

Universidad Estatal a Distancia



## Centro de Investigación y Evaluación Institucional

Vicerrectoría de Planificación



# **Actualización de información sobre Estudio de servicios académicos, administrativos y de vida estudiantil en los Centros Universitarios los días domingo en el III cuatrimestre 2017**

Lic. Ana Lorena Gamboa

Investigadora

Tania Zamora

Asistente

**DOCUMENTO CIEI 014-2018**

**Julio 2018**

Sede Central, Edificio A, 5to. Nivel  
Tel: 2527-2206

## **Tabla de contenido**

Introducción.....	1
Antecedentes.....	2
Objetivo General.....	5
Objetivos específicos.....	5
Metodología.....	5
Resultados.....	7
Matrícula.....	7
Servicios académicos demandados.....	8
Consulta a algunos Administradores de Centros.....	10
Servicios administrativos demandados.....	12
Consulta a Tutores.....	16
Exámenes.....	21
Consulta Encargados de Cátedra y Encargados de Programa.....	22
Consulta a Jefes y Directores.....	27
Conclusiones.....	33
Bibliografía.....	35
Anexos.....	36

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> UNED: Ejemplos de tutorías en Centros Universitarios que reciben estudiantes de otros centros.....	8
<b>Tabla 2.</b> UNED: Tutorías para algunos Centros Universitarios según periodo académico. 2016-2017.....	8
<b>Tabla 3.</b> UNED: Listado de Administradores de Centros Universitarios consultados.....	11
<b>Tabla 4.</b> UNED: Exámenes y tutorías del Centro Universitario de Turrialba del 15/10 al 12/11 de 2017. ....	13
<b>Tabla 5.</b> UNED: Registro de estudiantes que utilizaron servicios en el CeU de Cañas del 15/10 al 19/11 de 2017. ....	13
<b>Tabla 6.</b> UNED: Registro de estudiantes que utilizaron servicios en el CeU de Turrialba del 15/10 al 12/11 de 2017. ....	14
<b>Tabla 7.</b> UNED: Afluencia de estudiantes solicitando servicios administrativos en domingo a Centros Universitarios que reciben 5 o menos tutorías del 15/10 al 19/11 de 2017.....	15
<b>Tabla 8.</b> UNED: Pruebas realizadas en domingo para III cuatrimestre de 2017.....	21

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1.</b> UNED: Matrícula Ordinaria presencial de Centros Universitarios el domingo 22 de enero de 2017.....	7
<b>Gráfico 2.</b> UNED: Distribución de tutorías asignadas para algunos Centros Universitarios consultados en cinco periodos del año 2016 y 2017* .....	9
<b>Gráfico 3.</b> UNED: Tutorías de algunos Centros Universitarios para el III cuatrimestre de 2017. ....	10
<b>Gráfico 4.</b> UNED: Cantidad promedio de asistencia registrada por 38 tutores a sus tutorías en domingo del III cuatrimestre de 2017.....	17
<b>Gráfico 5.</b> UNED: Porcentaje de opinión de tutores que responden la consulta con relación al horario de Centros Universitarios.....	18
<b>Gráfico 6.</b> UNED: Porcentaje de disponibilidad de tutores que responden a la consulta con disponibilidad para trabajar de martes a sábado.....	18
<b>Gráfico 7.</b> UNED: Pruebas realizadas en domingo en Centros Universitarios para el III cuatrimestre de 2017.....	21
<b>Gráfico 8.</b> UNED: Porcentaje de Encargados de Cátedra que respondieron la consulta sobre si la UNED pudiera no programar tutorías los días domingo en los Centros Universitarios. ....	24
<b>Gráfico 9.</b> UNED: Porcentaje de Encargados de Cátedra que respondieron la consulta sobre si la UNED pudiera no programar exámenes los días domingo en los Centros Universitarios. ....	26
<b>Gráfico 10.</b> UNED: Requerimientos de servicios según los que responden a la consulta en el horario actual para Jefes y Directores.....	28
<b>Gráfico 11.</b> UNED: Jefaturas con respuesta sobre cambio de horario de martes a sábado en los Centros Universitarios. ....	30
<b>Gráfico 12.</b> UNED: Jefaturas con respuesta que están dispuestas a adaptarse al cambio ...	31

## Introducción

Después de haber realizado en El Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) múltiples consultas a estudiantes y Directores de Centros en el último quinquenio sobre el horario de Centros Universitarios de la UNED con excepción del Centro de San José, en adelante también denominados CeUs, se realiza la presente investigación para que, además de tener en cuenta los resultados de los informes en las investigaciones anteriores, se actualice información para el III cuatrimestre del 2017 a solicitud del Consejo de Centros Universitarios, debido a la poca afluencia de estudiantes en los días domingo tanto a tutorías como para realizar trámites administrativos y de vida estudiantil en algunos de los recintos.

Los CeUs ofrecen tutorías presenciales en todo el territorio nacional, pero de acuerdo a la cantidad de estudiantes que se matriculen en cada materia. Esto incluye mucho de logística que conlleva el traslado de tutores/as, instrumentos de evaluación, tareas y trámites administrativos. También se ofrecen muchas tutorías virtuales en la actualidad.

Está claro que la tutoría es uno de los elementos básicos de un sistema de educación a distancia y no se puede dejar de facilitar, así lo menciona la UNESCO en una publicación de la UNED de Costa Rica que data de 1993:

*La educación a distancia no puede darse sin tutorías y menos una educación a distancia que facilite aprendizajes de calidad. Así como el proceso enseñanza-aprendizaje exige la presencia de alguien que enseñe y alguien que aprenda, en la educación a distancia se exige la existencia de alguien que oriente, que asesore, que facilite el aprendizaje y alguien que estudie, que aprenda (UNESCO, 1993).*

Por otra parte tenemos la definición de nuestra academia para la tutoría cuyo concepto aún se encuentra vigente:

*Tutoría: es un recurso didáctico (formativo, pedagógico) de carácter voluntario, y tiene como propósito facilitar los procesos de aprendizaje del estudiante. Se realiza mediante una planificación sistemática, bidireccional, sincrónica o asincrónica y llevada a cabo utilizando diferentes medios de comunicación. Tiene funciones académicas, de orientación, técnicas y administrativas (UNED, 2003).*

Así, en el Consejo de Centros Universitarios se sigue cuestionando el horario de los domingos, debido a la poca afluencia de estudiantes en muchos de nuestros Centros.

Por esta razón se realiza la presente investigación recapitulando por una parte las respuestas a muchas consultas realizadas a estudiantes en el pasado quinquenio y además,

en esta oportunidad haciendo varias consultas adicionales a muchos profesionales de la academia que tienen relación con las tutorías y/o los CeUs, a saber: Tutores, Encargados de Cátedra, Encargados de Programa, Jefes y Directores. Además, se realiza nuevamente una consulta a Directores de Centros que tengan cinco tutorías o menos en domingo.

Esta investigación ha generado información adicional sobre el funcionamiento de la UNED que es de importante relevancia, debido a las respuestas obtenidas por representantes de la academia. Además de la notabilidad que tienen de las Tutorías y de la poca asistencia de usuarios los domingos. También es importante hacer una diferenciación entre los CeUs de acuerdo con la matrícula y de acuerdo con la cantidad de asignaturas que ofrecen Tutorías presenciales y virtuales.

Otro aspecto importante es la diferencia que podemos hacer de los servicios requeridos en los CeUs que tienen cinco Tutorías o menos en domingo.

## **Antecedentes**

Desde el año 2000 en el marco del segundo congreso universitario, se acordó adecuar progresivamente y en un plazo de cinco años los horarios de labores que permitieran atender las necesidades de la sociedad costarricense. Esto por cuanto había diferenciación de horarios en los CeUs. En el año 2012 Según el dictamen del CIEI a cargo de Barrenechea se recomienda la unificación de horarios para CEUs de miércoles a domingo con excepción del de San José (Barrenechea,2012). Por ello se unifica el horario en el acuerdo 414-2013 del Consejo de Rectoría del 10 de junio del 2013, que empieza a regir a partir de septiembre de ese mismo año. Este acuerdo establece el horario de apertura de los centros de miércoles a domingo, con excepción del CeU de San José. Esto, señala el acuerdo, para garantizar a los funcionarios dos días de descanso de forma consecutiva. Establece, además que se pueden brindar actividades académicas los lunes y martes en acuerdo con el (la) Administrador(a) del CeU.

La última investigación realizada por el CIEI referente a horarios de CeUs, realizada durante el segundo semestre del 2014 y primer semestre del 2015, estudió la necesidad de los estudiantes de hacer uso de servicios académicos y de apoyo a la academia de los mismos los días domingos.

Se revisó el contexto socio histórico y la apertura en fines de semana, así como la relación entre los servicios académicos y administrativos ofrecidos a los estudiantes de la UNED los días domingo. Además, se identificó la frecuencia en el uso de estos servicios y se efectuó una consulta a los/las estudiantes de la UNED en relación con la necesidad de contar con los servicios académicos y de apoyo a la academia en los centros en el día domingo por medio de una muestra representativa por estratificación que se basó en el Índice de Desarrollo Humano de las diferentes zonas en las que se encuentran ubicados los Centros. El número de estudiantes consultados fue de 1076. En esta consulta del mes de mayo a noviembre de 2014, se destaca tanto la utilización por parte de los estudiantes de

los servicios administrativos, así como la frecuencia en su uso y de los servicios académicos brindados, en especial en día domingo. (González y Gamboa, 2014). Siempre se excluye el Centro Universitario de San José por tener horario de lunes a domingo dada la cantidad de estudiantes que este Centro posee.

Dentro de los principales resultados se tiene que el 82.4% de las tutorías se realizan en fin de semana y de ellas la mayor cantidad se ejecutan en el día sábado, mientras que el 21.8% corresponde a tutorías en domingo. Los y las estudiantes consultados en ese estudio señalaron en un 19.7% que realizan trámites los días domingo y que es ventajoso que se encuentre abierto el día domingo. Lo mismo señalaron las y los administradoras/es consultadas/os para un porcentaje del 48.3%. (González y Gamboa, 2014).

En este estudio se determinó que el cierre de la parte administrativa los días domingo traería desventajas respecto a la planeación de servicios de apoyo académico, en especial la recolección de tareas y exámenes, así como el seguimiento y respuesta a los procesos de apelación. Además, que traería desventaja tanto por los tiempos requeridos para la recolección de evaluaciones como las tareas, y a los tiempos de respuestas que tiene la docencia en casos como las apelaciones a las evaluaciones. Finalmente se determinó que los y las estudiantes estuvieron más a favor del horario de miércoles a domingo. Por su parte, los/las Administradores/as señalaron la oportunidad para los estudiantes los días domingo de poder realizar gestiones y uso de facilidades del centro que entre semana por ser días laborables no pueden realizar. Sin embargo, coincidieron en que los domingos la afluencia de estudiantes es muy baja y que se debe considerar interacción simultánea con las oficinas centrales de la UNED (González y Gamboa, 2015).

