de las culturas indígenas es el siguiente. Varias de las personas entrevistadas plantean la necesidad de **conversar más los contenidos**, y acá definitivamente encontramos un elemento cultural, pues las culturas indígenas tienen formas de transmisión de conocimiento de manera oral, por lo que la conversación es la manera que les resulta más familiar para asimilar conocimientos.

En una investigación realizada en la Universidad de Costa Rica sobre los procesos de aprendizaje y socialización en la población cabécar titulado “Acercamiento al

proceso de socialización de la población infantil Cabécar de Chirripó” se señala lo siguiente:

“Otra particularidad de la etnia cabécar que incide en el proceso de socialización de la población infantil es el ser una cultura predominante oral, el intercambio verbal directo ha sido el principal y, en algunos casos, el único medio para la transmisión y adquisición del conocimiento y por ende, de la formación de las personas.” (Watson y Camacho: 2015, p 8)

Por tanto, en este grupo étnico la oralidad debe ser trabajada como un elemento de aprendizaje con el cual están familiarizados, y por medio del cual se pueden aprender contenidos de manera más accesible.

De esta manera un reto pedagógico con estas poblaciones es tratar de incorporar estas pautas culturales en los procesos de aprendizaje, que consideramos que además para toda la universidad sería de gran beneficio.

Como cuarto punto en relación con las tutorías destacamos, para el caso de los territorios indígenas **las distancias y los costos** que dificultan poder llegar en ocasiones al CEU. Por ejemplo, en Talamanca entrevistamos a una compañera indígena que vienen de un poblado cabécar llamado Gavilán Canta, que está ubicado a 3 horas caminando del CEU de Shiroles, a esta comunidad no hay servicio público de bus. El recorrido que esta compañera hace es el siguiente:

“Para tutoría yo agarro todo el día, si examen es sábado y domingo, esos dos días son completo, porque si me vengo caminando son 3 horas, salgo en la mañana a las 5 para estar a las 8, 3 horas, y luego del examen me voy caminando, eso es el sábado. El domingo otra vez. Si es dos días me vengo en moto, y me voy caminando con más calma, o el domingo algo en moto porque caminando los dos días ya no puedo.”

Esta estudiante plantea que, si no se viene caminando 3 horas al CEU, tiene que pagar una motocicleta que le cobra 3 mil colones, o bien, un carro que le cobra 10 mil colones. Pero lógicamente no siempre puede costearlo.

Otro estudiante del CEU de Ciudad Neilly que es de la etnia Ngobe y vive en la comunidad de El Progreso en Conte Burica, plantea que toma un bus en esa comunidad que le cuesta en total 2800 colones el viaje. Y otro estudiante de esta misma etnia planteaba que camina 1 hora para llegar a tomar el bus que dura dos horas hasta Ciudad Neilly.

En general las distancias para llegar a una tutoría van de 1 a 3 horas en cada una de las regiones, y los costos van de los 2 a los 20 mil colones, por lo que el acceso es muy limitado y a veces no van pues no tienen dinero para el traslado.

Como quinto elemento ubicamos el tema de que a veces matriculan **un curso y este no tiene tutoría en el CEU más cercano**. Por ejemplo, un estudiante de administración del CEU Shiroles, que vive a 2 horas de esa zona, matriculó una materia y luego se dio cuenta que van a dar la tutoría en el CEU de Limón.

Si este muchacho dura dos horas llegando a Shiroles, saliendo del territorio Bribri donde vive, y gasta en promedio 5 mil colones para llegar, pues salir a Limón le cuesta más del doble de dinero, y de tiempo, y como él dice no va a poder ir ni matricular esta materia. Por lo que es necesario flexibilizar y garantizar el acceso a tutorías en estos CEU que atienden población indígena por el costo particularmente alto que tiene para ellos salir a otras zonas.

De esta misma manera cuando hablamos de costos de llegada a una tutoría desde la condición de la población indígena, se debe tomar en cuenta que, por la particularidad social y cultural de algunos de los territorios indígenas, ellos y ellas no manejan mucho dinero, pues generalmente cultivan para subsistencia, y venden

algunos excedentes de las cosechas, por lo que no en todo momento manejan dinero.

Una de las personas bribri entrevistadas plantea que él es agricultor y vende plátano y cacao en Talamanca, y que cuando saca productos para vender debe guardar dinero para las tutorías, pues no vuelve a manejar dinero hasta la próxima cosecha. En estos casos el tema del costo de llegar a una tutoría está limitado aún más al escaso manejo de dinero.

En sexto lugar plateamos la **justificación de ausencias a tutorías por el cuidado y la geografía de los territorios**

Como planteamos en el trabajo se desarrolló entrevistas con hombres y mujeres y acá el tema del cuidado en ellas es la constante, si a esto agregamos el tema de las distancias, la situación de las mujeres se complejiza.

Varias de las mujeres entrevistadas tienen hijos y la responsabilidad del cuidado, entonces si no tienen quien les cuide a sus hijos no pueden asistir a tutorías y exámenes, pues se debe tomar en cuenta que, con el traslado de varias horas, necesitan a alguien que les cuide los hijos durante todo el día, a veces desde las 4 de la mañana hasta las 7 de la noche que regresan.

Además, un tema relevante es el de la geografía y las inclemencias del tiempo, pues todos plantean que tienen que cruzar ríos y quebradas para llegar al CEU, una persona plantea:

“A veces es feriado y no hay bote o el señor no quiso hacer más viajes... Ay unas quebradillas que se crecen y si la quebrada está crecida por mucha lluvia, hay que esperar que baje, a veces horas a veces duramos, gracias a dios no es muy grande, pero se han ahogado uno o dos muchachos, pero no son comparado con esos otros ríos que son más grandes.”

Estas dos situaciones el cuidado y el contexto geográfico, son dificultades constantes. Sin embargo, dentro de la lógica institucional uno de los problemas para las y los estudiantes indígenas es que estos factores no pueden ser justificantes para faltar a un examen, aunque evidentemente les limitan absolutamente las posibilidades de llegar. De manera que se debe conocer las particularidades de la zona, para entender que en estos casos si pueden ser causa de justificaciones de peso. Finalmente, un tema que es muy necesario de dejar claro en esta evaluación pues, aunque mucha gente no lo crea algunos de estos estudiantes indígenas hablan muy poco español pues al venir de territorios alejados donde todas las personas de la comunidad hablan su misma lengua indígena, solo usan el español cuando están relacionándose con instituciones estatales. Esto representa una dificultad pues implica que estas personas **están estudiando en una lengua que no es la propia y el esfuerzo que esto implica es mucho mayor.**

Además, por el tema de las distancias y que muchos de ellos se desarrollan en espacios de familia extensa, el relacionarse con personas blancas que además en muchos casos los miran con desprecio, producto de la lógica colonial, es difícil. En las tutorías mucho hablan de la timidez de hablar en público o que se vayan a burlar de ellos, una compañera boruca plantea con absoluta claridad el proceso:

“Y vieras que yo converso mucho con las otras compañeras de otros grupos que son indígenas porque me preocupa, y yo digo si yo hablo mucho, a mí que me gusta exigir y soy peleona, y ellos que no hablan. Porque yo tengo compañeros que no preguntan y dicen: “salí como salí de la casa, no entendí nada” y porque no pregunta les digo diay porque me da vergüenza.

Y a veces la gente dice es que los indígenas juegan mucho de vivos porque quieren todo para ellos, no es cierto. Es que la sociedad nos acostumbró a discriminarnos, hacernos a un lado, entonces ahora a nosotros nos da vergüenza hablar porque sentimos esa mirada o ese desprecio, aunque no sea así lo sentimos, aunque no sea cierto. Porque desde que estamos en el

vientre de nuestra madre lo estamos sintiendo, entonces difícilmente nos vamos a colocar bien en ese espacio.

Las chiquillas de aquí me dicen es que no parece indígena, porque se mete y habla y pelea. Pero la diferencia es yo le doy gracias a mi papá y a mi mamá que nos enseñó a ser lo que somos sin avergonzarnos, somos ante dios iguales, merecemos el mismo respeto y el mismo derecho.”

De esta forma para hablar de tutorías pertinentes culturalmente a partir del trabajo realizado ubicamos las siguientes características como necesarias:

- ✓ Que el tamaño de los grupos no sobrepase las 20 personas para poder evacuar las dudas y trabajar más profundamente los contenidos
- ✓ Que se contemple que muchos están estudiando en otro idioma y el reto pedagógico que esto implica
- ✓ Que la metodología esté mediada culturalmente por ejemplo en el tema de entender que se está estudiando en otro idioma, y que los contenidos se desarrollen desde ejemplos de su contexto
- ✓ Capacitación de las y los tutores en interculturalidad, para poder adecuar la metodología al contexto cultural
- ✓ El apoyo económico para la asistencia a las tutorías, esto por medio de becas y fondo solidario
- ✓ Que se garantice que la mayoría de cursos tienen tutoría en el CEU donde ellos y ellas están matriculados.
- ✓ Que se pueda justificar ausencias por elementos geográficos como crecidas de ríos o cuido, por la particularidad de sus condiciones.

7.3. 3 Los cursos virtuales

Como sabemos en la UNED existe una tendencia al uso de tecnologías, tanto para vencer las barreras tecnológicas y desarrollar habilidades en las y los estudiantes, como porque abarata considerablemente los costos institucionales por curso.

Por esto se decide conversar con las personas entrevistadas sobre este tema, y señalamos varios elementos al respecto:

Un elemento que sale a relucir es el **poco conocimiento tecnológico** de estos y estas estudiantes indígenas, aunque algunos han llevado cursos por ejemplo en el INA para aprender elementos básicos de computación, **al no tener una computadora**, la falta de uso les dificulta el aprendizaje, pues olvidan cómo se hacen las cosas.

Además, si tomamos en cuenta que en muchos territorios **no existe electricidad**, **la posibilidad de acceso a computadora se reduce**, y en los casos de comunidades en los que sí existe servicio público eléctrico, por ser zonas muy montañosas tampoco existe señal y buena conexión a internet.

En este contexto, es muy representativa la respuesta de esta mujer cabécar a la pregunta de si ha tenido que llevar cursos virtuales:

“Gracias a dios no he llevado curso virtual, pero los compañeros dicen que no haya cómo algunos que no entienden, no entienden que es lo que quieren los profesores, he escuchado muchas quejas...Y eso es una problemática que no tenemos computadoras y si tenemos acceso lo tenemos es prestada, y la otra persona está dependiendo de su computadora, y si uno tiene tiempo o hay señal a las 10 de la noche no se puede.

Que se pueda escoger los que pueden virtual y los que no, que se escoja”

En esta misma línea una estudiante boruca de la zona sur de Rey Curré responde:

“Fatal, me decepcione tanto, que por eso no iba a estudiar este cuatri, porque a veces mandaba a los foros y no se iban, entonces hay un compañero me dijo que como adjunto lo mandara, pero y me bajaban puntos. Y estaba haciendo las cosas y se cae la plataforma y empezar de cero. Más que yo no tengo buena conexión en Curré y no hay ni para teléfono... Ese curso lo perdí.

En la comunidad el único lugar donde hay señal de internet es en el bar (risas), y que vergüenza pasan los buses y nosotros ahí. Viera como nos reímos, y sino en la parada. Lo primero que dicen es que esas viejas vagas están viendo face o eso, y nosotras haciendo la tarea. Mi hijo me hace unas gracias y me dice hay que vergüenza mami en la parada, o en el bar, y el sale del colegio y me dice mami qué está haciendo ahí, y yo hay papi buscando señal, y él hay mami parece una borrachilla ahí sentada tan temprano”

Otra estudiante Térraba de los territorios del sur de la comunidad de Térraba plantea:

“En la comunidad hay una antena, pero diay solo en la mañanita se agarra, ya después se pega mucho y pasa uno todo el día buscando donde se agarra...”