Debemos recordar que el Artículo 102 de la Política institucional señala que:

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

En la evaluación realizada por Guevara y Alfaro (con respuesta de 2779 estudiantes) se determinó que los/las estudiantes tienen la mayor frecuencia del uso de los servicios universitarios es de una vez cada quince días, y que cuando acuden es para algún trámite administrativo o académico, como es el caso de las tutorías. Asimismo, coinciden que el horario ideal de apertura del centro universitario es de miércoles a domingo, siendo el sábado el mejor día para realizar diversos trámites en el centro. En las entrevistas grupales señalaron como preocupación que el centro universitario no abra los domingos. El personal de CeUs también estuvo de acuerdo con el horario actual en un 71% (Guevara y Alfaro, 2015)

El CIEI realiza una nueva evaluación sobre el posible cambio de horarios en 2016 (Fallas, Carranza y Guevara, 2016). En la que nuevamente se realiza una consulta a estudiantes.

Todos los estudios realizados señalan la preferencia del estudiante por el horario actual y la preferencia de horarios en tarde o noche para días entre semana. En todos ellos la muestra de estudiantes es muy significativa y los resultados llegan a respuestas similares, además en las evaluaciones hay una significativa complacencia de horario. En el estudio de Gamboa y González, como en la última evaluación se sugiere que se dé por concluido el tema. Sin embargo, se señala en ellos también la poca articulación que existe entre los CeUs y la Sede Central.

De los resultados obtenidos en los estudios anteriores y con varias consultas realizadas a estudiantes y Directores de Centros no se determina la pertinencia del cierre de estos Centros los días domingo para la parte administrativa, dada la necesidad de apoyo a la academia por parte la administración para los servicios que esta ofrece en dichos Centros los días domingo.

Sin embargo, el Consejo de Centros Universitarios vuelve a solicitar una investigación para que se amplíe la información recabada sobre servicios de académicos, administrativos y de vida estudiantil en ellos los días domingo. Por esta razón El CIEI decide cooperar con una consulta general a Administradores de Centros Universitarios con menor asistencia de estudiantes, así como realizar consultas adicionales a Tutores/as, Encargados/as de Cátedra, Encargados/as y de Programa, Jefes y Directores de la UNED. Esta actualización de información se centra en el período del III cuatrimestre del 2017. También se realizó una consulta a Federación de Estudiantes, pero después de varios intentos no se obtuvo respuesta de parte de la Federación.

A continuación, se detalla las fechas de revisión de información y consultas revisadas para la presente investigación:

En el CIEI decide retomar este tema en julio de 2017 a fin de actualizar la información para el Consejo de Centros Universitarios.

En la Unidad de Investigación resuelve hacer la consulta para la actualización de datos, concretamente en el III cuatrimestre del 2017.

Algunas de las consultas realizadas por el Consejo de Centros son de competencia del CIEI mientras que otras no lo son.

Esta respuesta contiene:

- La oferta general de Tutorías de la institución por Centro Universitario los días domingo.
- La cantidad de servicios académicos, administrativos y de vida estudiantil que demandan estudiantes los días domingo
- La afluencia de estudiantes al Centro el día domingo
- La asistencia a Tutorías los días domingo



Otras consultas que la Dirección de Centros realiza que no son de competencia del CIEI serían:

- La oferta general de tutorías de la institución por Centro Universitario en relación a la respectiva matrícula y al desarrollo socioeconómico del área de influencia de la UNED en el Territorio.
- La oferta actual y la proyección de asignaturas en línea e híbridas
- La definición de “Funcionario de Centro Universitario” como estrategia de integración con el enfoque holístico y sistémico.

## **Objetivo General**

Responder solicitud de Consejo de Centros Universitarios mediante la actualización de datos sobre servicios académicos, administrativos y de vida estudiantil en los Centros Universitarios los días domingo.

## **Objetivos específicos**

- Identificar la oferta de Tutorías en Día domingo
- Enumerar la cantidad de exámenes que se realizan en los Centros los días domingo
- Determinar los servicios administrativos y académicos que se requieren en los Centros Universitarios los días domingo
- Estudiar la afluencia de estudiantes los días domingo en los Centros Universitarios

## **Metodología**

La metodología utilizada en este estudio es de tipo exploratoria, ya que se realiza una revisión documental de los estudios anteriores realizados por el CIEI relativos a las respuestas de estudiantes en diferentes consultas realizadas sobre el tema de horarios los días domingo para ellos/ellas y se recolecta nueva información de la UNED el mismo Centro de Investigación y Evaluación Institucional, del Centro de Operaciones Académicas, Oficina de Registro y de diferentes Centros Universitarios, por medio de los /las administradores/as y su equipo de trabajo. Además, se realiza una consulta de a diferentes

profesionales de la Academia, entre ellos algunos Administradores de Centros, Tutores, Encargados de Programa, Encargados de Cátedra y también a los Jefes y Directores de la universidad. Estas consultas se detallan en el Anexo.

En concordancia con el Comité científico del CIEI se hace la consulta a Centros Universitarios con 5 Tutorías o menos asignadas para el III cuatrimestre de 2017 sobre la afluencia de estudiantes en día domingo. Esta incluye si se requiere de servicios académicos en general en día domingo, así como de si se requiere de servicios administrativos en día domingo. Se tienen reuniones con el Consejo de Centros Universitarios y se les explica del porqué de lo acordado para realizar estas consultas. Se les resume además sobre los resultados de la anterior investigación del CIEI del 2014-2015 y de las diferentes evaluaciones realizadas en el centro.

Es importante señalar que con relación a este tema ya se han consultado la opinión de miles de estudiantes y la de todos y todas los/las administradores de Centros con excepción del de San José con los resultados de investigaciones y evaluaciones realizadas por el CIEI y cuyos resultados nuevamente se señalan en este estudio.

Sobre las principales fuentes de información se realizan exploraciones de datos actualizados del CIEI y del COA para actualizar la información requerida, ya que lo que se pretendió en este estudio es la actualización de la información para complementar los resultados de los estudios anteriores realizados en el último quinquenio del CIEI referentes a si es pertinente o no el cierre de los centros universitarios, en principio en el área administrativa para los días domingos, con excepción del de San José.

Posteriormente se obtiene información de datos del Centro de Operaciones Académicas (COA) sobre cantidades de Tutorías realizadas en día domingo y cantidad de pruebas realizadas en este día. También se estudia información sobre el traslado de estudiantes de diferentes Centros a recibir la tutoría en otro Centro debido a la baja matrícula en su propio centro. Adicionalmente se utilizan los datos del CIEI referentes a matrículas por Centro Universitario para actualizar también esta información.

Finalmente se realizan las diferentes consultas a otros informantes clave en este caso desde la academia. Esta consulta se realiza de manera electrónica en algunos de los casos por medio del programa “lime survey” y otros por medio de correo electrónico para poder abarcar a toda la población requerida. Estas diferentes consultas se realizan, como se indicó anteriormente, a Tutores, Encargados de Cátedra, Encargados de Programa, Jefes y Directores de la universidad.

Para el caso de la consulta a Tutores/as, esta se realiza a aquellos que trabajan en centros universitarios los domingos y que no lo hacen en el Centro de San José. Esto contempla toda la población de Tutores que se verían afectados o beneficiados con un cambio del horario por parte de la universidad.

Las consultas realizadas a todos los otros profesionales de la Universidad también se hicieron contemplando a toda la población por lo que no se hace necesario el inferir resultados.

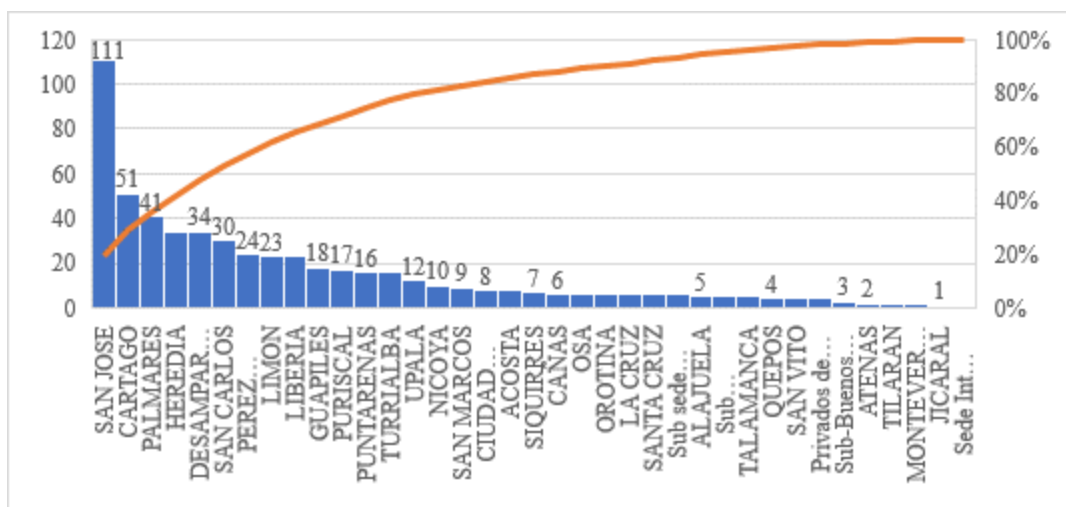
En general, todas las consultas se realizaron de manera sistemática y controlada, se hubiese querido obtener el 100% de respuestas en todas ellas, pero como ocurre en este tipo de estudios, algunas personas no responden a la consulta, a pesar de enviarles varios recordatorios y otras señalan que no les compete, dado que para su trabajo no les afecta el tipo de horario que se tenga en los CeUs. Posteriormente a la recepción de la información solicitada se hace un procesamiento de los datos obtenidos y de la similitud entre respuestas para poder sistematizar la información.

## **Resultados**

### **Matrícula**

La matrícula presencial es escasa en Centros Universitarios con excepción de algunos centros urbanos como puede verse en el siguiente ejemplo en el gráfico 1 (de Pareto), donde se muestra la matrícula presencial del 22 de enero de 2017, realizado con información suministrada por la oficina de Registro. Observamos que la mayor cantidad de estudiantes no acuden a matricularse los domingos. Este día en la matrícula ordinaria en los CeUs, sin incluir a San José que aparece en el gráfico para denotar la diferencia, se matricularon 455 personas en matrícula ordinaria, principalmente en Centros con poblaciones numerosas de atención, 14 personas en matrícula semestral, 98 en cursos libres, 29 en cursos de extensión y dos en el curso de Gerontología. Más del 68% de la matrícula presencial de ese día se realizó en únicamente 10 Centros Universitarios (con el de San José). Como puede observarse en la línea demarcada que va acumulando los porcentajes de matrícula de los centros. Además, como puede verse en las barras, en la mayoría de ellos no se supera los diez estudiantes.

Gráfico 1. UNED: Matrícula Ordinaria presencial de Centros Universitarios el domingo 22 de enero de 2017.



Fuente: Oficina de Registro y Administración Estudiantil, UNED

### Servicios académicos demandados

En la UNED, como se denota en la Tabla 1, existen muchos centros que tienen varias tutorías en domingo recibiendo a otros estudiantes de otras regiones. Sin embargo, al observar los centros atendidos, podemos ver que en muchos casos los/las estudiantes tienen que viajar largas distancias para poder recibirlas y que para ello se requiere de una alta consecución de recursos para su implementación, que para el caso de estudiantes que cuentan con apoyo socioeconómico significa un gran esfuerzo para la UNED y en caso contrario una importante cantidad de dinero para personas que no poseen muchos recursos. En los dos ejemplos señalados se tiene que, en el primer caso estudiantes de seis centros deben viajar hasta Alajuela y en el segundo caso los/las estudiantes de siete Centros deben viajar a Cañas.

Tabla 1. UNED: Ejemplos de tutorías en Centros Universitarios que reciben estudiantes de otros centros.

Materia	Centro	Horario	Centros atendidos
03297	ALAJUELA	08:00	Alajuela, San Carlos, Palmares, Nicoya, Puntarenas, Upala y Atenas
00502	CAÑAS	12:00	Nicoya, Cañas, Jicaral, La Cruz, Upala, Liberia, Tilarán y Monteverde

Fuente: Centro de Operaciones Académicas, UNED

Tabla 2. UNED: Tutorías para algunos Centros Universitarios según periodo académico. 2016-2017

Centro*	I-2016	II-2016	III-2016	I-2017	II-2017**
Quepos	0	4	3	0	2
Nicoya	2	3	6	3	3

Osa	3	4	1	4	4
Limón	5	1	3	3	3
Orotina	2	0	0	2	2
Sarapiquí	0	0	1	1	1
San Vito	2	3	5	2	2
Upala	3	3	3	5	4
San Marcos	2	9	5	6	6
SanTa Cruz	3	4	1	2	2
Atenas	3	1	0	1	1
Tilarán	1	1	0	2	2
Pavón	5	1	0	1	1
Talamanca	2	3	2	2	2
Acosta	1	4	3	4	4

\* Solo se incluyen los CeUs a los que se les asignó de una a seis tutorías en alguno de los períodos.

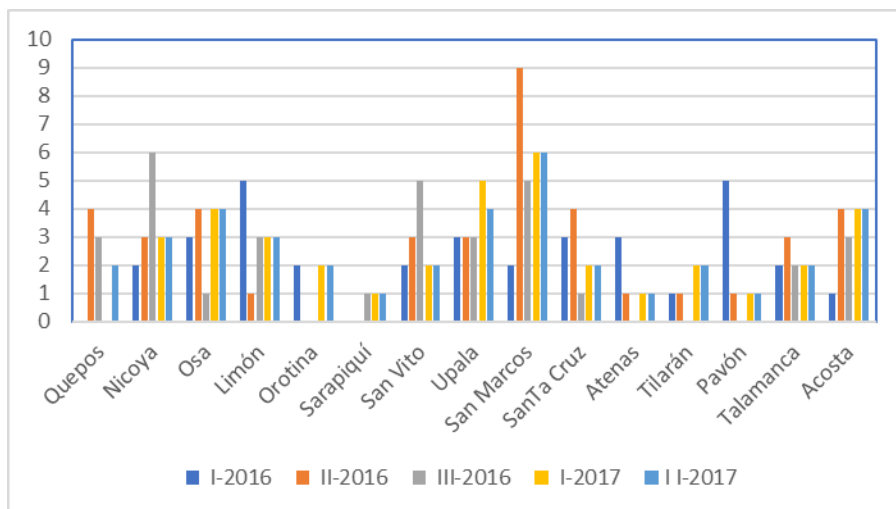
\*\* No se incluye el III período de 2017.

Fuente: Centro de Operaciones Académicas, COA. UNED

En la tabla 2 se presenta un desglose de algunos centros que se les asignan menos de 6 tutorías en domingo y que son inferiores a 6. Aquí se excluyen algunos que del todo no las reciben. Esto se presenta para cinco cuatrimestres a fin de observar que no se trata de una situación esporádica, sino que debido a la baja matrícula en ellos y por tener la academia establecido un número mínimo de estudiantes para realizar la Tutoría es por lo que se reciben muy pocas

Obsérvese que en el gráfico 2 solamente en el CeU de San Marcos se presenta un valor superior a 6 tutorías y es en un solo cuatrimestre. Las presentadas en ese mismo centro, solo en dos ocasiones son de seis y en Nicoya también se presenta solo en una oportunidad una cantidad de tutorías de seis. En general todos los demás cuatrimestres y para todos estos CeUs representados se dan cinco Tutorías o menos.

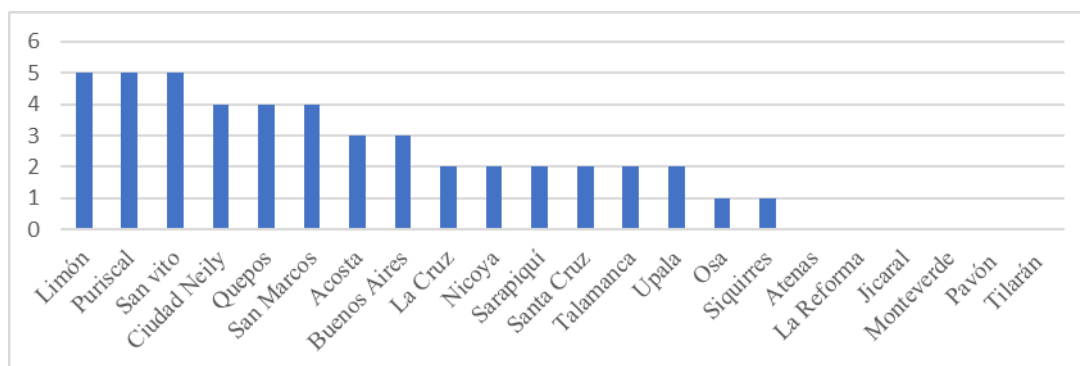
Gráfico 2. UNED: Distribución de tutorías asignadas para algunos Centros Universitarios consultados en cinco periodos del año 2016 y 2017\*



\*Solo se incluyen CeUs a los que se le asignó al menos una tutoría  
 Fuente: Centro de Operaciones Académicas, UNED

Para ampliar un poco la información con otros CeUs, incluyendo algunos que no reciben tutorías, en el gráfico 3 se denota ya específicamente para el III cuatrimestre del 2017 cómo en 22 de ellos en se recibieron de cero a cinco tutorías. Esto se encuentra ligado a lo mencionado anteriormente, que muchas de ellas se encuentran dirigidas a recibirse en otros Centros por lo que el estudiantado debió trasladarse a otros CeUs para recibir las tutorías.

Gráfico 3. UNED: Tutorías de algunos Centros Universitarios para el III cuatrimestre de 2017.



Fuente: Centro de Operaciones Académicas, UNED

### Consulta a algunos Administradores de Centros

Se resuelve hacer una consulta a los quince Centros Universitarios que tienen menos tutorías sobre la afluencia de estudiantes en día domingo (tabla 3).

La consulta se envió a los Centros de Quepos, Nicoya, Cañas, Osa, Limón, Siquirres, Orotina, Sarapiquí, Puriscal, San Vito, Jicaral, La Cruz, Upala, San Marcos, Turrialba, Buenos Aires, Santa Cruz, Atenas, Tilarán, Monteverde, Talamanca, Acosta y Pavón.

El período en que se contabiliza la cantidad de estudiantes que asisten a Tutorías es del 15 de octubre al 19 de noviembre de 2017, esto debido a la tormenta Nate que afectara el país y se cerraron algunos centros durante un fin de semana por la imposibilidad de funcionar, lo que además conllevó al cambio de fechas en la agenda universitaria para exámenes. Por esta razón la consulta debió extenderse durante una semana más para completar el tiempo establecido en el estudio y así se les hizo saber a los/las administradores/as consultados/as. También es importante tener en cuenta que los datos totales de afluencia de estudiantes no se refieren necesariamente a la sumatoria de cada uno de ellos/as, puesto que puede haber estudiantes que demandaron más de un servicio a la vez. Se tiene la respuesta de un 80% del total de Administradores consultados, lo que se considera que es muy relevante para conocer la cantidad de servicios administrativos que se demandan.

También se consultó dos centros que tienen mayor afluencia de estudiantes para revisar si existía una significativa diferencia en la cantidad al tener más tutorías presenciales en ellos, se trata de Turrialba y Cañas. Lo anterior para diferenciar, si era el caso, lo que sucede en estos otros Centros. Además, los centros de Atenas, Orotina, Tilarán, Monteverde y La Reforma no registran Tutorías para el día domingo en el III cuatrimestre del 2017. Los/as administradores/as contabilizan la afluencia de estudiantes en estos centros.

Tabla 3. UNED: Listado de Administradores de Centros Universitarios consultados.

<b>Quepos</b>	Licda. Lourdes María Chaves Avilés
<b>Nicoya</b>	MSc. Daniel Hamilton Ruiz Arauz a.i.
<b>Cañas</b>	Licda. Xinia Quesada Arce
<b>Osa</b>	Mag. Bolívar Mora Herrera
<b>Limón</b>	Licda. Marilin Sánchez Sotela a.i
<b>Siquirres</b>	Bach. Allan Yep- Hing Durán a.i
<b>Orotina</b>	Mag. Fanny Villalobos Manzanares
<b>Sarapiquí</b>	Mag. Annia Quesada Muñoz
<b>Puriscal</b>	Lic. Roberto Fallas Mora a.i
<b>San Vito</b>	Licda. Xinia Madrigal Sandí

<b>Jicaral</b>	Lic. Miguel Montero Montero
<b>La Cruz</b>	Licda. Alejandra Chacón Peña
<b>Upala</b>	Licda. Mary-Luz Quirós Fallas
<b>San Marcos</b>	Mag. Floribeth Vargas Naranjo
<b>Turrialba</b>	Mag. Mirla Sánchez Barboza
<b>Buenos Aires</b>	MSc. Mauricio Paniagua Brenes a.i.
<b>Santa Cruz</b>	Licda. Lucida Guevara Gómez
<b>Atenas</b>	Licda. Jenny Alpizar Solano
<b>Tilarán</b>	Licda. Juana Yesca Torrentes
<b>Monteverde</b>	Licda. Leticia Monge Zamora
<b>Talamanca</b>	Mag. Lilliam Marbelli Vargas Urbina
<b>Acosta</b>	Lic. Norlen Godinez Valverde
<b>Pavón</b>	Lic. Olger Chaves Garita

### **Servicios administrativos demandados**

En la consulta realizada se refieren a los servicios administrativos de forma que contemplan además de la atención de estudiantes, la apertura del Centro, el apoyo administrativo a los/las Tutores/as, el préstamo del equipo necesario para las Tutorías, la atención de emergencias, la seguridad, y el contacto del Centro Universitario con todo lo que se presente relacionado con actividades Académicas, de Extensión, recreativas o culturales y/o en relación con el entorno en que se encuentra situado el Centro.