Yo digamos había pedido un plan en el ICE para el teléfono, pero por falta de señal no me sirve, porque yo quería usarlo en la computadora. Estoy viendo como hago pa que el teléfono agarre más señal para usarlo en la computadora”

Otra compañera del sur plantea:

“Tuve muchas dificultades mejor iba al CEU para mí era un estrés porque la plataforma no funcionaba, por ejemplo, pone los lunes entregar trabajos y el CEU abre miércoles, y yo usaba las compus y conexión del CEU. Ese es un gran problema, era un gran problema. Entonces mi hermana me dijo que me hiciera una carta en el CEU que soy estudiante de la UNED y con la

computadora de mi hermana me daban la conexión, porque si no, no hubiera podido.”

De esta forma las limitantes en el acceso a computadora, electricidad e internet es un tema que debe ser tomado en cuenta por las autoridades de la UNED, pues existe institucionalmente una tendencia a la virtualización, que podría generar como ya lo estamos viendo procesos de exclusión de estas poblaciones.

En relación con los cursos virtuales para la pertinencia cultural se debería tomar en cuenta las siguientes características:

- ✓ Fundamentalmente que no se hagan solo virtuales, sino que los estudiantes puedan escoger si se lleva el curso virtual o presencial
- ✓ En el caso de los CEU que atienden territorios indígenas, esta modalidad no sería recomendable aplicarla pues existen limitantes de infraestructura que les dificultan a las y los estudiantes poder cursarlos.

7.3.4 Servicio de videoconferencia

Este servicio es el menos usado de todos los que se eligen en este trabajo, solo dos personas dicen haberlo utilizado, pero de manera marginal, y lo relacionan a los problemas de conectividad antes señalados, tanto desde sus computadoras, como desde el CEU donde a veces la conectividad es deficiente.

Una de las entrevistadas de la zona sur plantea:

“Para videoconferencia le voy a ser sincera aparte que no servía ahí en el CEU, diay porque esa cosa no funcionaba, el pobre misceláneo era el que hacía de técnico. A mí me parece más que le manden a uno el link del video que una videoconferencia “

7.3. 5 El acceso y uso de las becas y al fondo solidario

Con respecto a las becas, la totalidad de las personas entrevistadas tienen beca por su condición económica. Esta la utilizan fundamentalmente para costear los viajes a las tutorías y algunas cosas adicionales como los pagos de fotocopias e impresiones para la presentación de trabajos.

También destacan la **necesidad del apoyo desde los CEU en los trámites** que muchas veces son muy complejos, por ejemplo, las apelaciones. Una de las entrevistadas estudiantes brunca de la zona sur plantea:

“Un día me hablaron del fondo solidario, y ese solo me dieron dos veces, y me pidieron el reporte del bus, pero como yo tomo el bus a medio camino no me dan tiquete, pero yo tenía el comprobante de la profesora de que había ido... Luego otro cuatri lo pedí y ella me dijo (la trabajadora social) que no lo iba a dar porque había prioridades de otros estudiantes, entonces yo me enoje, porque yo todo este tiempo he hecho lo que he podido con mis propios medios, y me enojé mucho. Y dije que me tiene que dar el fondo porque si estaba saliendo mucho es porque tengo gira, pero fue porque yo le dije al director del CEU y él me ayudo”

Plantean que a veces no tienen claros los criterios por los cuales no se les da beca A. Por ejemplo, un estudiante Bribri de Talamanca plantea que la trabajadora social le asigna beca B solamente por el hecho de que él tiene un terreno en la reserva, y por esto le dice que él no necesita beca A. Esa acción, bastante absurda, genera que este estudiante tenga dificultad para trasladarse al CEU pues él cultiva banano y cacao y solo vende producto dos veces al año.

Acá volvemos a la **necesidad de que las y los funcionarios estén capacitados** y conozcan las necesidades de estas poblaciones, pues sino se cae en procedimientos absurdos, y excluyentes que pueden generar que estas personas abandonen la universidad.

La dificultad mayor para el caso de los estudiantes indígenas de las diferentes zonas es tener que pagar la matrícula y materias la primera vez, pues es a partir del segundo cuatrimestre que les dan beca, como plantea un estudiante teribe de Térraba:

“Lo más difícil fue lo económico para pagar las materias al inicio, ya luego es el proceso de becas, pero eso es difícil al inicio”

Además, aunque la mayoría tienen beca, esta es tipo b, por lo que no reciben dinero, entonces una estudiante boruca de la zona sur de la comunidad de Rey Curré plantea como una dificultad:

“Cuesta por mis hijos por la parte económica, porque como yo no trabajo y mi esposo no tiene un trabajo fijo pues me cuesta por eso, pero he estado viniendo”

Otro estudiante Térraba de ese territorio plantea como recomendación para este servicio:

“Que se nos den más becas y darles a los estudiantes indígenas por la condición que tenemos beca A, pues casi ninguno tiene beca A”

Finalmente, otro elemento de las becas es que es común que por las dificultades de esta población en los primeros cuatrimestres es común que pierdan alguna de las materias y pierdan la beca. En la zona sur varias estudiantes teribes y borucas plantean que lo que hacen es matricular varias materias, por si pierden alguna no perder la beca.

En relación con el fondo solidario, como posibilidad de un apoyo puntual económico, la totalidad lo conocían, pero solo algunos lo habían utilizado.

Por ejemplo, estudiantes del CEU de Buenos Aires y Osa plantean haberlo solicitado, fundamentalmente cuando no tienen tutoría en su centro de alguna materia y tienen que trasladarse a otro centro.

De esta forma, se necesitan funcionarios en estos servicios con formación en interculturalidad, y con conocimiento de la realidad de las personas de territorios indígenas, pues en muchos casos no son claras de las necesidades de estos grupos.

De manera que como hemos visto en apartados anteriores el tema de las becas es vital para garantizar la permanencia de estas poblaciones en el modelo de la UNED, por lo que es necesario modificar algunas acciones de este servicio. Para contemplar la pertinencia cultural, es decir, la adecuación al contexto y necesidades particulares de estas poblaciones sería necesario:

- ✓ Sistema de becas que reconozca las necesidades económicas de estas poblaciones en relación con tres aspectos:
- ✓ Analizar la posibilidad de un sistema de becas diferenciado en el que A las y los estudiantes que reconocen como indígenas darle beca desde el primer semestre como una política afirmativa.
- ✓ Valorar darles un “periodo de gracia” a estos estudiantes para que no pierdan la beca, aunque pierdan una materia.
- ✓ Valorar a partir de las necesidades económicas por los costos, distancia y poco manejo de dinero, darles a las personas indígenas beca A.
- ✓ Funcionarios capacitados en interculturalidad, y sensibilizados sobre la situación de las personas que viven en los territorios indígenas

7.3.6 El uso de bibliotecas y la búsqueda de material de apoyo

En algunos de los CEU **no existen bibliotecas**, y esto es un tema de interés ya que para varios de los trabajos de los cursos es necesario buscar material complementario. En relación con la disponibilidad de libros, se plantean testimonios interesantes, por ejemplo:

“No tenemos acceso a biblioteca, pero otra cosa tendría que haber un que yo llegue bibliotecario para que me ayude por ejemplo en buscar del ser humano y su entorno, con proyectos o algo de investigación algún detalle porque si no uno de uno en uno como voy a saber. Una vez tuve en AYA y me abren la biblioteca y no sabía nada yo”

Es claro el tema de la necesidad de **apoyo en la búsqueda y referencia en estos espacios bibliotecarios**, pues no se tiene el bagaje para hacerlo, por lo que es necesario orientación y personal capacitado para esto.

Otro elemento cultural que sale a la luz en el proceso es que cuando no tienen centros de documentación cerca acuden a las personas de la comunidad que pueden tener información al respecto. Pero no los buscan para pedirles los libros, sino para conversar sobre el tema de interés, pues como planteamos adelante la oralidad es una forma muy importante para la transmisión de conocimiento:

“Muchos prefieren buscar información cerca buscando un maestro o de la comunidad, porque venirme hasta acá hasta eso. Por lo general busco líderes de organizaciones que han tenido conocimiento de algún tema, por ejemplo, lo ambiental, lo busco y conversamos un rato y con esa idea me voy y ya un poco”

En el caso de los estudiantes Ngobe del CEU de Neilly, este si tienen biblioteca y lo usan con frecuencia tanto para hacer las matriculas como para consulta de material de apoyo. Generalmente como plantea un estudiante él aprovecha el día que tiene

tutoría o entrega de tareas y permanece todo el día en la biblioteca del CEU, revisando libros, bajando videos, y usando la computadora.

En relación con el servicio de bibliotecas, para caminar hacia la pertinencia cultural sería necesario:

- ✓ CEU que atienda población de territorios indígenas que tenga servicio de biblioteca, pues existen CEU que no la tienen.
- ✓ Que se brinden instrucciones claras para los trámites de bibliotecas.
- ✓ CEU con bibliotecario capacitado en interculturalidad, para que pueda brindar un mejor servicio a esta población.

7.4 Principales hallazgos del proceso de aplicación de encuestas a la totalidad de estudiantes indígenas de la UNED del 2014

Como se plantea en diferentes apartados del documento al iniciar el proceso, la Unidad de Análisis Estadístico del CIE nos brinda una base de datos con 240 estudiantes indígenas, en ese momento se reduce la población por dos elementos:

- ✓ Al depurar la base de datos existen algunos nombres repetidos.
 - ✓ Y se eliminan estudiantes de intersedes, pues a partir de una discusión con el director del CIEI el señor José Pablo Meza, se indica que estos no son estudiantes UNED sino son parte de un acuerdo interuniversitario, por lo que se indica que no se deben incluir.

De esta manera tenemos 231 estudiantes indígenas. Sin embargo, como hemos planteado la pregunta sobre la condición de indígena es una pregunta de autopercepción, y al hacer las llamadas para la encuesta un total de 24 personas plantean que fue un error marcar que tienen esta condición, por lo que no se consideran indígenas y no van a llenar la encuesta por este motivo.

Por esto la cantidad de personas real a encuestar luego de la depuración es de 207 personas indígenas, y es con este número base sobre el que presentamos los

resultados. De este total de personas se obtuvo respuesta de 111 de ellas, para un porcentaje de respuesta del 53%.

La cantidad restante, es decir 96 personas, constituye la no respuesta total desagregada de la siguiente manera:

- ✓ 21 personas no reportaban en la base de datos existente ni teléfono ni correo electrónico, por lo cual fueron imposibles contactarlos.
- ✓ 10 personas no quisieron llenar la encuesta.
- ✓ 65 personas no se pudieron contactar luego de un promedio de 7 llamadas realizadas a cada uno y cada una, en diferentes franjas horarias de la semana incluyendo tardes, noches y sábados por la tarde.