Concretamente para estudiantes se ofrecen los siguientes servicios:

- Solicitudes de Registro de Notas
- Solicitudes de Constancia de Estudiante
- Información de carreras
- Recepción de Tareas
- Información de CONED
- Atención en el uso de la biblioteca
- Solicitudes de Certificación sobre Matrícula Actual
- Solicitudes Fondo Solidario
- Solicitudes de Horas de Servicio
- Entrega de documentos para Formulario de Beca
- Entrega de otros documentos solicitados enviados desde Sede Central



En el caso particular de Turrialba es importante observar la poca asistencia a Tutorías observando la cantidad de estudiantes que tienen derecho a recibir la Tutoría versus la asistencia que se denotan en la tabla 4, significando para las tres Tutorías registradas en promedio que la asistencia a Tutorías es inferior al 19%. Aquí se demuestra que no solo en los Centros que tienen muy poca afluencia de estudiantes por no dar Tutorías se da la baja asistencia sino en otros de mediana población.

Tabla 4. UNED: Exámenes y tutorías del Centro Universitario de Turrialba del 15/10 al 12/11 de 2017.

Fecha	Actividad	Estudiantes
<b>15/10/2017</b>	I Ordinario A	284 de 325
<b>22/10/2017</b>	I Ordinario B	161 de 181
<b>29/10/2017</b>	III Tutoría A	29 de 111
<b>05/11/2017</b>	III Tutoría B	21 de 156
<b>12/11/2017</b>	IV Tutoría A	19 de 111

En la respuesta de las administraciones de Turrialba y de Cañas se contabilizó por fecha y por cada servicio registrado la cantidad de solicitudes referentes a servicios administrativos como se observa en las tablas 5 y 6. La mayor parte de los y las estudiantes recurren al centro a retiro de instrumentos de evaluación, entrega de tareas y solicitud de fondo solidario.

Tabla 5. UNED: Registro de estudiantes que utilizaron servicios en el CeU de Cañas del 15/10 al 19/11 de 2017.

Fecha	Asunto	Estudiantes
15/10/2017	Retiro de instrumentos	15
	Fondo Solidario	3
22/10/2017	Fondo Solidario	1
29/10/2017	Retiro instrumentos	10
	Fondo solidario	1
05/11/2017	Fondo Solidario	2
12/11/2017	Retiro de instrumentos	1
19/11/2017	Retiro de instrumentos	7

Tabla 6. UNED: Registro de estudiantes que utilizaron servicios en el CeU de Turrialba del 15/10 al 12/11 de 2017.

Fecha	Administrativo	Cantidad Estudiantes
15/10/2017	Solicitud Récord Notas	3
15/10/2017	Solicitud Constancia de Estudiante	3
15/10/2017	Información de Carreras	2
15/10/2017	Entrega Tareas	5
15/10/2017	Información de CONED	1
22/10/2017	Biblioteca	1
22/10/2017	Solicitud Constancia de Estudiante	2
22/10/2017	Entrega Tareas	10
22/10/2017	Información Carreras	1
29/10/2017	Solicitud Registro de Notas	1
29/10/2017	Solicitud Constancia de Estudiante	3
29/10/2017	Solicitud Matricula Actual	1
29/10/2017	Entrega Tareas	5
29/10/2017	Entrega Exámenes	15
29/10/2017	Información Carreas	1
05/11/2017	Solicitud Registro de notas	2
05/11/2017	Solicitud Constancia de Estudiante	2
12/11/2017	Solicitud Registro de notas	1
	Vida Estudiantil	Cantidad Estudiantes
15/10/2017	Solicitud Fondo Solidario	5
15/10/2017	Solicitud Horas Servicio	5
15/10/2017	Formularios de Beca	8
29/10/2017	Solicitud Horas Servicio	5
29/10/2017	Solicitud Fondo Solidario	8
29/10/2017	Atención Estudiantes	6
05/11/2017	Atención Estudiantes	6
05/11/2017	Solicitud Fondo Solidario	13
05/11/2017	Solicitud Horas Servicio	9
12/11/2017	Atención Estudiantes	5
12/11/2017	Solicitud Fondo Solidario	5

Los servicios de uso de biblioteca, información y solicitudes de Registro son muy escasos. El Centro de Turrialba tiene por su tamaño en cantidad de estudiantes y tutorías recibidas recibe en general más estudiantes. Cabe denotar que en esta consulta no se tiene en consideración, al no ser parte de la solicitud, los costos implicados en fondos solidarios para traslado de estudiantes hacia otros CeUs para recibir la Tutoría, que en muchos casos implica el desembolso de parte de la UNED para estudiantes becados/as y en otros que no cuentan con beca, el dinero necesario para asistir que por las grandes distancias requieren muchas veces de alimentación además del costo del transporte.

Específicamente en los Centros Universitarios con cinco Tutorías o menos, según las respuestas recibidas, se puede notar que también aparte del retiro de instrumentos, se presenta una asistencia mínima en día domingo. Es importante aclarar que en el caso de San Marcos se contabilizó la totalidad de estudiantes como un todo, tanto los que acudieron por

Tutoría, como los que realizaron trámites administrativos. Al no estar desglosadas las cifras no permitieron la comparación.

Se denota en la tabla 7 que cuando existe una afluencia de estudiantes de dos dígitos es por el retiro de instrumentos. Los demás servicios son muy escuetos. Sin embargo, hay Centros que, aunque no tienen Tutoría en domingo reciben uno que otro estudiante para el retiro de instrumentos de evaluación u otro trámite requerido.

Tabla 7. UNED: Afluencia de estudiantes solicitando servicios administrativos en domingo a Centros Universitarios que reciben 5 o menos tutorías del 15/10 al 19/11 de 2017.

Centro	Fecha	Servicio	Estudiantes registrados
Acosta	Período de consulta	Vida Estudiantil	0
		Otros servicios	2 a 4
Talamanca		Fondo solidario	2
Atenas		Consulta administrativa	1
Nicoya		ND	5
Monteverde	22/10	Consulta	2
	12/11	Retiro apelación	1
	5/11	Retiro de examen	1
Buenos Aires	15/10	Constancia	1
		Retiro de instrumentos	11
	22/10		8
	29/10		7
Orotina	19/11	Retiro de Tarea	1
Pavón	01/10	Retiro de instrumentos	2
	15/10		10
		uso de computadoras	3
	22/10	Retiro de instrumentos	9
		Uso de computadoras	3
	29/10	Retiro de instrumentos	3
	5/11		4
		Uso de computadoras	3
	12/11	Retiro de instrumentos	10
		Uso de computadoras	4
	19/11	Retiro de instrumentos	2
		Uso de computadora	2
Tilarán	22/10	Retiro de instrumentos	2
		Información de matrícula	1
	29/10	Retiro de instrumentos	2
	5/11	Entrega de historial	1
		Renovación préstamo de tabletas	1
	12/11	Uso de Centro de cómputo	1
	19/11	Liquidación viáticos	1

Centro	Fecha	Servicio	Estudiantes registrados
San Marcos*	15/10	Constancias Retiro de instrumentos Remisión de exámenes Remisión de documentos Embalaje de instrumentos aplicados Comprobantes Atención de estudiantes	ND
	22/10	Emisión de certificaciones Atención de estudiantes Fondos solidarios	ND
	29/10	Atención de estudiantes Fondo solidario Entrega de instrumentos Servicios de vida estudiantil	ND

\*En el caso de San Marcos se contabilizó la totalidad incluyendo los asistentes a Tutorías

A continuación, se detalla algunas de las observaciones para Centros específicos:

El administrador se refiere a que la atención de estudiantes es casi nula en día domingo y que tampoco se presentan llamadas atinentes a solicitudes de información.

En algunos casos se tienen programas presenciales específicos que se imparten los domingos.

Para Puriscal existe muy poca afluencia y consultas, una que otra vez se solicitan certificaciones, el pago de algún trámite como programas de estudio, el retiro de instrumentos calificados. Algunas veces se reúnen los del grupo PROESA (una vez al mes).

En Talamanca se presentaron 8 Estudiantes para 3 tutorías diferentes en el período indicado.

Para Monteverde la afluencia de estudiantes es mínima. Para los servicios académicos señalan que el personal administrativo da apoyo en las pruebas.

En general se puede derivar de toda la consulta que las tutorías impartidas en los CeUs consultados para el III cuatrimestre del 2017 tuvieron relativamente muy poca asistencia, para dos de los Centros consultados que tienen cinco tutorías o menos.

### Consulta a Tutores

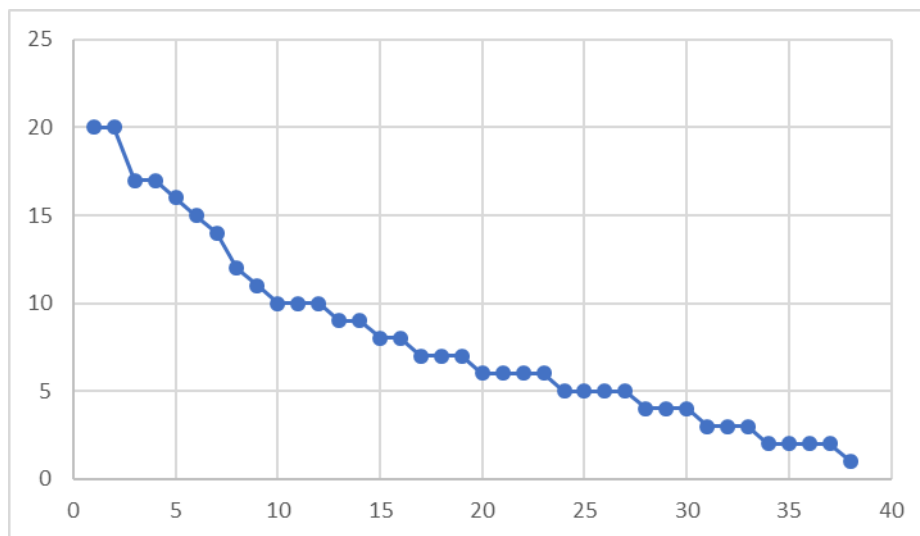
Las respuestas obtenidas corresponden a 41 Tutores y Tutoras. La mayoría por el momento no encuentra mayores deficiencias en el servicio prestado por los funcionarios de la parte administrativa. De quienes respondieron 38 hicieron el registro de asistencia que se indica en el gráfico 4. Es importante señalar que 28 de los Tutores y Tutoras que respondieron, señalan una asistencia inferior a 10 estudiantes. Además, 3 de ellos/as no señalan la cantidad de asistencia promedio. Para Tutorías se dio la mayor cantidad de asistencia con 20 estudiantes

Dentro de los principales requerimientos administrativos que tienen para la realización de sus Tutorías señalan los siguientes:

- Internet
- Personal para el préstamo de equipo en especial proyector y computadora portátil y los accesorios necesarios para utilizar los equipos

- Aula con pizarra que tenga facilidades de proyectar y sus marcadores y borradores
- Apertura del aula
- Seguridad
- Personal para entrega de listas de asistencia
- Personal para controlar la asistencia de Tutores
- Equipo de Laboratorio
- Personal para facilitar información
- Puntualidad del personal administrativo
- Asistencia administrativa para el cobro de viáticos
- Transporte
- Facilitar al estudiante el servicio de fotocopiado o impresión
- Registro de entrada y salida

Gráfico 4. UNED: Cantidad promedio de asistencia registrada por 38 tutores a sus tutorías en domingo del III cuatrimestre de 2017.



Se tiene que, además en algunos lugares donde la Tutoría no se da en el propio Centro Universitario, sino que se alquila aulas en otro recinto diferente al de la UNED, los servicios administrativos en este recinto son mínimos, como por ejemplo que allí no se puede presentar la liquidación de viáticos.

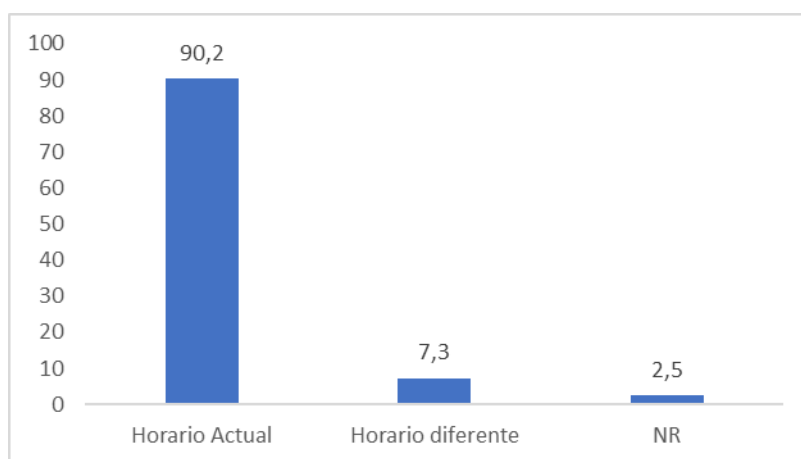
Para los que tuvieron inconveniente en realizar su Tutoría en el III cuatrimestre del año 2017 fueron el 17.1% parece importante señalar las inconveniencias que encontraron que se detallan a continuación:

- El equipo debe devolverse antes de las doce mediodía por horario del centro y el horario de salida no debería de ser tan estricto.
- Los estudiantes deben tomar bus a sus comunidades y a veces hay dificultad de horario

- El funcionario encargado de abrir el CU llega tarde y los guardas no abren las aulas hasta que llegue el encargado, por lo que a pesar de llegar temprano se tiene que empezar tarde la Tutoría.
- Acceso a internet limitado y a veces es necesario ingresar para complementar lo explicado.
- Falta de recursos tecnológicos que no se tienen por no haber internet en los colegios donde también se da tutoría.
- Se han dado casos en que por otras actividades en domingo en el CU no permiten que el Tutor de la clase.

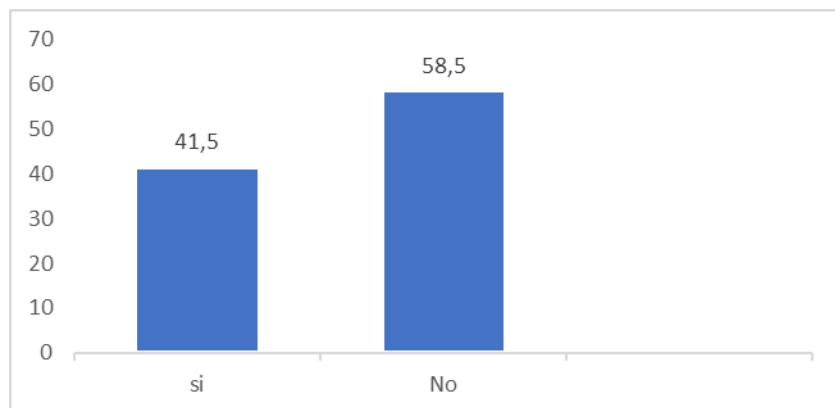
Sobre la conveniencia del horario actual de miércoles a domingo se tiene que un 90.2% responde que sí le parece conveniente el horario actual, un 7.3% le parece inconveniente y un 2.5% no respondió a esta pregunta (Gráfico 5).

Gráfico 5. UNED: Porcentaje de opinión de tutores que responden la consulta con relación al horario de Centros Universitarios.



También se les consulta sobre su disponibilidad para laborar en horario de martes a sábado y como vemos en el gráfico 6, la mayoría responde que no tiene esa disponibilidad. Se tiene que el 58.5% señala que No es conveniente, mientras que un 41.5% señala que sí es conveniente. Es decir, la mayor parte de Tutores/as no tienen disponibilidad para laborar de martes a sábado.

Gráfico 6. UNED: Porcentaje de disponibilidad de tutores que responden a la consulta con disponibilidad para trabajar de martes a sábado.



Los principales argumentos giran alrededor de:

Porque los fines de semana son un horario flexible para las personas que laboran entre semana, abriendo más oportunidades de profesionalizarse. Y dando en la UNED prioridad a estudiantes como está establecido se debe de mantener el horario o ampliarlo desde el martes. Y para el caso de Tutores, ya sea razones personales o de su propio trabajo es más conveniente el horario actual. Así se logra el objetivo de atender efectivamente a la población destino. Es decir, por la razón de ser de la UNED y porque es lo indicado en Educación a distancia

Porque se amplía la posibilidad de horarios y disposición de aulas para tutoría lo cual permite más posibilidad que los estudiantes asistan.

Porque se cambia el horario se reduce más la posibilidad de elección de tutorías por parte de los estudiantes; y saturaría los días entre semana para el escaso recurso tecnológico y de infraestructura con que cuentan los CeUs y que requiere el tutor.

Por los problemas de Traslados desde al trabajo al centro serían más difíciles si la Tutoría fuese en otro día.

Sin embargo, una sugerencia relevante indica que se debe motivar más la creación y participación de video tutorías donde el docente desde el hogar imparta la clase y los estudiantes puedan participar activamente desde su casa, trabajo, centro universitario, etc. Para ello, es fundamental que todos los CeUs tengan equipo con excelente conexión a internet, equipos de audio (bocinas y micrófonos) para este tipo de actividades.

Otros/as tutores sugieren la ampliación de horario de martes a Domingo e inclusive de lunes a domingo.

Los que se encuentran en desacuerdo afirman que la UNED debe ofrecer servicios a su estudiantado, hasta donde sea posible, en igualdad de condiciones; además las personas que trabajamos para la universidad, desde que inicialmente ofrecemos nuestros servicios estamos libres de aceptar la condición de laborar los domingos o bien considerar opciones en universidades tradicionales.

Se estaría aumentando la exclusión que es contrario a la misión de la UNED

Habría limitación de aulas.

Los recursos tecnológicos y de infraestructura siempre juegan un papel vital.

El horario actual (miércoles - domingo) es adecuado y permite atender a la mayor cantidad de estudiantes que tienen otras situaciones laborales.

Se recargarían muchas tutorías los días sábados, porque es el horario que puede asistir la mayor parte de docentes y estudiantes. Los domingos ayudan a liberar espacios de sábado.

Si es con videoconferencia o por algún medio virtual sí se podría, pero si es presencial (como en el caso de las asignaturas que tienen laboratorios) se excluiría a una gran parte de la población estudiantil.

La cantidad de Tutores podría variar debido a que algunos dan Tutorías solo sábados y Domingos.

Hay muchos estudiantes que solo pueden asistir los fines de semana porque tienen hijos pequeños o laboran entre semana.

Debería ampliarse el horario de martes a domingo, porque existen personas que trabajan los sábados y la única opción es asistir a un domingo.

De las principales razones de por qué si se puede dar el cambio se destacan:

Porque los problemas sustantivos de la Universidad son los que deben resolverse para mejorar la calidad de servicio y calidad académica.

Siempre y cuando se puedan acomodar a los horarios

Por la poca asistencia.

El sábado podría permitir que muchos estudiantes asistan a tutorías, en especial aquéllos que trabajan, que son una gran mayoría.

Porque pueden acomodarse en el horario y la UNED debe ser flexible

Hay mucha infraestructura desocupada entre semana, pudiéndose aprovechar más el espacio físico.

Se debería analizar la realidad de cada uno de los centros y las regiones a las que atienden.



## Exámenes

Según datos del Centro de Operaciones de la UNED las pruebas realizadas se detallan en el Tabla 6 para ello se requiere de 2386 aulas para realizar las pruebas. Se incluyó la columna de las pruebas realizadas en otros centros universitarios diferentes al de San José.

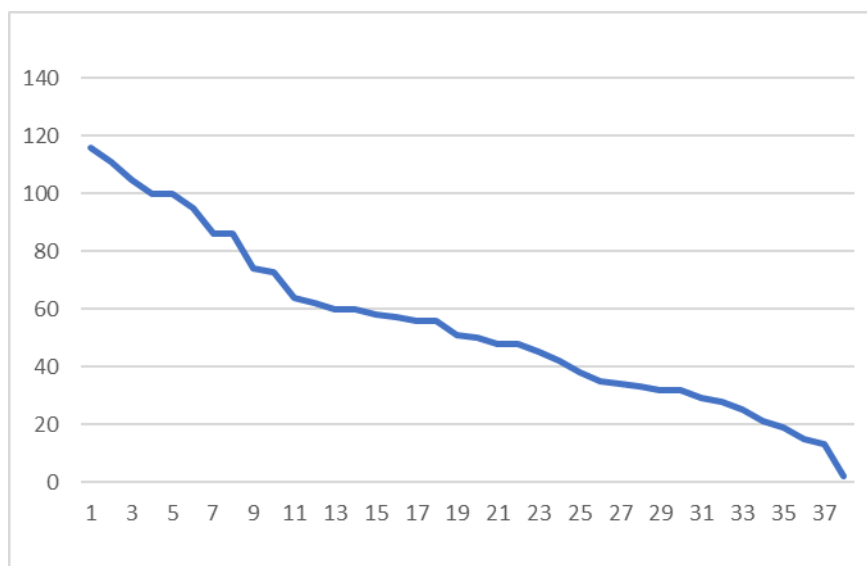
Tabla 8. UNED: Pruebas realizadas en domingo para III cuatrimestre de 2017.