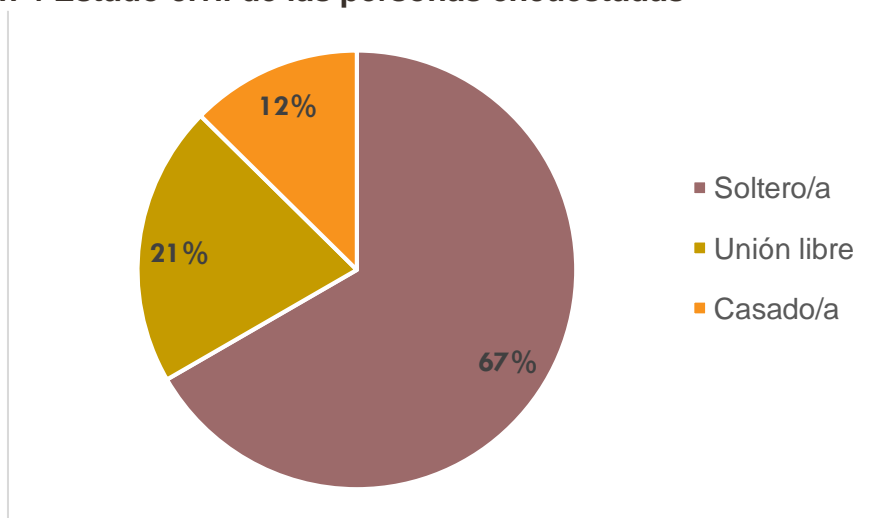
Con un porcentaje de respuesta del 53%, es fundamental aclarar que no podríamos generalizar sobre los resultados que se presentan a continuación y solo podríamos plantear la posición acerca de los servicios de las 111 personas encuestadas.

Un elemento que dificultó un nivel de respuesta mayor fueron los problemas de acceso a servicios de las poblaciones indígenas, pues en muchas zonas no existe acceso a electricidad, por lo que el acceso a un teléfono sea celular o fijo es limitado, y contactarlos por estos medios es difícil.

7.4.1 Características generales de las personas encuestadas

En relación con las características sociodemográficas de las personas encuestadas podemos señalar que la mayoría se encuentra entre los 19 y 30 años, además que un 67% de ellos son solteros.

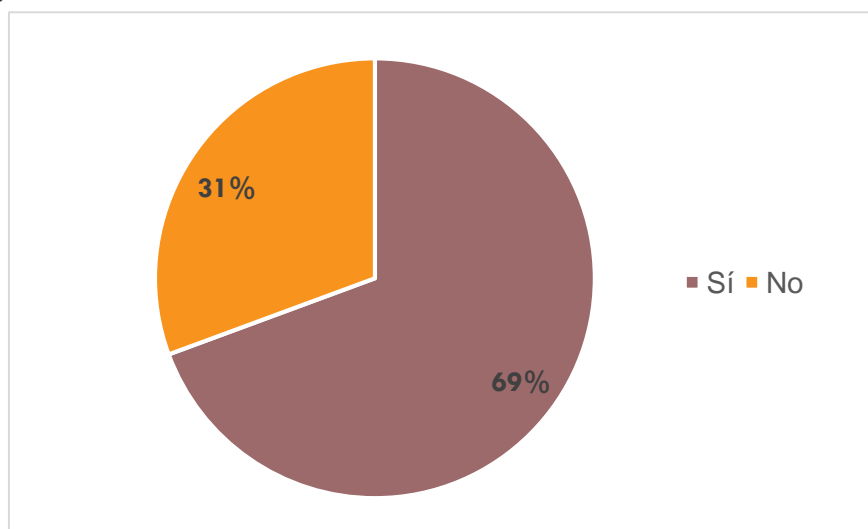
Ilustración 4 Estado civil de las personas encuestadas



Fuente: elaboración propia.

De esta población un 43% tienen hijos, por lo que los temas vinculados al cuidado son temas importantes a ser considerados con estas poblaciones, pues como planteamos en el apartado anterior el tener responsabilidades de cuidado y la distancia para llegar al CEU hace que se complique la permanencia en los estudios. En relación con esto, es importante señalar que de los entrevistados un 69% habitan en territorios indígenas.

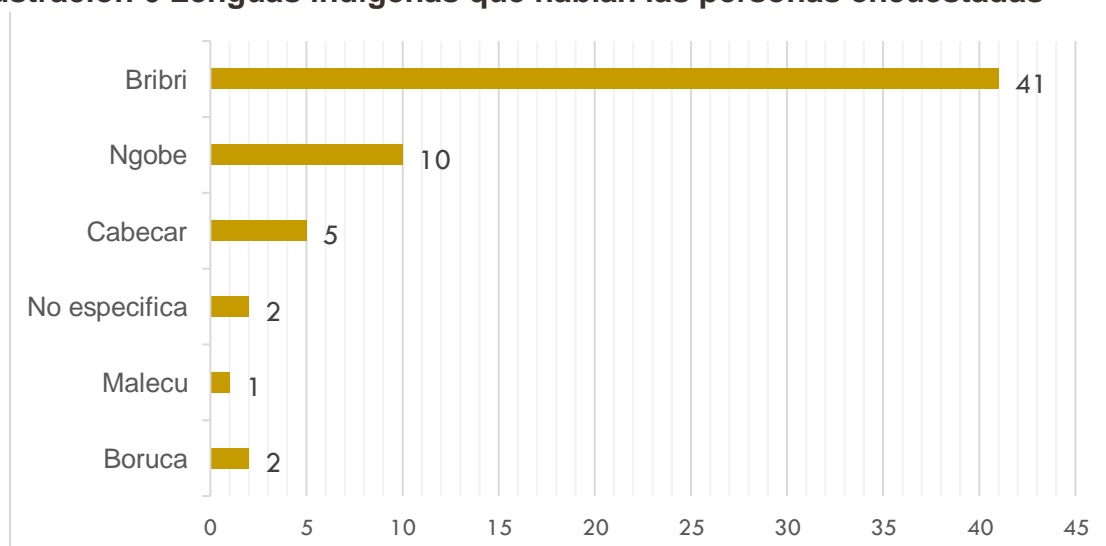
Ilustración 5 Porcentaje de personas encuestadas que habitan en territorios indígenas



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a aspectos culturales, un 55% de los encuestados hablan una lengua indígena, las más utilizadas por los entrevistados son:

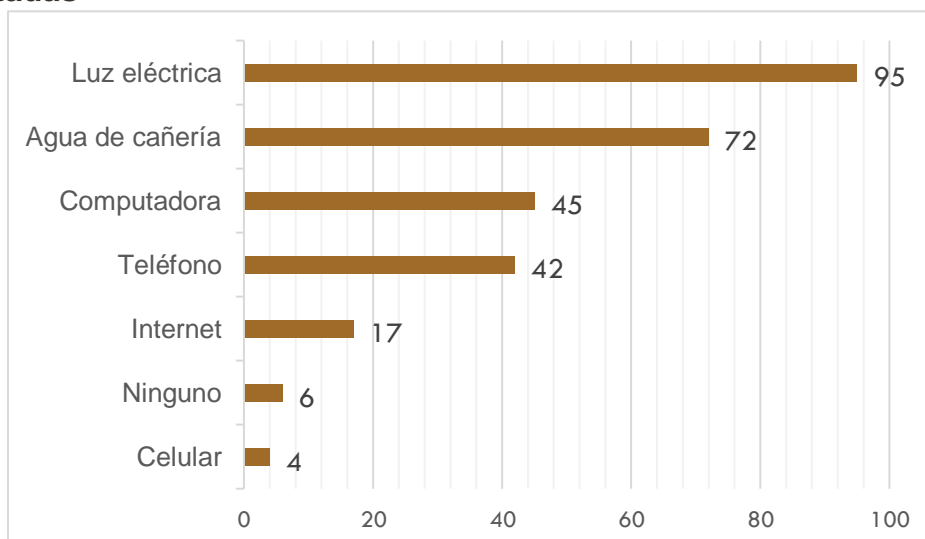
Ilustración 6 Lenguas indígenas que hablan las personas encuestadas



Fuente: elaboración propia.

Finalmente, en cuanto a los servicios, destaca que solo 45 de los 111 encuestados tienen computadora, y solo 17 tienen servicio de internet en su residencia.

Ilustración 7 Servicios disponibles en casas de habitación de las personas encuestadas



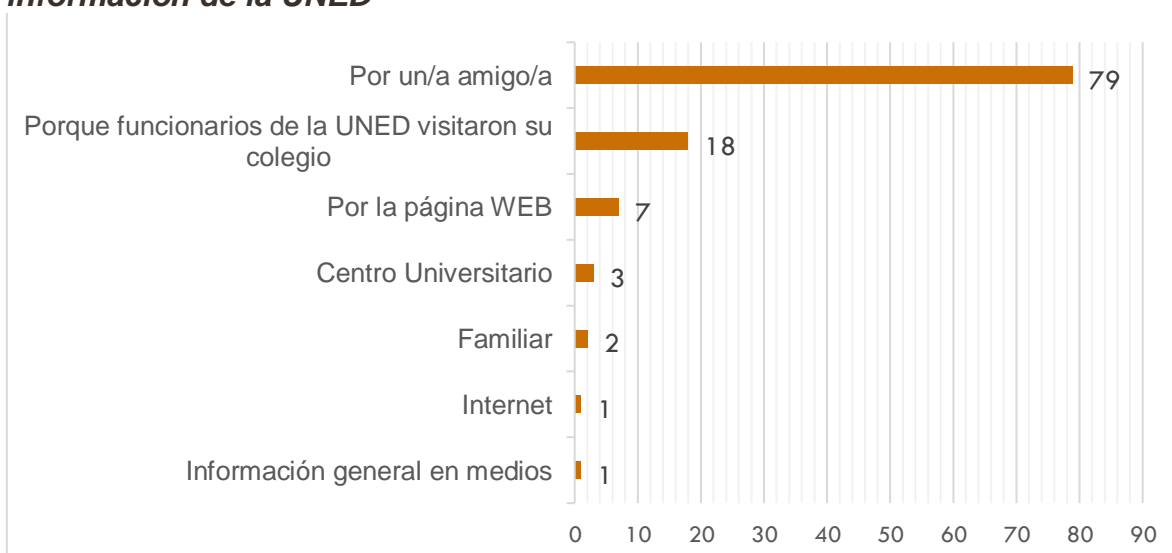
Fuente: elaboración propia.

Este último gráfico puede hacer pensar en la dificultad que tendrían estos estudiantes para realizar cursos virtuales con tan pocos servicios de infraestructura tecnológica a su alcance, elemento que se debe reflexionar en las políticas institucionales sobre el tema de la virtualización de la universidad.

7.4.2 Servicios de información en la UNED

En relación con los servicios de información en la UNED iniciamos preguntándoles a las y los encuestados cómo se enteraron de esta universidad, y como vemos a continuación el intercambio de información entre pares es uno de los recursos más utilizados, seguido de la importancia de la visita de personas de los CEU a los colegios.

Ilustración 8 Medio utilizado por las personas encuestadas para obtener información de la UNED

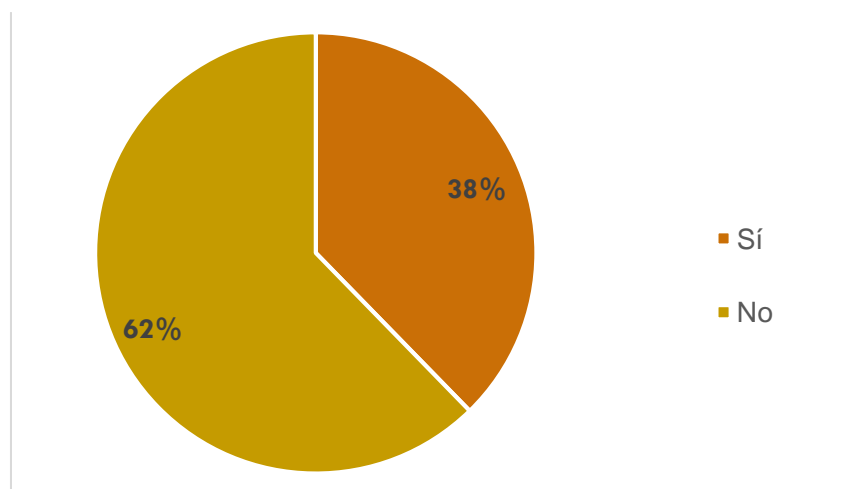


Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la atención que dan los CEU a esta población la valoración general de las y los encuestados es positiva pues se plantea que 88% opinan que la información que se da es clara y comprensible, y un 92% consideran que los personales de los CEU son amables y dispuestos a brindar información.

Como planteamos en varios apartados del documento uno de los requisitos para que un servicio sea pertinente culturalmente, es que exista una persona que pueda explicar un trámite de una institución en el idioma que los hablantes indígenas practiquen, por esto se hizo la pregunta de si en el CEU que utilizan existe alguna persona que hable su lengua y el resultado fue el siguiente:

Ilustración 9 Porcentaje de personal de los centros universitarios que habla la lengua indígena que la persona encuestada habla



Fuente: elaboración propia.

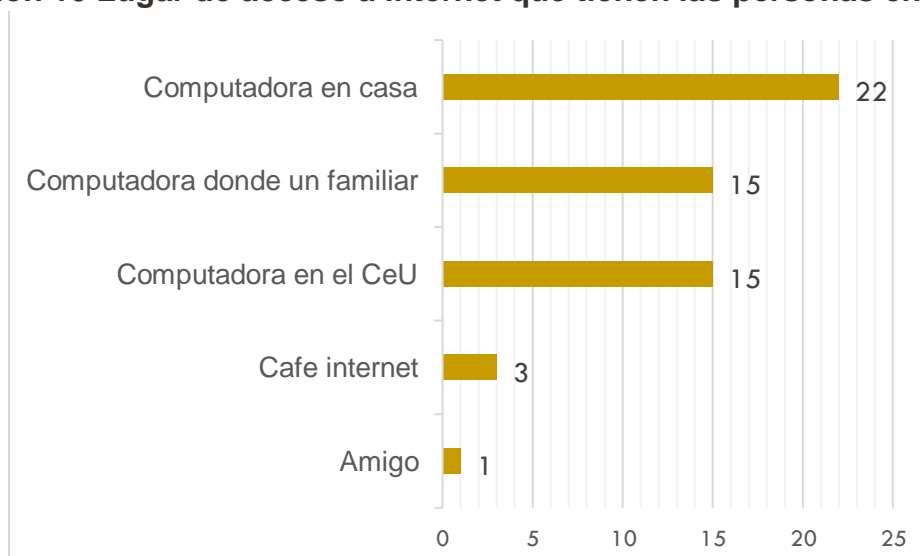
El 62% plantean que no hay una persona que hable su lengua, se tiene conocimiento que solo el CEU de Talamanca tiene personas de origen bribrí como funcionarios, que en algunos casos podrían dar información en esa lengua, pero es un trabajo pendiente en otros CEU avanzar en este sentido.

7.4.3 El acceso a los cursos virtuales y las plataformas de la UNED

En cuanto al acceso a cursos virtuales tenemos que de las personas encuestadas el 46% han llevado ya cursos virtuales, la mayoría de ellos ha llevado entre 1 y 2 cursos. El dispositivo más utilizado es la computadora portátil, seguida por el celular en un 31%. Justamente sobre este punto es importante recordar las dificultades que puede implicar, hacer un proceso pedagógico por medio de un dispositivo como el celular por las limitantes que ese mismo dispositivo tiene.

En cuanto al lugar donde se tiene acceso a internet las respuestas son las siguientes:

Ilustración 10 Lugar de acceso a internet que tienen las personas encuestadas

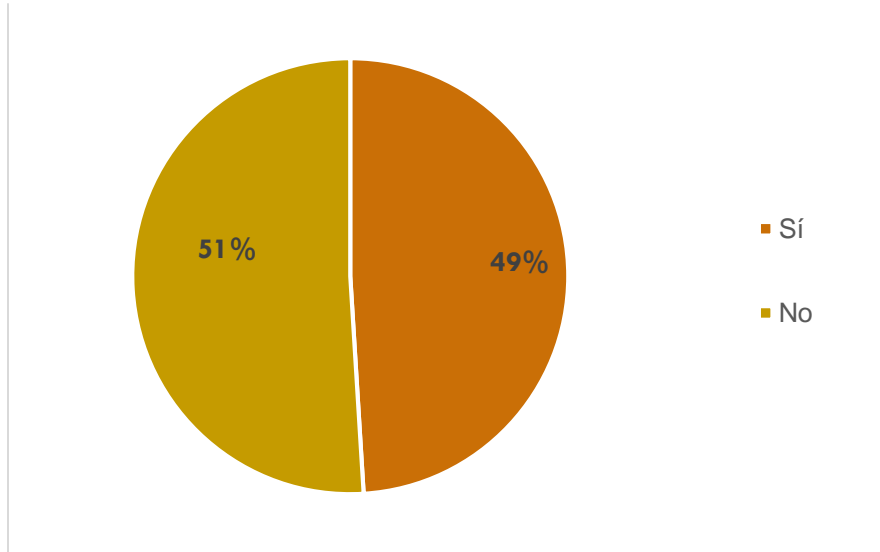


Fuente: elaboración propia.

Acá vale la pena destacar el rol que juegan los CEU con estas poblaciones para permitir el acceso a internet, de ahí la importancia de habilitar laboratorios y computadoras en estos, para permitir más acceso. Por ejemplo, es importante señalar que el CEU de Talamanca que es donde se reporta más población indígena no tiene acceso a un laboratorio de cómputo.

En cuanto al conocimiento de las plataformas que se usan en la UNED, las personas encuestadas plantean que el 49% conocían como funcionaban estas, mientras un 51% no sabían y tuvieron que aprender en el proceso.

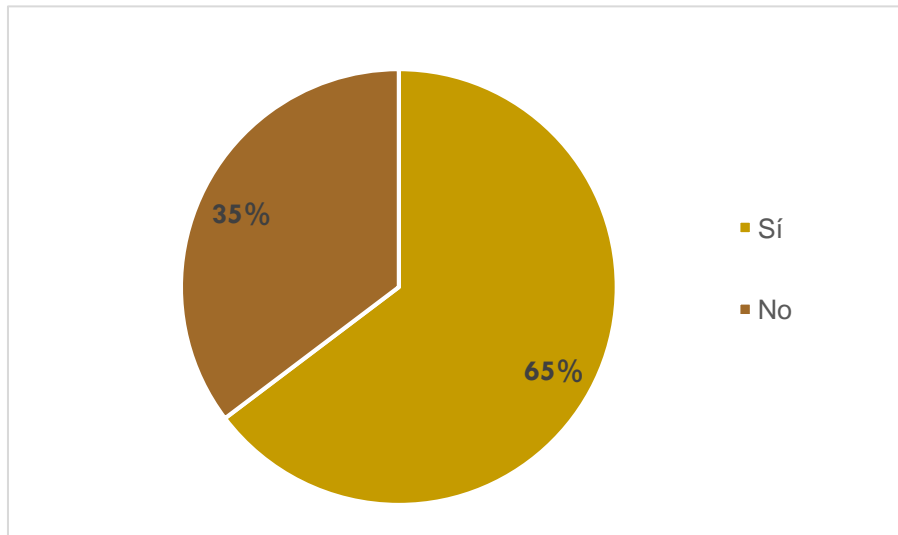
Ilustración 11 Porcentaje de personas encuestadas que conocían el funcionamiento de las plataformas



Fuente: elaboración propia.

Estos factores antes mencionados repercuten de manera directa en el siguiente dato, referido a la cantidad de personas que plantean haber aprobado los cursos virtuales, pues solo el 65% lo hicieron:

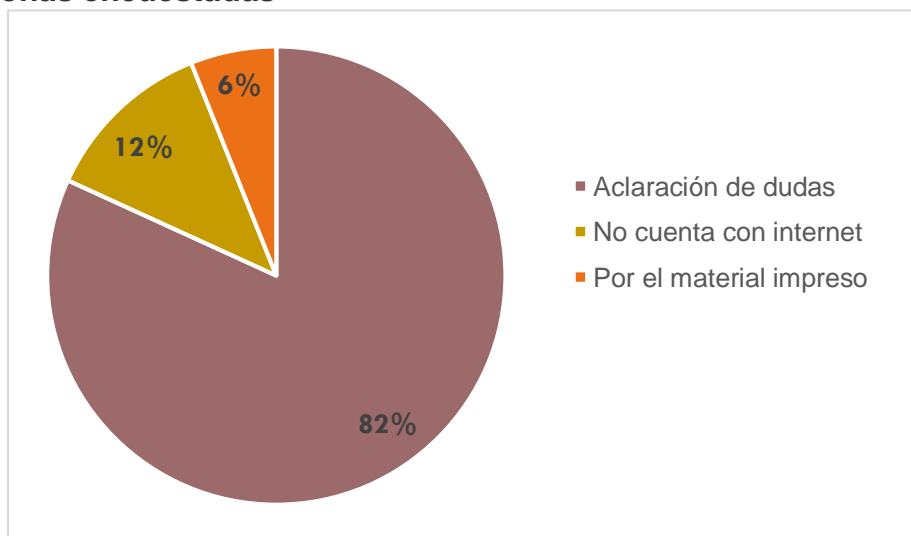
Ilustración 12 Porcentaje de personas encuestadas que aprobaron los cursos virtuales



Fuente: elaboración propia.

Finalmente, en relación con la pregunta de cuál de las dos modalidades de cursos por tutoría presencial o virtual es más fácil a partir de sus condiciones, la respuesta es bastante clara pues un 67% refiere que los cursos por tutoría les resulta más fácil de hacer. Los motivos para esto como se observa a continuación implican las facilidades pedagógicas que los cursos por tutoría dan a partir de las condiciones particulares de esta población:

Ilustración 13 Razones de preferencia de los cursos presenciales por parte de las personas encuestadas



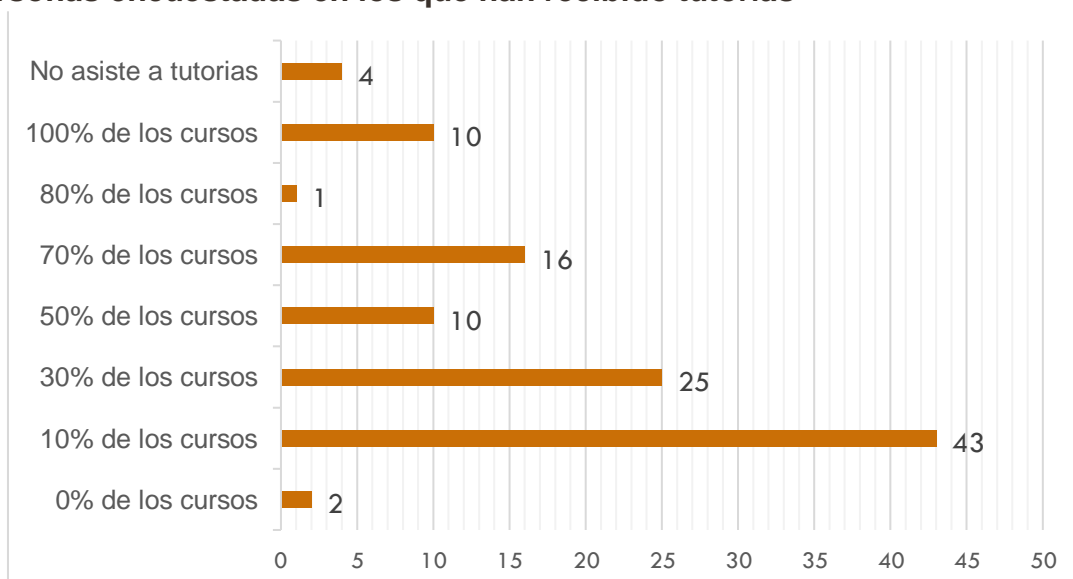
Fuente: elaboración propia.