Pruebas	Asignaturas	Exámenes totales
Primera Pruebas	113	12 317
Segundas Pruebas	113	12 317
Reposiciones	177	1 569
Total	403	27216

Fuente: Realizado con datos del COA

Si excluimos al Centro de San José nos queda una tendencia como la que se muestra en la gráfica, en donde algunos centros universitarios realizan muchas pruebas y algunos solamente unas cuantas para un total de 2059 exámenes realizadas en diferentes centros universitarios (Gráfico 7).

Gráfico 7. UNED: Pruebas realizadas en domingo en Centros Universitarios para el III cuatrimestre de 2017.



Fuente: Centro de Operaciones Académicas, UNED.

El número de exámenes que se realizan los domingos está acorde con la poca población que atienden los CeUs. Como se observa, la mayoría de ellos no llegan a 60 pruebas realizadas. Y esto se refleja también en la poca asistencia de estudiantes a algunos de los CeUs. Sin embargo, por los principios fundamentales de la UNED se debe de descartar la

no atención de estudiantes, con lo cual es posible que con personal capacitado para atender las necesidades de cada CeU se pueda resolver el horario alternativo de funcionarios/as en estos Centros.

### **Consulta Encargados de Cátedra y Encargados de Programa**

Con relación a los/las Encargados/as de Cátedra se obtuvo una respuesta del 44.7%

La mayoría de las respuestas están a favor del horario actual principalmente porque los/las estudiantes son trabajadores de otras entidades o empresas y consideran que, además la mayoría de los tutores también trabajan y en la UNED son nombrados en cuartos de tiempo, que lo cumplen fuera de su jornada laboral en su trabajo principal. Además, sugieren que, de ser necesario, se turne el personal del Centro para que exista atención en ellos desde el día martes hasta el domingo. Algunas sugerencias incluyen que debería de abrirse todos los días, con el principal argumento de que las consultas con las Cátedras no se pueden realizar en domingo. Otro aspecto importante se refiere a que muchas de las consultas del estudiantado se dan posterior a la aplicación de alguna prueba y deben esperar el día miércoles para poder comunicarse con el CeU. Como en algunos casos se trata de centros con poca afluencia de estudiantes para el domingo, señalan que puede ser que el personal administrativo sea una o dos personas únicamente para la parte administrativa. Es importante, mencionan, que esta persona a cargo debe de tener la capacitación necesaria para atender los diferentes servicios que se ofrecen al estudiante, tanto presencial como telefónicamente o por internet, y también tener la comunicación con la Academia, especialmente en la semana en que están realizando las cargas académicas. Además, esta ampliación de horario solventaría las limitaciones de espacios (aulas), que viene dándose en los CU's.

Con relación al horario de apertura y cierre, existe la preocupación de los/las Encargados de Cátedra porque el Centro abre a la misma hora que se inicia la Tutoría y ha presentado inconvenientes para Tutores. Así que sugieren que se abra por lo menos a las 7:45.

Otro de los argumentos que indican de por qué no es pertinente cerrar los domingos, es porque es cuando más libres están los estudiantes UNED y cuando disponen de otras personas para que les colaboren a estos con el cuidado de hijos y adultos mayores sin incurrir en un gasto económico.

Señalan el inconveniente de la cantidad de Tutorías de los sábados que, por ser tan extensa, requiere de muchas aulas y si se eliminan tutorías de domingo deben de pasarse para otro día, y teniendo en cuenta que el sábado está saturado, no se puede obligar a estudiantes a ir a tutorías entre semana cuando no lo pueden hacer.

También los domingos el estudiante se puede acercar para realizar trámites académicos como entregar y retirar tareas, apelaciones, proyectos; recibir tutorías, estudiar en grupo, hacer trámites administrativos como solicitudes de historiales académicos, convalidaciones. de hecho.

Consideran que existen Tutores y Tutoras a favor de migrar las tareas hacia lo digital. Esto reduce el tiempo de traslado de los estudiantes que hacen la entrega, así como la logística y el costo de transportes de entregar y recoger tareas. Así, solo se haría necesario el trasiego de pruebas ordinarias.

Otro inconveniente puede presentarse para estudiantes becados que cumplen con sus horas los fines de semana o en horario vespertino. Además de que es importante proveer tutoría a los estudiantes adventistas y de otra religión que no pueden asistir el sábado.

Para algunos pocos es indiferente el horario y señalan que pueden ajustarse a cualquiera.

Los que no están de acuerdo con este horario lo señalan como una necesidad de abrir lunes y martes o por lo menos desde el martes, teniendo la apertura del centro cuando se realicen pruebas los días domingo. Porque dificulta la posibilidad de interacción de la institución con los demás sectores públicos y privados, para efectos: académicos, investigación y de extensión.

Otra razón para pasar al horario desde martes se refiere a que se dan a veces actividades que perjudican actividades académicas como parte de la evaluación de los aprendizajes en las diferentes asignaturas, y señalan haber recibido quejas de la población estudiantil. Esto ha representado dificultad para llevar a cabo la gestión académico-administrativa de las Escuelas.

Dentro de los servicios que requieren los/las Encargados de Cátedra afirman que necesitan principalmente de los siguientes servicios para la Academia:

1. Disponibilidad de aulas
2. Mayor disponibilidad de equipo de cómputo y proyectores
3. Reclutamiento de estudiantes para que asistan a las tutorías
4. Mejor velocidad de Internet
5. Recepción de tareas, proyectos y aplicación de pruebas

Sobre los servicios administrativos requeridos señalan:

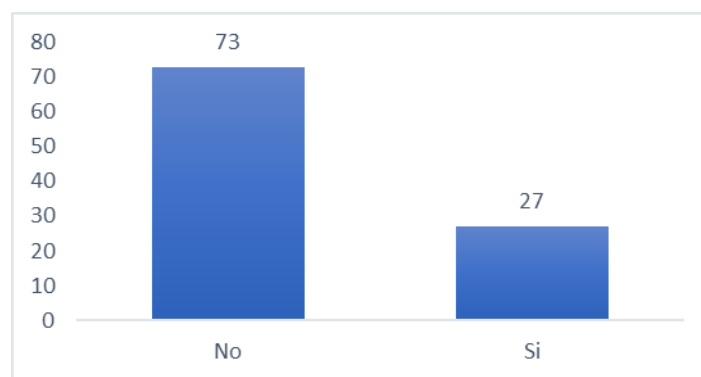
- Información de horarios
- Recolección y entrega de instrumentos
- Servicios de impresión de documentos en línea

- Matrícula
- Atención a profesores en tutorías
- Trámites para asignaturas en línea como retiro de pruebas o aplicación de pruebas.
- Traslado de las tutorías por situaciones de fuerza mayor.
- Aplicación de pruebas escritas DIFERENCIADAS, a estudiantes que no por diversas situaciones (choques, incapacidades, laborales, de credo, adventistas, etc.) no pueden aplicarlos en día sábado.
- Uso de laboratorios para materias asignadas
- Traslado de instrumentos de evaluación

De lo anterior la UNED ha realizado grandes esfuerzos para el mejoramiento de los servicios y estructura, sin embargo, se puede alcanzar más coordinación con las Escuelas y diferentes instancias relacionadas con los servicios que se brindan, mejorar la comunicación con las Cátedras y la población estudiantil.

Sobre la consideración de que en algún momento la UNED podría no programar tutorías los días domingo en los CeUs (Gráfico 8), se tiene una respuesta de un 27% de si se puede no programarlas y un 73% de que deben quedar en la actual programación. En este sentido concuerda tanto la parte académica como los propios Tutores en que no es conveniente un cambio de horario para las Tutorías.

Gráfico 8. UNED: Porcentaje de Encargados de Cátedra que respondieron la consulta sobre si la UNED pudiera no programar tutorías los días domingo en los Centros Universitarios.



Las principales razones expresadas van en el sentido de que la disponibilidad de tiempo de los estudiantes para asistir a tutorías se focaliza los fines de semana, por lo que eliminar la posibilidad de impartirla en día domingo sería limitar la oferta para los estudiantes. Sin embargo, afirman que la institución debería ya actualizarse y utilizar

medios digitales y los tutores puedan estar disponibles para cualquier consulta que resulte del estudio de videos, talleres digitalizados, videoconferencias, entre otras. Esto debido a que es muy poca la participación de estudiantes en las tutorías y acuden principalmente a videos propios de la Universidad. En esto señalan la pertinencia la diferenciación entre algunos de los centros con poca matrícula.

Como la mayoría de los Tutores no son trabajadores exclusivos de la UNED también señalan la importancia de tener la oportunidad de trabajar en domingo y para estudiantes que trabajan y que pueden ir solo ese día es una solución.

A veces la cantidad de Tutorías que se imparten no es posible de darla únicamente hasta sábado. También podría implicar contratar más personal, lo cual no es posible dada la situación financiera.

Algunos consideran que es importante adaptar la oferta de tutorías a las condiciones particulares de los estudiantes. Es mucho más viable la asistencia en fines de semana que entre semana, especialmente en las zonas rurales. Se estaría limitando la posibilidad a la mayor población de la UNED que son mujeres y estas requieren de la ayuda de otras personas que tienen libre el domingo para poder asistir a clases.

Los desplazamientos a Centro Universitarios más alejados es una situación que concierne a muchos, donde para maximizar las giras se establecen rutas, trabajando sábados en un lugar y domingos en otro lugar.

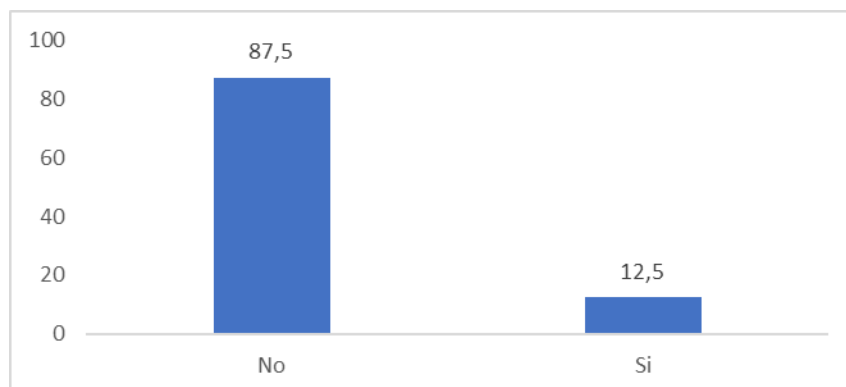
Anotan que no se puede perder de vista la Misión y Visión de la UNED, las personas que estudian en ella encuentran respuesta a sus necesidades e intereses y uno de ellos es contar con el día domingo para cumplir con las actividades académicas que le demandan las asignaturas matriculadas.

Para los/las estudiantes que trabajan, debe haber disponibilidad de horario para que los días domingos ellos puedan gestionar sus asuntos estudiantiles y recibir los servicios administrativos de apoyo a la gestión de las cátedras.