Este elemento es central de tomar en cuenta al hablar en la UNED del interés de universalizar los cursos virtuales, pues para esta población genera muchas dificultades, por lo que no recomendaríamos su aplicación.

7.4.4 El servicio de tutorías

El servicio de tutorías sin duda es uno de los más importantes para el acompañamiento pedagógico del proceso seguido en la institución. Sobre este servicio se le pregunta a la población en que porcentaje de los cursos matriculados han tenido tutorías en su CEU, la respuesta es la siguiente

Ilustración 14 Porcentaje del total de cursos matriculados por parte de las personas encuestadas en los que han recibido tutorías



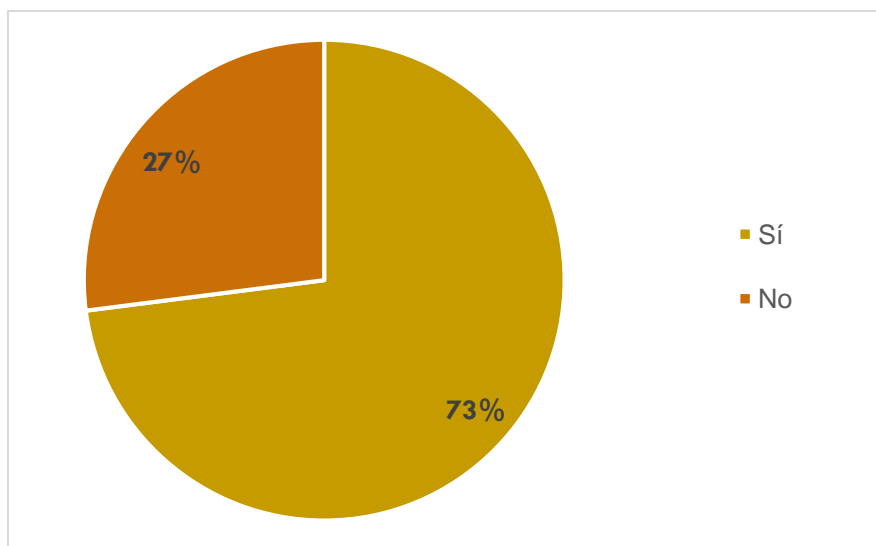
Fuente: elaboración propia.

Como podemos observar en muy pocos cursos se reciben tutorías lo cual es un vacío muy importante en su formación, pues estamos hablando de estudiantes que hacen la carrera prácticamente solos.

En relación con la pregunta de si el CEU les comunica si van a tener tutorías o no de los cursos que matriculan, un 60% plantean que si se les comunica este tema.

La duración aproximada para trasladarse al Centro Universitario para una tutoría es de 2 horas en promedio, con un costo aproximado de entre 3000 a 5000 colones. En el tema del costo financiero se debe tener claro, como se explicó en el apartado anterior, que en muchos casos por la dinámica de los territorios y de la lógica de producción agrícola a pequeña escala que manejan, no siempre tienen dinero en efectivo para pagarse estos servicios. Esto lo refleja el siguiente gráfico:

Ilustración 15 Porcentaje de personas encuestadas que no han asistido a las tutorías por distancias y costos



Fuente: elaboración propia.

Como se puede ver una importante cantidad de las personas encuestadas plantean que han dejado de asistir a las tutorías por las distancias y el costo que tiene el traslado, dinero que en muchos casos no poseen.

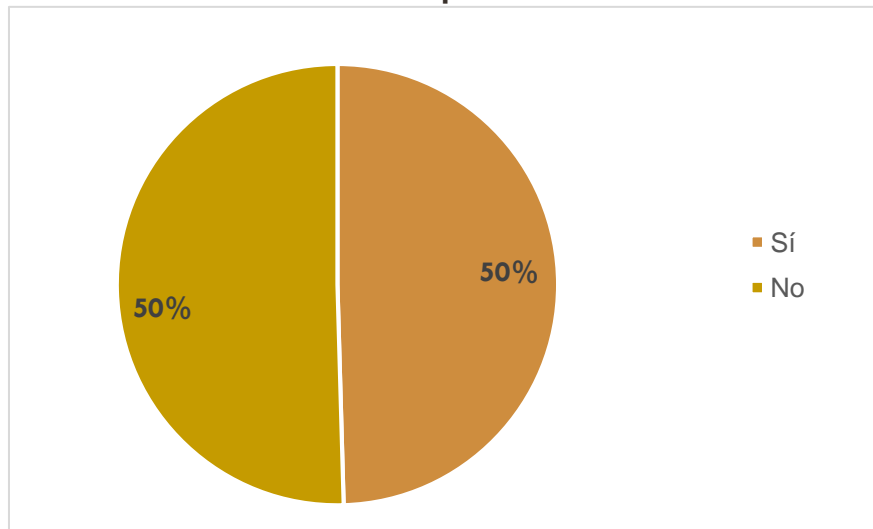
Pero además de esto hay que sumar el hecho de que a veces se tienen que trasladar a otro CEU para recibir una tutoría, por ejemplo, estudiantes indígenas de Talamanca que tienen que trasladarse a Limón, o bien estudiantes del CEU de Osa que tienen que trasladarse a Pérez Zeledón o incluso a San José.

En este punto es importante señalar que según el informe de “Informe de seguimiento de gestión de Centros Universitarios, 2014”, realizado por la Unidad de Evaluación Institucional del CIEI, el CEU de Talamanca en el año 2014, brindó solo 11 tutorías en todo el año (2 tutorías el primer cuatrimestre, 4 el segundo y 5 el tercer cuatrimestre). De manera que este centro que como dijimos en varios apartados alberga la mayor cantidad de población indígena de la UNED, brinda muy

pocas tutorías dejando prácticamente sin acompañamiento pedagógico a estos estudiantes.

Esta situación es común pues como vemos en el siguiente gráfico, la mitad de los encuestados plantean que se han tenido que desplazar a otro CEU lo cual les aumenta todavía más los costos.

Ilustración 16 Porcentaje de personas encuestadas que han tenido que trasladarse a otro centro universitario para recibir tutorías



Fuente: elaboración propia.

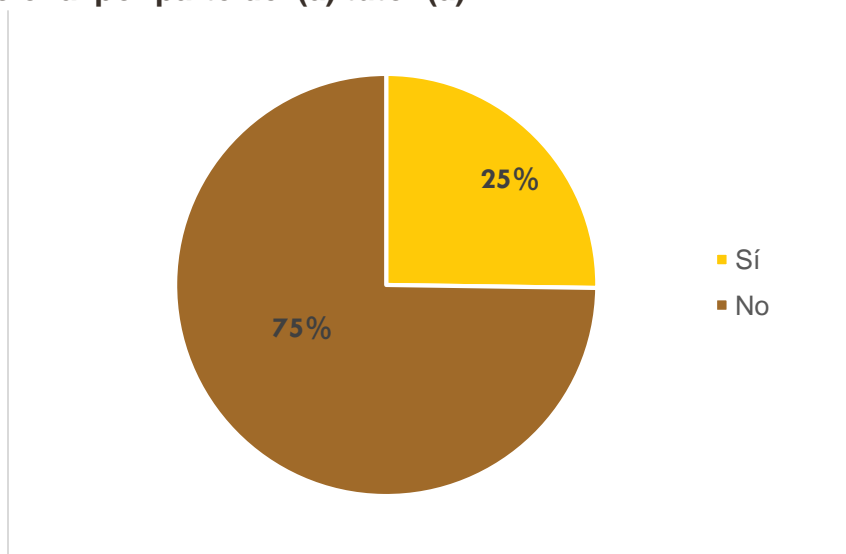
En cuanto al CEU al que se desplazan más comúnmente las y los estudiantes a recibir tutorías es al de San José, con lo cual los costos se hacen más elevados.

En cuanto al acompañamiento pedagógico durante las tutorías la mitad de la población plantea que el tiempo es suficiente para hacer preguntas y revisar los contenidos, mientras que la población restante plantea que es insuficiente.

Se pregunta además si los ejemplos que se ponen durante las tutorías para aclarar la materia son fáciles de entender y se adaptan a su contexto, y en este tema se responde que 51% considera que si son fáciles de entender mientras que un 49% considera que no lo son.

Finalmente, con respecto a la pregunta de si el tutor o tutora dedica algún apoyo adicional a la persona por su condición de indígena, como por ejemplo quedarse luego de la tutoría explicando algún contenido más en profundidad, la respuesta es la siguiente:

Ilustración 17 Porcentaje de personas encuestadas que dicen recibir algún apoyo adicional por parte del (a) tutor (a)



Fuente: elaboración propia.

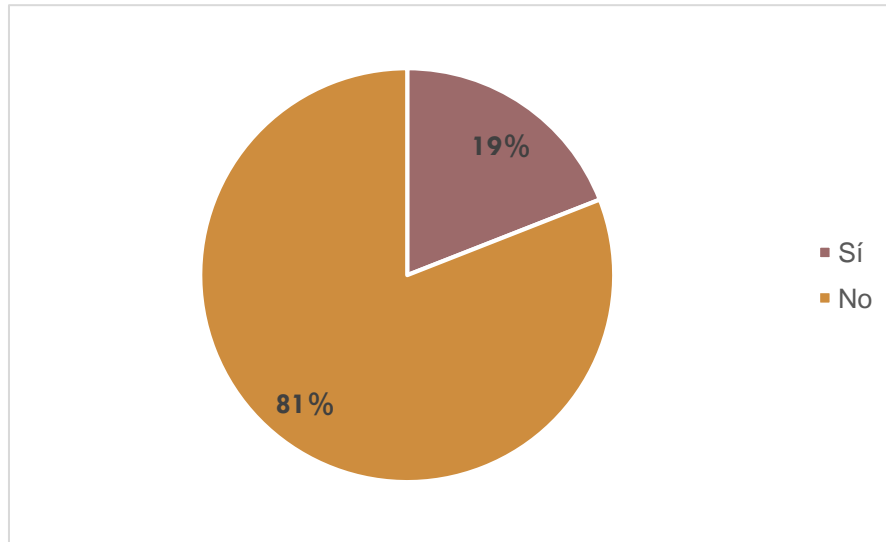
Claramente la respuesta indica que no reciben ningún apoyo por parte de este docente, por su condición, a pesar de que las dificultades pueden ser mayores al estar estudiando en muchos casos en un idioma que no es el propio. Este es un tema sobre el cual las cátedras de la UNED y las diferentes carreras podrían discutir para mejorar el acompañamiento y con esto garantizar la mayor permanencia de estos y estas estudiantes.

7.4.5 Servicios de apoyo financiero: Becas y fondo solidario

En relación con las becas la mayoría de encuestados un 76% tienen este apoyo, siendo la más generalizada la beca B. En cuanto a los procesos de apelación de

becas, se plantea que muy pocos de los encuestados han apelado esta asignación como se puede ver en el siguiente gráfico:

Ilustración 18 Porcentaje de personas encuestadas que han apelado por la beca asignada

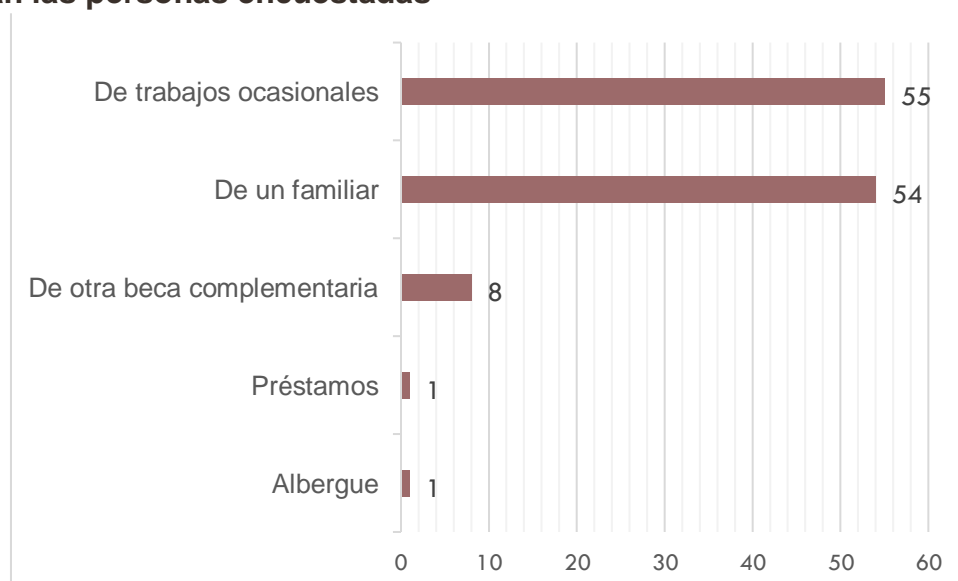


Fuente: elaboración propia.

En este sentido llama la atención que, con las dificultades de distancia y condición económica de algunas de estas personas, la beca más común sea la B, por lo que consideramos importante valorar la revisión de becas tomando en cuenta su condición de indígenas que como hemos visto tiene características particulares.

Se pregunta además sobre las otras formas de financiarse los estudios que tiene esta población, y encontramos las siguientes:

Ilustración 19 Medios de obtención de dinero aparte de la beca UNED con que cuentan las personas encuestadas



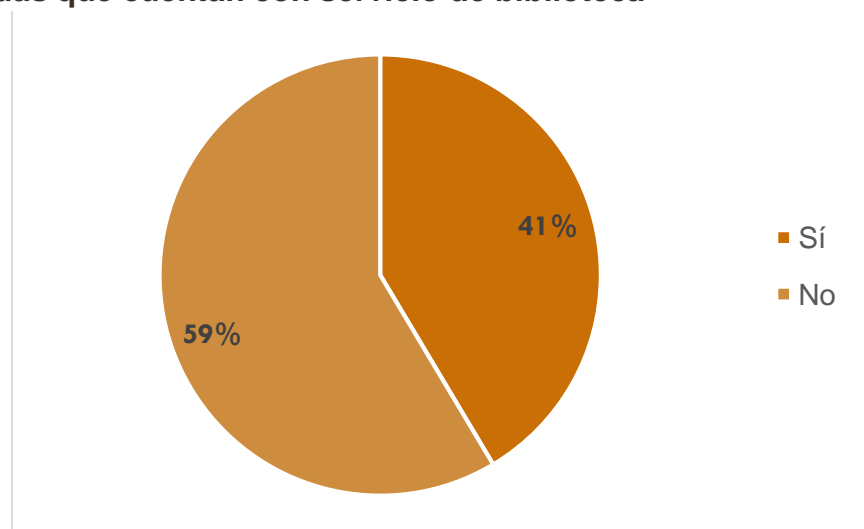
Fuente: elaboración propia.

En cuanto al fondo solidario solo el 26% lo han solicitado, y el motivo para hacerlo es fundamentalmente para el pago de pasajes cuando la tutoría del curso la dan en otro Centro Universitario diferente al que están matriculados.

7.4.6 Servicio de bibliotecas

En cuanto al servicio de biblioteca, este en el caso de la población indígena es relevante pues para hacer tareas y trabajo es necesario en muchos casos contar con material de apoyo y en los territorios indígenas en muchos casos no hay centros de información, por esto preguntamos sobre este tema, el resultado fue el siguiente:

Ilustración 20 Porcentaje de centros universitarios al que asisten las personas encuestadas que cuentan con servicio de biblioteca



Fuente: elaboración propia.

Tal como lo plantea el Informe de indicadores de Centros Universitarios, muchos de los CEU no tienen bibliotecas, por ejemplo, el de Tamanca a pesar de que está en una zona muy aislada, y con poco acceso a servicios como este, no tienen biblioteca, lo cual les dificulta a las y los estudiantes los procesos de consulta.

7.4.7 Servicio de videoconferencia

Ese es sin duda el servicio menos utilizado, de las personas encuestadas solo el 21% la han utilizado, de manera que no se dan muchos insumos como para analizar este servicio.

7.4.8 Principales dificultades que ubican los y las estudiantes para estar en la universidad.

Al final de la encuesta, se plantea una pregunta abierta en la que se pide que planteen cuál ha sido la principal dificultad que han tenido al estar estudiando en la UNED, sobre esto presentamos el cuadro general, y posteriormente agrupamos las respuestas en las tres temáticas prioritarias.

Tabla 6 Síntesis de respuestas sobre las principales dificultades que han tenido los estudiantes indígenas al estar estudiando en la UNED

Principales dificultades	Frecuencia
La de ser madre porque cuando el bebé se enferma no hay concentración para estudiar, también que a veces no hay con quien dejarlo en días de examen. Enfermedad de mi mamá.	1
Son estudios a distancia en donde la interacción con el profesor no existe.2. Factor tiempo: Para estudiar, hay que planificar bien el tiempo de estudio.3. Comunicación directa o puntual, los encargados de cada asignatura matriculada.	1
Acceso a internet	6
Adaptación al sistema de estudio a distancia	2
Aprobar materias lógicas como matemáticas, química y considero que física me va a ser difícil aprobar. Requiero una preparación más adecuada y constante para aprobarlas. No tengo otras dificultades.	1
Carecimiento de servicios eléctricos, además de problemas económicos	1
Dificultad de comprender la materia porque no existen tutorías para aclarar dudas, no cuenta con ayuda económica y los costos de los materiales son muy altos	1
Dificultad de viajar cada semana para tener acceso al internet en el centro universitario. Dificultades económicas, mayor esfuerzo en trabajo de campo para suplir los gastos	1
Dificultad para comprender la materia, dificultades económicas para viajar antes de que depositen la beca	1
Dificultad para comprender la materia, y dificultades sociales para adaptarse.	1
Dificultad para el acceso a internet y dificultad para trasladarse al centro universitario para utilizar las computadoras	1
Dificultad para el traslado a tutorías pertenecientes a la carrera, no las imparte el centro universitario de buenos aires y es difícil trasladarse por situaciones económicas	1
Dificultades al no dar la tutoría en el centro al que estoy matriculada y las tutorías de otros centros tienen horarios poco accesibles	1
Dificultades con la distancia, además de dificultades económicas, y falta de internet y de conocimiento tecnológico	1
Dificultades de distancia de costo y de tiempo para asistir a tutorías. Falta de apoyo por ser estudiante indígena.	1
Dificultades de distancia para llegar al centro universitario.	3
Dificultades de distancia y dificultades económicas	9
Dificultades de distancia y económicas, dificultades con el internet	4
Dificultades de distancia, dificultades económicas, pocas tutorías, falta de acceso a internet.	1

Dificultades de tiempo, distancia, económicas, y dificultad para comprender los temas ya que muchas veces los tutores no son claros y no brindan ningún tipo de práctica, por lo que considero que sería importante que brinden prácticas de la materia adicionales.	1
Dificultades de tiempo, y dificultades económicas, dificultad para entender la materia, falta de material complementario para estudiar. Dificultades para acceder al internet, dificultades de distancia.	1
Dificultades económicas	7
Dificultades económicas de distancia y de salud.	1
Dificultades económicas o de acceso a computadores e internet.	1
Dificultades económicas para buscar información y utilizar el café internet ya que no se cuenta con Internet propio y la beca no cubre estos gastos.	1
Dificultades económicas para estudiar y trasladarse, por lo que dejo de asistir a la universidad	1
Dificultades económicas para trasladarse a tutorías, porque las distancias son muy largas. Poca o nula asistencia a tutorías por la distancia y el costo.	1
Dificultades económicas para trasladarse y cumplir con trabajos virtuales, difícil acceso al internet y a la tecnología.	1
Dificultades económicas y de distancia, dificultades para el manejo de la computadora y el internet, en invierno dificultades con los ríos para llegar al centro universitario a recibir tutorías, dificultad para trasladarse y asistir a los centros CESIS, ya que los horarios de estos no son flexibles.	1
dificultades económicas y de tiempo por motivos familiares	1
Dificultades económicas y tecnológicas ya que no cuento con computadora o acceso libre al Internet.	1
Dificultades económicas, de distancia, dificultades para entender el español y realizar trabajos por dificultades de gramática.	1
Dificultades económicas, difícil acceso a internet, no cuenta con tutorías para su carrera.	1
Dificultades económicas, dificultades con el internet y para el uso de la plataforma	1
Dificultades económicas, distancia, dificultades en relación a la modalidad a distancia, largas distancias para recibir una tutoría, de Talamanca se ha tenido que trasladar hasta San José reiteradas veces para recibir una tutoría, porque no se ofrecen en su centro universitario.	1
Dificultades económicas, falta de conocimiento tecnológico	1
Dificultades económicas, falta de internet para realizar trabajos, dificultades para trasladarse a San José para tutorías, dificultades económicas, al contar con beca del IMAS la uned no le permite tener ningún tipo de beca por lo que le hace falta dinero.	1

Dificultades económicas, medios de transporte limitados, necesita de más de tres horas para poder abordar el bus, pero este no tiene hora fija ni pasa todos los días por lo que le dificulta trasladarse al centro universitario, además no cuenta con acceso a internet	1
Dificultades para comprender la materia, no existe ningún apoyo a la población indígena, la mayoría de las tutorías son en san José por lo que se dificulta el traslado por situaciones económicas.	1
Dificultades para estudiar a distancia, no cuenta con ayuda económica, ni familiar, no tiene casa propia vive en un albergue que suple las necesidades básicas	1
Dificultades para la comunicación oral y escrita por la formación anterior, más que todo en la gramática. No entienden la lengua y es difícil adaptarse a la gramática y a la práctica.	1
Dificultades para realizar proyectos, dificultad en la gramática.	1
Dificultades para realizar tareas y trabajos, por la falta de internet en la zona, dificultades para trasladarse a otros centros universitarios por la distancia y el costo, no asiste a las tutorías porque la distancia es muy larga, de Talamanca a San José o a Siquirres	1
Dificultades para solicitar la beca, brindan poca información, dificultades para llenar el formulario en línea	1
Dificultades para trasladarse al centro universitario para recibir una tutoría, las tutorías de carrera las dan en el centro universitario de Pérez Zeledón, tuvo beca hace años, pero la perdió, ha intentado hacer trámites para la solicitud de una beca C, pero la trabajadora social de Pérez Zeledón no le permite realizar los trámites por que perdió la beca anteriormente. Poco acceso a internet desde el área donde vive, por lo que se le dificulta hacer trabajos y llevar cursos virtuales.	1
Dificultades para trasladarse por la distancia y el costo, poco apoyo y asistencia por parte de los encargados de cátedra o funcionarios del centro universitario, falta de tutorías.	1
Dificultades, falta de economía para poder ir a las tutorías y como madre soltera no tiene como solventar algunos gastos o situaciones	1
Distancia para trasladarse a las tutorías sin contar con vehículo propio, y no hay transporte público por lo que debe caminar por largas distancias, dificultades económicas para realizar el pago de la matrícula, al realizar el trámite para la beca A le asignaron la beca B y le explicaron que por la falta de presupuesto no se le podía asignar la beca A.	1
Ella dice que le costaba leer tanta materia y que sería bueno dar más tutorías	1
En algunas materias la comprensión de lectura ha sido una dificultad, ya que algunos no tienen tutoría	1
Falta de apoyo académico para solventar las debilidades	1