Sobre aquellos Encargados de Cátedra que sí están de acuerdo con el cambio, las principales razones son que es pertinente mayor comunicación entre Tutores, Centro Administrativo y Academia. Además, porque existen CeUs con poca matrícula.

Con relación a la posible no programación de exámenes los días domingos, la negatividad es más representada para un 87.5% que considera que no es posible el no programar pruebas en día domingo. El gráfico 9 señala además que solamente un 12.5% de las respuestas estarían a favor de cambiar los exámenes de domingo para otro día.

Gráfico 9. UNED: Porcentaje de Encargados de Cátedra que respondieron la consulta sobre si la UNED pudiera no programar exámenes los días domingo en los Centros Universitarios.



Las principales razones para no efectuar en el futuro un cambio de horario es que los/las estudiantes plantean quejas por choque en la aplicación de pruebas en distintas asignaturas, y si se elimina la posibilidad de aplicar pruebas en domingo los pondría en una situación más complicada para organizar las aplicaciones y puede darse mayor número de casos de choques de asignaturas para los estudiantes. Adicionalmente afirman que es importante tener en cuenta que la universidad actualmente tiene trato diferenciado en aplicación de pruebas para estudiantes, por lo que eliminar la aplicación de pruebas los días domingo implicaría, en primera instancia, que habría que incurrir en el desarrollo de pruebas diferenciadas para todas las asignaturas que tengan esta población y determinar cuándo se les aplicarían estas pruebas diferenciadas. Por ello no sería posible programar tanta cantidad de exámenes ordinarios en los demás días con la disponibilidad de estudiantes que laboran.

Otro aspecto importante es el volumen de cursos, el elevado número de estudiantes y la gran cantidad de asignaturas que se ofrecen, aunado al poco espacio físico y personal limitado. Implicaría que la oferta de materias por cuatrimestre sería menor, perjudicando al estudiantado. También, la cantidad de personas en el centro universitario realizando y administrando las pruebas sólo los días sábados es inoperante: el espacio es insuficiente, los recursos se agotarían y la logística del trasiego de pruebas se vería comprometida

Es el horario que se ofreció desde inicios de la UNED. Si se cambia quedaría más recargado el día sábados y la infraestructura no daría abasto además de que no podrían matricular ciertos cursos. Gran parte de los centros no dan abasto actualmente para atender a todo el estudiantado (revuelven en una misma aula evaluaciones que corresponden a 3 o más materias, por ejemplo).

Se debería cambiar la política universitaria para poder hacer estos cambios y no consideran que exista la posibilidad en el corto plazo ya que el calendario institucional está muy saturado.

Dado que es un día importante según el perfil estudiantil; situación que variaría si los exámenes fuesen digitales, pues la ampliación del uso de la tecnología produce mayor oferta de asignaturas, y cursos. Mientras tanto se imposibilita por traslados y los roles de trabajo.

Si existiese la necesidad, señalan que en algunos CeUs sin Tutorías o con muy poca matrícula podría darse este cambio. En otros se puede hacer el cambio de turno de algunos funcionarios para mayor eficiencia.

Con cambios en la Academia, y mediante una buena planificación, también se puede reducir el número de exámenes escritos. Algunas pueden ser pruebas en línea o sustituidos por otro tipo de instrumentos (proyectos evidenciados, por ejemplo).

Sobre quienes se encuentran a favor de no aplicar pruebas en domingo, los argumentos son:

- Con el cambio en la política universitaria (puesto que un estudiante no puede aplicar más de dos pruebas escritas el mismo día), si existen más cursos en modalidad virtual que no impliquen aplicación de exámenes u otras gestiones, se podrían liberar los domingos.
- Los exámenes deben ser aplicados los días viernes y sábados, los domingos son días de descanso.

En general de parte de este grupo de funcionarios/as no es pertinente el cierre del domingo. Sin embargo, es importante la apertura desde martes para poder tener más contacto con la Academia y se puede minimizar el personal en día domingo, para que atiendan las necesidades del Centro de acuerdo a las labores académicas que allí se realicen y puedan evacuar cualquier consulta que se presente de parte de estudiantes que solamente tienen este día disponible para asistir, aunque se trate de una pequeña minoría.

Sus respuestas tienen alta similitud con lo que responde el grupo de Tutores/as y según lo que se señaló en el estudio de González y Gamboa 2015, la mayoría de Tutorías se realizan en fin de semana, siendo que el sábado es el día en que más tutorías reciben. Por asuntos de infraestructura y costos también debe tenerse presente, según afirman, que no se tiene la estructura apropiada ni el personal correspondiente para pasar estas tutorías a sábado, y que de poder hacerse siempre se estaría excluyendo alguna población.

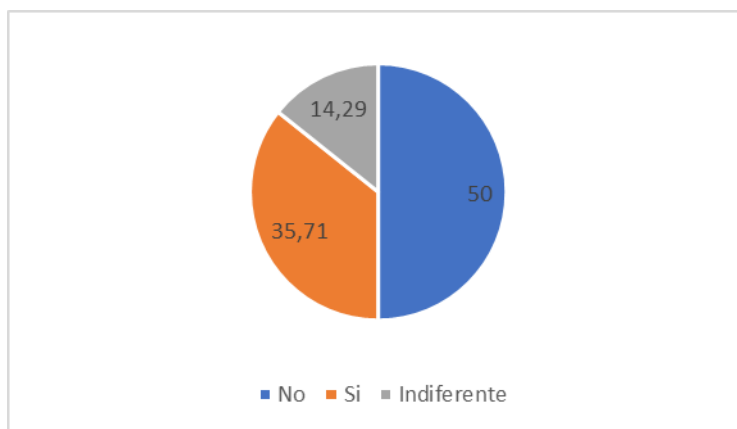
### **Consulta a Jefes y Directores**

Para los Jefes y Directores que responden la consulta se requieren de los siguientes servicios administrativos por las dependencias en días domingo y que son proporcionados por los centros universitarios:

- Facilitar el espacio físico para desempeñar funciones de funcionarios/as destacados en los Centros por sus funciones, así como el préstamo de equipo.
- Personal para atender los trámites que realicen los estudiantes los días domingo asociados a los procesos de la Oficina de Registro y Administración Estudiantil.
- Participación en el traslado de los instrumentos de evaluación de todos los centros hacia San José.
- Gestión de matrícula extemporánea en casos especiales autorizados por la Vicerrectoría Académica.
- Atención de estudiantes para consultas de ayuda socioeconómica
- Trámites de solicitud de viáticos y transporte.
- Consultas bibliográficas.

Señalan que el comportamiento de los estudiantes y la asistencia al centro en día domingo es casi nula, y muy diferente al día sábado.

Gráfico 10. UNED: Requerimientos de servicios según los que responden a la consulta en el horario actual para Jefes y Directores.



También cabe señalar que existen muchas dependencias que no tienen una relación directa con Centros Universitarios. El gráfico 10 nos presenta sobre el horario actual de miércoles a domingo para los CeUs que el 50% de los Jefes y Directores responde que no requiere de ningún servicio, el 35.71% afirma que sí es conveniente este horario dadas las funciones de su dependencia y 14.29% se muestra indiferente



Las principales argumentaciones para quienes responden la consulta de por qué no es conveniente se debe a que no tienen requerimientos en domingo y que muy rara vez se ofrecen acciones educativas los domingos. Requieren por parte de algunos, información en muchas ocasiones de otras instituciones como Municipalidades, otras Instituciones Públicas y privadas y organizaciones sociales que es más probable que se pueda recopilar entre semana, por lo que consideran que incluir el día martes es fundamental. Además, las tutorías, giras o laboratorios, en su mayoría, para algunas Jefaturas no se planifican domingo en zona rural por el traslado de profesores.

Sostienen que para los/las estudiantes con poco tiempo disponible el iniciar la jornada el día miércoles es tarde y que para los efectos de los servicios de bibliotecas, orientación en el uso de los recursos (alfabetización informacional) esto debería ser en horarios amplios, de ser posible todos los días por el tipo de procesos en los casos en los cuales deben dar respuesta a requerimientos en días hábiles, lo cual les reduce considerablemente el tiempo de respuesta.

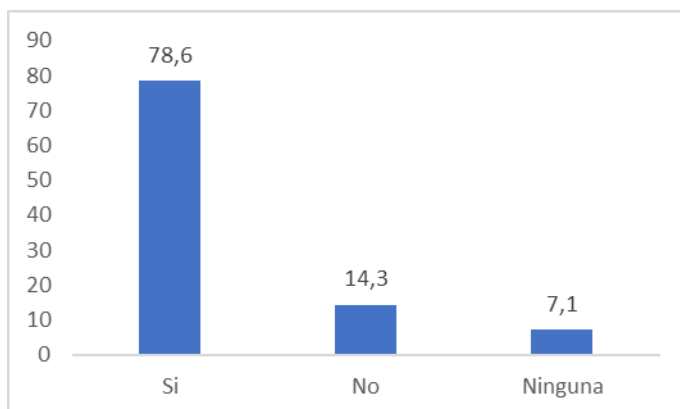
Otra razón es que, para los oferentes en caso de compras, solo tienen tres días para visitar por semana el centro, lo que genera atrasos en la tramitación de algunas contrataciones. Y con relación a los transportes, se puede hacer el cambio haciendo una logística diferente con cooperación de los choferes de Centros y en coordinación con los/las oficiales de seguridad.

De los argumentos que se tienen para decir que sí es conveniente el horario de acuerdo a sus funciones, se tiene que responden las mismas razones que en las consultas a otros funcionarios realizadas, principalmente porque es una opción que tienen los/las estudiantes para los/las no pueden accederlos en otro momento, sea por razones laborales, desplazamiento o religiosas, entre otros.

Es importante tener en cuenta que algunos/as Jefes respondieron que sí porque les es conveniente cualquier horario. Los que responden indiferente afirman que la conveniencia o no debe determinarse a partir de la demanda de los servicios.

Con relación a las funciones de las dependencias están más de acuerdo en cambiar el horario de martes a sábado que las otras poblaciones consultadas (gráfico 11).

Gráfico 11. UNED: Jefaturas con respuesta sobre cambio de horario de martes a sábado en los Centros Universitarios.