Falta de más tutorías presenciales para la aclaración de la materia, la mayoría de las materias de carrera no las ofrece el centro universitario por lo que es difícil el traslado a otro centro universitario por cuestiones económicas.	1
Falta de tutorías para aclarar dudas, y entender la materia en el centro universitario y dificultad para trasladarse a otros centros por aspectos económicos	1
falta de tutorías para reforzar contenidos y entender la materia	1
Ha tenido dificultad para adaptarse al método a distancia.	1
La dificultad del poco espacio de comunicación entre los estudiantes indígenas y el personal del centro universitario debido a la lejanía, además el vivir en una zona rural y las 3 horas de recorrido dificultan los costos económicos que se requieren para cubrir todos los gastos	1
La primera dificultad la distancia para trasladarme el Centro Universitario, la segunda es porque se me ha dificultado adaptarme el sistema de estudio de la UNED.	1
La principal dificultad que he tenido que desarrollar es a la hora de hacer los trabajos y utilizar el formato APA adecuadamente	1
Los principales problemas son que tengo que viajar muy lejos, el cual me hace difícil de venir, y soy estudiante de bajos recursos, no tengo computadora para los trabajos que necesito.	1
Pocos medios económicos. Y las tutorías lejanas	1
Ninguna	15
No contar con tutores para la aclaración de la materia y de posibles días, el tiempo para trasladarse es muy largo	1
No poseen tutorías, no ofrecen videoconferencias para su carrera, dificultades para trasladarse.	1
Por falta de atención personalizada. Hasta cierto punto por necesidad económica.	1
Problemas familiares, el tiempo disponible es muy limitado, no cuenta con internet	1
Problemas personales y desánimos por no entender la materia	1
Recibir las tutorías. Esto porque en cada curso o materias que no son generales, las tutorías son en San José. La economía, está muy difícil por lo que en ocasiones no puedo entregar los trabajos.	1
Recursos económicos, el acceso a internet es escaso	1
Tiene dificultad con los estudios virtuales, ya que no cuenta con computadora sin mencionar que el internet es bastante malo en la zona.	1
Una de las dificultades es no contar con una beca, debido a que a veces no se cuenta con el dinero, la otra sería lo largo que queda el Centro Universitario desde mi comunidad.	1

Una de mis dificultades que tuve fue que se me presentaron problemas económicos en mi familia y la otra razón que tuve fue buscar un tipo de ingreso para mí y mis padres que ya son personas mayores y no tenía el tiempo suficiente para seguir en universidad y terminar con mis estudios	1
Total	111

Fuente: elaboración propia.

Como se puede ver en el cuadro anterior, las dificultades económicas son unas de las más comunes, fundamentalmente relacionadas como se mencionó anteriormente, con no tener dinero para desplazarse a las tutorías a su centro o a otro CEU.

Otro grupo de dificultades refieren a los problemas para adaptarse al modelo a distancia, fundamentalmente con el poco contacto con el tutor, y la dificultad de entender las materias durante las tutorías, además con el tema de estudiar solo, y también la falta de material complementario.

El otro grupo de dificultades más importantes se relaciona con no tener acceso a internet o a una computadora para realizar los trabajos. Esto les dificulta no solo los cursos virtuales sino también los de tutorías, donde también les piden presentar los trabajos en computadora.

Estas dificultades coinciden con los aportes cualitativos que se obtuvieron en las entrevistas donde se señalaban esos mismos problemas para cursar estudios en la UNED.

7.5 El proceso de construcción de los indicadores de pertinencia cultural

A partir de los resultados de la evaluación, planteamos la necesidad de construir indicadores de pertinencia cultural que brinden la posibilidad de dar seguimiento a los servicios institucionales. La finalidad es saber si se mejora la pertinencia cultural de los servicios o si esta se deteriora.

Para esto debemos tener claro que al hablar de pertinencia cultural de los servicios se debe tener en cuenta varios elementos:

- ✓ “Son servicios libres de discriminación: se brinda un trato igualitario y de respeto a todas las personas independientemente de sus características (étnicas, sociales, económicas, culturales, etc.).
- ✓ Son servicios bilingües: se brinda atención en la lengua oficial y en la lengua predominante en la zona, siendo así accesible para las personas que se comunican en una lengua diferente al castellano.
- ✓ Son servicios que incorporan la perspectiva cultural de la población que atienden, integrando sistemas tradicionales y modernos en el modelo de atención.
- ✓ Para que un servicio cumpla con los requisitos para ser pertinente culturalmente, se requiere que el personal esté debidamente capacitado y calificado en la aplicación del enfoque intercultural.” (Ministerio de Cultura: 2015, p 18”

De esta forma los indicadores deben dar revisión permanente a estos elementos.

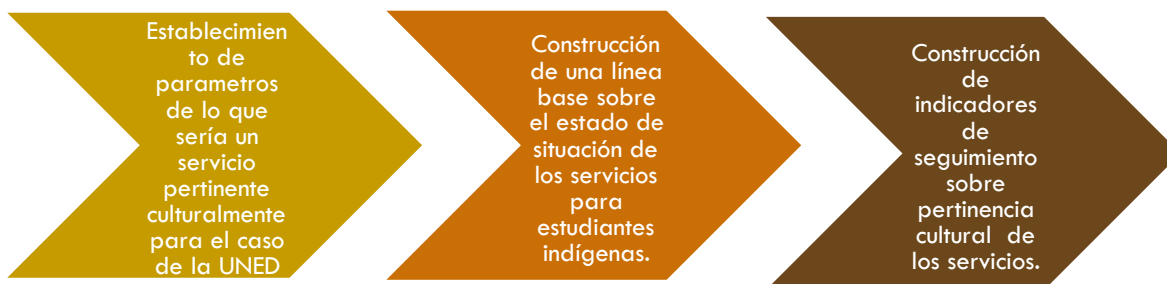
Para el proceso de esta evaluación el proceso seguido fue el siguiente:

1. Evaluación para conocer la situación de los servicios para estudiantes indígenas, donde se ubican las barreras en el acceso a la educación universitaria, y además tenemos una herramienta cualitativa para conocer la vivencia de algunas de estas personas en la UNED. Además de la aplicación de un cuestionario a la población.

2. Elaboración de recomendaciones, que si se tiene el aval de los CEU a partir de esto se podría hacer un plan de mejora para servicios desde la perspectiva de pertinencia cultural
3. Indicadores de seguimiento: se tienen los siguientes indicadores para seguir monitoreando en avance en la materia.

Este proceso se sintetiza en el siguiente gráfico:

Ilustración 21 Proceso de construcción de servicios culturalmente pertinentes.



Fuente: elaboración propia.

En relación con la construcción de indicadores para el objeto evaluativo de este proceso, estaríamos hablando de construcción de indicadores a nivel de insumo y de proceso, y la mayoría de estos serían de eficacia entendida esta según Bonnefoy y Armijo (2005) como: "Eficacia: cuál es el grado de cumplimiento de los objetivos, a cuántos usuarios o beneficiarios se entregan los bienes o servicios, qué porcentaje corresponde del total de usuarios." P 30

En este punto es importante aclarar que en el caso de la población indígena no existe un proceso de planificación que indique objetivos y metas para trabajar con dicha población, por lo que el indicador no necesariamente brinda mayor información que tomar "una fotografía" del momento actual.

A pesar de esto consideramos fundamental ir monitoreando el nivel de avance en el tema que la UNED va teniendo, por esto planteamos los siguientes indicadores:

Tabla 7 Lista de indicadores de pertinencia cultural para el monitoreo de servicios

Indicador	Tipo
1. Histórico de la cantidad de estudiantes que se autorreconocen como indígenas.	Eficacia
2. Cantidad de estudiantes indígenas con beca.	Eficacia
3. Cantidad de estudiantes indígenas según tipo de beca.	Eficacia
4. Cantidad de apoyos de fondo solidario asignados a estudiantes que se autorreconocen como indígenas.	Eficacia
5. Cantidad de tutorías realizadas en CEU con estudiantes indígenas.	Eficacia
6. Número de capacitaciones sobre interculturalidad realizadas a funcionarios y funcionarias de la UNED.	Eficacia
7. Cantidad de denuncias realizadas por estudiantes indígenas en la Defensoría estudiantil.	Eficacia
8. Cantidad de denuncias resueltas realizadas por estudiantes indígenas en la Defensoría estudiantil.	Eficacia
9. Número de protocolos existentes para la atención de estudiantes indígenas en las distintas instancias que brindan servicios a esta población.	Eficacia
10. Cantidad de personas en el CEU que hablen al menos una de las lenguas indígenas de la zona.	Eficacia
11. Normativa existente que sancione la discriminación étnica.	Eficacia
12. Nivel de satisfacción de los estudiantes indígenas respecto a la atención recibida en los servicios de DAES.	Calidad

Fuente: elaboración propia.

Consideramos que con el monitoreo de estos indicadores se puede ir dando avances sobre el estado de situación de esta población en la institución y los aspectos pendientes por desarrollar en el tema del ingreso y permanencia de esta población.

8. Conclusiones y recomendaciones

En relación con los servicios evaluados como vemos que aunque la universidad brinda una serie de servicios a esta población, falta trabajo por hacer para lograr tener servicios pertinentes culturalmente. Como vimos en las valoraciones algunos de los servicios que deben trabajarse con urgencia son becas y tutorías que son sobre los que se dan más retos de trabajo.

Para mejorar el trabajo realizado planteamos en este apartado final, algunos aspectos que consideramos necesarios para garantizar el acceso y permanencia de estudiantes indígenas en el modelo a distancia, también planteamos algunas reflexiones metodológicas y nuevas vertientes de trabajo en el tema.

En relación con los servicios de la UNED se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Sobre los servicios de información de ingreso recomendamos que se haga una estrategia más concreta de parte de los CEU para ir a visitar los colegios ubicados en territorios indígenas, para garantizar más información y facilitar el acceso de esta población a la universidad. Así mismo recomendamos un mayor acompañamiento en la presentación de documentos de matrícula para estos estudiantes indígenas, pues se debe recordar que muchos de ellos están haciendo trámites en un idioma que no es la que usan más frecuentemente.
2. Recomendados además que por lo menos en los tres CEU donde tenemos mayor población indígena, exista una persona que hable alguno de esos idiomas indígenas y que pueda dar instrucciones en esa lengua indígena para facilitar la comprensión.
3. En relación con las tutorías, recomendamos capacitar a las y los tutores que trabajan en estas zonas sobre el tema de las culturas indígenas costarricenses y la interculturalidad, para que puedan adaptar sus estrategias pedagógicas.

4. Consideramos necesario hacer toda una revisión de estrategias pedagógicas utilizadas en las tutorías en estas regiones, por lo que recomendamos a las escuelas y al PACE hacer un proceso en esta línea.
5. Además, recomendamos aumentar la cantidad de tutorías que se dan en dichos CEU para garantizar un mayor acompañamiento de las y los estudiantes indígenas de la UNED.
6. En relación con los cursos virtuales, recomendamos que no sean utilizados como prioridad en los CEU con población indígena, o que en su defecto siempre se tenga la opción con tutoría presencial para estas poblaciones, pues al no tener acceso a electricidad e internet en muchos territorios, estamos generando procesos de expulsión educativa, si se implementan cursos virtuales como única opción.
7. En relación con el servicio de videoconferencia se recomienda revisar su utilidad con esta población, pues al tener estos estudiantes dificultad de acceso a internet, y al no tener muchos de los CEU ubicados cerca de territorios indígenas este servicio, pues no se puede utilizar.
8. En cuanto al sistema de becas recomendamos hacer un proceso de capacitación con las personas de trabajo social encargadas de asignar estos beneficios para que tengan más información sobre las condiciones de vida de la población indígena e interculturalidad, con el fin de revisar sus procesos de trabajo. Además, recomendamos ver la posibilidad de dar beca A a las personas indígenas, por todas las dificultades económicas señaladas a lo largo de este documento.
9. También recomendamos a DAES mejorar los mecanismos de divulgación sobre las becas y el fondo solidario en estas regiones, así como la divulgación

sobre los procedimientos de apelación, para que puedan ser de más fácil acceso para esta población.

10. En relación con el servicio de bibliotecas se recomienda que en los CEU donde existe población indígena se tenga servicio de biblioteca con una persona encargada del servicio con formación en interculturalidad, para que pueda acompañarles en los procesos de consulta bibliográfica.

Consideramos que si se toman acciones en esta dirección se puede ir mejorando la permanencia de esta población en la universidad.

Si se puede hacer uso de los indicadores elaborados en este proceso para hacer un monitoreo de los avances en el tema se podrá seguir avanzando en relación con servicios cada vez más pertinentes culturalmente.

Como parte de este proceso evaluativo, a nivel metodológico encontramos varios retos que quisiéramos evidenciar: el primero de ellos refiere a las bases de datos de estudiantes en muchos existentes en la UNED, pues en muchos casos como en este están desactualizados, por lo que poder contactar a las y los estudiantes se convierte en un proceso complejo.

Otro elemento es que, por las características de la población, tales como las zonas alejadas y la falta de electricidad etcétera, hace que sea complejo contactar a la totalidad de la población, por medios comunes como correo electrónico y teléfono, y por las distancias sería imposible ir a visitarlos.

De esta forma se deben pensar otras metodologías de trabajo con esta población, como recomendación planteamos que se realice técnicas cualitativas como entrevistas en profundidad o grupos focales, y que no se pretenda trabajar con la población total sino por medio de estas técnicas que permiten además mayor profundización.

Como nuevas vertientes de procesos evaluativos e investigativos que el CIEI podría desarrollar con esta población se plantean los siguientes:

- ✓ Una evaluación más profunda sobre el papel de las tutorías con estas poblaciones, pues como vimos en los resultados de este proceso se deben desarrollar nuevas experiencias pedagógicas para el trabajo con estudiantes indígenas.
- ✓ Una evaluación específica sobre el servicio de becas para estas poblaciones, pues como vimos el tema económico sigue siendo una de las principales barreras para la permanencia de esta población, por lo que se podrían pensar apoyos específicos para estos grupos.
- ✓ Una reconstrucción de las trayectorias estudiantiles de graduados indígenas para conocer su recorrido en el modelo UNED. Con esto podríamos ver factores de éxito de estas personas y tomar medidas de apoyo a la permanencia más concretas.

Esto como parte de un proceso de trabajo sistemático en el tema para ser coherentes con los compromisos de la universidad en la materia.

9. Bibliografía

- ✓ Víquez, Marlene Salazar (2008) “Las tecnologías de información y comunicación (tic) como respuesta a necesidades educativas del medio rural” En: Revista Educare Vol. XII, N° Extraordinario, 121-142. Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

- ✓ Instituto Nacional de Estadística y Censos (2013). Territorios Indígenas: principales indicadores demográficos y socioeconómicos. Ministerio de Planificación, San José, Costa Rica

- ✓ Instituto Nacional de Estadística y Censos (2011). X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011: Resultados Generales. Ministerio de Planificación, San José, Costa Rica.

- ✓ Ministerio de Educación Pública (2014). Memoria Institucional 2006-2014: la educación subversiva atreverse a construir el país que queremos. Ministerio de Educación Pública, San José, Costa Rica.

- ✓ Programa Estado de la Nación (2013). Cuarto Informe Estado de la Educación. Programa Estado de la Nación. San José, Costa Rica.

- ✓ Universidad Estatal a Distancia (2013). Estatuto Orgánico. Documento institucional. UNED. San José, Costa Rica.

- ✓ Universidad Estatal a Distancia (2012). Plan de Mejoramiento Institucional. Documento institucional. UNED. San José, Costa Rica.

- ✓ MIDEPLAN (2013). Índice de Desarrollo Social 2013. Ministerio de Planificación Nacional. San José, Costa Rica.

- ✓ Mejía, Noemy -coordinadora- (2012). Evaluación socioeducativo cultural de los pueblos indígenas: acceso, permanencia y éxito en la Educación Superior Costarricense. Consejo Nacional de Rectores. San José, Costa Rica.
- ✓ Borge, Carlos (2012) “Estado de la educación en territorios indígenas”. Ponencia realizada para el proyecto Estado de la Nación. San José, Costa Rica.
- ✓ Mato Daniel (2012). Educación superior y pueblos indígenas y afrodescendientes en América Latina: normas, políticas y prácticas. UNESCO. Caracas, Venezuela.
- ✓ López, Grendy y Karla Sequeira (2013). Exclusión étnica en el contexto educativo de las y los jóvenes indígenas de las comunidades de Amubri, Shiroles y Sepecue del cantón de Talamanca. Limón-Costa Rica. Tesis para optar por el grado de licenciada en Trabajo Social. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- ✓ Perreaguirre, Juan et al (2008). Estudio de factibilidad para la creación del Centro Universitario de Talamanca. Informe final. Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.
- ✓ Picado, Leonardo (2012). Algunos elementos para el estudio de poblaciones indígenas en Costa Rica”. Unidad de Investigación, CIEI. Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.
- ✓ Universidad Estatal a Distancia (2012). Cuarto Informe de Indicadores de Gestión de Centro Universitarios. Unidad de Evaluación. CIEI... Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.

- ✓ Ministerio de Planificación Nacional y Política económica (2013). Costa Rica: índice de desarrollo social 2013. Ministerio de Planificación Nacional y Política económica. San José, Costa Rica.

- ✓ Ministerio de Educación República del Perú (2015). Servicios públicos con pertinencia cultural: Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos. Ministerio de educación República del Perú.

- ✓ Bonnefoy, Juan Cristóbal y Marianela Armijo (2005) Indicadores de desempeño en el sector público. Comisión Económica para América Latina. Santiago, Chile.

10. Anexos

ANEXO 1 Cronograma del trabajo realizado

ACTIVIDAD	MES
Revisión documental	Febrero y marzo
Entrevistas a estudiantes indígenas del CEU Talamanca	Abril a julio
Entrevistas a estudiantes indígenas de los CEU de Osa y Nelly	23 y 24 de Julio
Elaboración de cuestionario para evaluación de pertinencia cultural de los servicios.	Agosto
Aplicación de cuestionario a 240 estudiantes indígenas	Setiembre y octubre
Elaboración de criterios para construcción de indicadores	Octubre y noviembre
Elaboración de informe	Noviembre
Exposición al CIEI	Diciembre

ANEXO 2 Instrumento de entrevista semiestructurada a estudiantes indígenas

La presente entrevista es parte de un proyecto de evaluación realizado por el Centro de Investigación y Evaluación Institucional, de la UNED. La información que usted brinda es para uso exclusivo del presente estudio, y es confidencial.

Datos personales

Nombre: _____ Edad: _____

Estado civil: _____

Características sociodemográficas

Carrera que cursa en la UNED: _____

Localidad que habita: _____

Tiene hijos: _____

Servicios de los cuales dispone: Agua de cañería: _____ Luz: _____ Internet: _____

Computadora: _____ Teléfono: _____

¿Usted trabaja? ¿En qué trabaja?

Ingreso a la UNED

- ¿Por qué decide estudiar en la UNED? ¿Cómo se entera de esta universidad?
- ¿Cómo se entera de las carreras que se ofrecen?
- ¿Alguien de su familia o comunidad le animó a entrar a la universidad?
- ¿Por qué escoge esa carrera?
- ¿Cómo se informa de los trámites que tenía que hacer para ingresar?
- ¿Alguien le colabora con los trámites de ingreso?
- Desde su condición de persona indígena, ¿qué fue lo más difícil al ingresar a la universidad?

Tutorías

- ¿Cómo es su trayecto para llegar al CEU?
- ¿Cuánto dura llegando a la tutoría? ¿Cuánto le cuesta?
- ¿Han tenido que dejar de ir a las tutorías por las distancias y el costo?
- ¿Ha tenido que trasladarse para recibir tutorías a otro CEU? ¿A dónde?
- ¿Ha recibido tutorías en la mayoría de los cursos que ha matriculado?
- Cuando matriculan una materia que no va a tener tutoría ¿se los informan en ese momento?
- ¿Qué se hace en las tutorías?
- ¿Puede decirme qué sería para usted una tutoría buena y una tutoría mala?
- ¿En las tutorías explican los temas a partir de ejemplos de su realidad?
- Cuando tiene que entregar tareas o trabajos: ¿cómo envía los trabajos?
¿Dónde los imprime?

- ¿Qué recomendaciones daría desde su experiencia para mejorar el servicio de tutoría?

Cursos virtuales

- ¿Ha tenido que llevar un curso virtual?
- ¿Dónde tiene acceso a internet?
- ¿Cómo ha sido su experiencia llevando esos cursos?
- ¿Qué recomendaciones daría desde su experiencia para mejorar los cursos virtuales?

Videoconferencias

- ¿Ha usado alguna vez el servicio de videoconferencias?
- ¿Cuál ha sido su experiencia?

Becas

- ¿Tiene beca? ¿La ha tenido durante todo el proceso?
- ¿Cómo se entera de los trámites de la beca?
- ¿Alguna vez les hablaron de los diferentes tipos de becas que existen?
- ¿Ha tenido alguna dificultad con los trámites de beca?
- ¿Qué recomendaciones daría desde su experiencia para mejorar los servicios?

Bibliotecas

- ¿Cuándo tiene que hacer una tarea o trabajo donde consigue materiales adicionales (libros, artículos etc.)?

Fondo solidario

- ¿Le han hablado del fondo solidario de la UNED?
- ¿Cómo ha sido su experiencia al usarlo?
- ¿Qué recomendaciones daría desde su experiencia para mejorar los servicios?

Participación comunal y cuidado

- ¿Tiene a su cargo el cuidado de hijo e hijas o algún familiar?
- ¿Esto le dificulta los tiempos de estudio de alguna manera?
- ¿Ocupa algún cargo dentro de su comunidad?
- ¿Es parte de alguna organización comunal?
- ¿Trabaja en actividades agrícolas?
- ¿Esto le dificulta los tiempos de estudio de alguna manera?

Barreras

- ¿Cuáles han sido las principales dificultades que ha tenido para desarrollar sus estudios?
- ¿Ha conversado con alguien del CEU sobre ellas? ¿Le han ofrecido alternativas?
- ¿Si pudiera decirle a la gente que toma decisiones en la UNED qué cosas podrían hacer para facilitarle la permanencia en la U a los estudiantes indígenas, qué les diría?