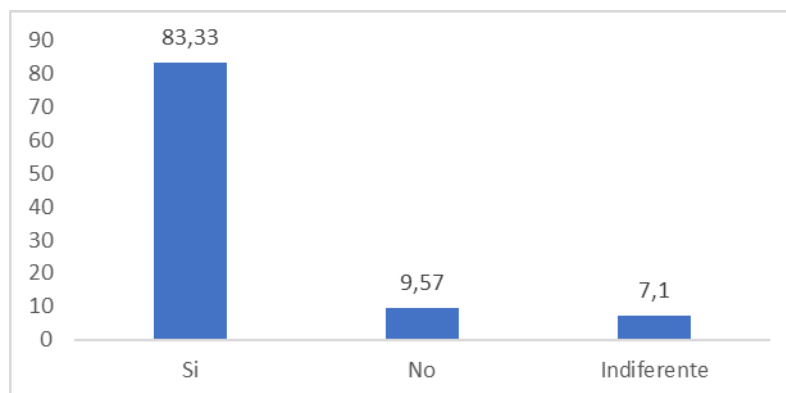
Referente a quienes afirmaron que estarían de acuerdo, algunos señalan que es un horario que permite el desarrollo de las funciones que se realizan y admite una mayor sincronía de horarios con la sede central. También, porque el cambio no afecta el servicio que se brinda de algunas de las dependencias o no requieren de atención o servicios los domingos. Es decir, se estaría obteniendo un día hábil adicional por semana.

En el caso de la Unidad de Transportes, en tanto la universidad se adapte al cambio en los procesos, para esta dependencia lo primordial es hacer el traslado de los instrumentos de evaluación a tiempo para que sean entregados a los tutores para su calificación y su devolución a tiempo y no presentaría inconveniente ajustarse a cualquier horario. Señala su jefatura que igualmente se estaría trabajando los días domingos. Obviamente en muchas dependencias deberían de hacerse ciertos ajustes para realizar un cambio de esta naturaleza.

Los que responden que no están de acuerdo en adaptarse a un cambio hacia horario de martes a domingo, se refieren principalmente a que para la aplicación de exámenes la apertura de atención del centro es necesaria, esto porque el comportamiento de parte de la

población estudiantil es que ese día retiran instrumentos de evaluación calificados, soliciten constancias y otros servicios.

Gráfico 12. UNED: Jefaturas con respuesta que están dispuestas a adaptarse al cambio



Sobre las ventajas de un horario de martes a sábado del área administrativa en los CeUs se tiene que hay posibilidad de realizar cualquier acción con éstos un día más de la semana, planificando adecuadamente los tiempos de personas que trabajan para atender asuntos de los CeUs y se ampliaría los días de la semana en que tienen posibilidad de reuniones con Administradores o visitas fuera de la UNED para ofrecer charlas relacionadas con el quehacer de algunas dependencias. Esto ocasionaría mayor prontitud de respuestas.

Sobre las desventajas señalan que para los estudiantes que trabajan porque solo tendrían el sábado para realizar trámites correspondientes a viáticos y transportes.

Finalmente, se les consulta a Jefes y Directores sobre si consideran oportuno que en algún momento la UNED no programe tutorías y exámenes los días domingo para CeUs. En esta respuesta están más de acuerdo con lo que respondieron tanto los Tutores como los Encargados de Cátedra debido a que no se quiere afectar a ningún estudiante, que debe definirse el horario en función de lo requerido por ellos/ellas, y las principales razones que presentan son muy similares a las expuestas en las otras respuestas. Además, enfatizan en cuestionarse si es posible que los Centros atiendan a todas las Tutorías en otro horario. Otros consideran también que es una decisión que debe ser estudiada en forma diferenciada para cada CeU. Y algunos se pronuncian en la imposibilidad de programar tantas pruebas

para los días sábados en el entendido que muchos estudiantes y Tutores tienen jornadas de lunes a viernes.

Para los que sí están de acuerdo en cambio del horario, señalan la importancia de utilizar los medios electrónicos para tareas e incluso exámenes para apoyar los estudiantes. Además, la importancia de tener en cuenta los costos.

Para algunas dependencias que tienen poco contacto con los CeUs en domingo les resulta indiferente.

## Conclusiones

La UNED ha realizado varias investigaciones y evaluaciones en el tema de Horarios de atención en los Centros Universitarios en los últimos años, con la respuesta de miles de estudiantes y en estos se denotó la preferencia de horario en fines de semana, especialmente el sábado, además de un horario de tarde o noche para los días entre semana.

En las consultas realizadas con anterioridad se determina que no es pertinente el cambio de horario actual para CeUs de miércoles a domingos. Tanto los Tutores, Encargados de Cátedra, Encargados de Programa y Jefes y Directores concuerdan en que no es pertinente cambiar de horario para uno de martes a sábado.

De la consulta realizada a profesionales de la UNED en esta oportunidad se concluye que:

- Es pertinente la apertura de los Centros Universitarios en horario de martes a domingo con el fin de brindar una mayor y mejor atención al estudiantado y tener más contacto para gestiones desde y hacia la Sede Central. Esto aunado a la apertura de domingos con personal flotante altamente calificado.
- Las Tutorías de domingo no pueden variarse por ahora, mientras no se tenga la opción digital de las mismas o la versión en video con teleconferencia del Tutor/a para aclaración de dudas
- El apoyo administrativo es necesario para impartir las Tutorías y efectuar la realización de exámenes.
- Los exámenes en día domingo no pueden variarse por los niveles de exclusión que generaría, siempre que la modalidad para las mismas sea presencial.
- La logística de la Universidad según las personas consultadas no permite realizar el cambio hacia un cierre total de los CeUs de los días domingo.

Por lo anterior se puede indicar que los Centros que no tienen Tutorías o exámenes en domingo, o que tienen cinco Tutorías o menos, si pueden ser atendidos por personal

administrativo flotante, en el entendido de que este personal debe de estar capacitado para atender cualquiera de los requerimientos que señalan tener los profesionales consultados en esta oportunidad.

A nivel de Jefaturas hay más prioridad por el cierre de la parte administrativa de los CeUs los días domingo, pero están en desacuerdo con el traslado de Tutorías o exámenes para otro día diferente al domingo.

## **Bibliografía**

Barrenechea, 2012. Dictamen sobre las condiciones institucionales en relación con el cambio de horarios en los CeUs. UNED Documento CIEI, 2012

González y Gamboa, 2015. Uso de los servicios administrativos y académicos de los centros universitarios los días domingo. UNED, Documento CIEI 003-2015

Guevara y Alfaro, 2015. Valoración de la calidad de los servicios universitarios que retoma el tema de horarios en los CeUs. Documento CIEI

UNED. Lineamientos de Política institucional 2015-2019. Tomado de <https://www.uned.ac.cr/transparencia/estrategia-institucional/lineamientos>

UNED, 2003. Vicerrectoría Académica, consecutivo VA-03-682 del 19 junio de 2003. Tomado de [https://www.uned.ac.cr/academica/images/PACE/publicaciones/FINAL24-9-13\\_Glosario\\_de\\_trminos\\_curriculares\\_UNED.pdf](https://www.uned.ac.cr/academica/images/PACE/publicaciones/FINAL24-9-13_Glosario_de_trminos_curriculares_UNED.pdf)

UNESCO, 1993. Oficina Subregional de Educación de la UNESCO para Centroamérica y Panamá. La educación a distancia y la función Tutorial. San José, Costa Rica. Tomado de [http://www.unesco.org/education/pdf/53\\_21.pdf](http://www.unesco.org/education/pdf/53_21.pdf)

Solera, E. Carranza B, y Guevara G., 2016 UNED. CIEI. Evaluación de efectos del cambio de horarios en centros universitarios de la UNED. Documento CIEI 015-2016.

## **Anexos**

### **Anexo I**

Consulta a Administradores de Centros que tienen un nivel bajo de Tutorías:

1. ¿La cantidad de servicios académicos demandados los días domingo y cuáles?
2. ¿La cantidad de servicios administrativos demandados los días domingo y cuáles?
3. ¿La cantidad de servicios de vida estudiantil que demandan estudiantes demandados los días domingo y cuáles?
4. ¿La afluencia de estudiantes los días domingo al Centro?
5. ¿La asistencia a Tutorías en día domingo?

### **Anexo II**

Consulta a la federación de Estudiantes

1- ¿Le parece conveniente o no el horario actual de miércoles a domingo para los centros universitarios? Explique

2- ¿Estaría usted de acuerdo en que los centros universitarios cierren los servicios administrativos el día domingo? Explique

3- ¿Considera oportuno que en algún momento la UNED no programe tutorías y exámenes los días domingo?

4- Señale las ventajas y desventajas del cierre de los servicios administrativos en los centros universitarios con excepción del de San José en día domingo.



### **Anexo III**

#### **Consulta a Jefes y Directores de UNED**

1. Enumere los servicios administrativos requeridos por su dependencia en días domingo y que son proporcionados por los centros universitarios.
2. De acuerdo a su respuesta anterior, ¿Le parece conveniente el horario actual de miércoles a domingo para los centros universitarios? Si ( ) No ( ). Explique
3. Considerando las funciones de la dependencia, ¿Estaría de acuerdo que la UNED cambie el horario actual del área administrativa de centros universitarios de miércoles a domingo y lo pase a horario de martes a sábado? Si ( ) No ( ) Por qué?  
Si responde Sí: ¿Está la dependencia a su cargo en la posibilidad de adaptarse al cambio?  
Si responde No: ¿Cuáles son los motivos por los cuales no tienen posibilidad de adaptarse al cambio?
4. ¿Que ventajas y que desventajas tendría su dependencia con el cambio de horario de miércoles a domingo y lo pase a horario de martes a sábado del área administrativa
5. ¿Considera usted oportuno que en algún momento la UNED no programe tutorías y exámenes los días domingo para centros universitarios exceptuando el Centro Universitario de San José? Explique

### **Anexo IV**

#### **Consulta a Encargados de Cátedra y Encargados de Programa**

1. ¿Le parece a usted conveniente o no el horario actual de miércoles a domingo para los centros universitarios? Explique.
2. ¿Qué servicios requiere de parte de los centros universitarios para la solución de problemas varios y la gestión de sus asignaturas en los días domingos?
3. ¿Considera usted que en algún momento la UNED podría no programar tutorías los días domingo en los centros universitarios con excepción del Centro Universitario de San José?
4. ¿Considera usted que en algún momento la UNED podría no programar exámenes los días domingo en los centros universitarios con excepción del Centro Universitario de San José?

## **Anexo V**

### Consulta a Tutores

1. Considerando las tutorías que usted impartió en el III cuatrimestre de 2017. ¿Cuál es la cantidad promedio de alumnos que asistieron a su Tutoría en los días domingo?
2. Para su labor de persona tutora ¿Qué tipo de servicios, que ofrecen los Centros Universitarios, se requieren para impartir docencia los días domingo?
3. En el III cuatrimestre del año 2017, ¿Usted ha tenido algún inconveniente que le dificulte impartir su tutoría en día domingo? Si/No (si la respuesta es Si pasar a #5)
4. Por favor indique ¿cuál o cuáles dificultades se le presentaron?
5. Como persona Tutora de UNED ¿le parece conveniente o inconveniente el horario actual de miércoles a domingo? Explique
6. ¿Considera usted que la UNED podría trabajar de martes a sábado en los Centros Universitarios con excepción del de San José? ¿Por qué?