

Universidad Estatal a Distancia



Centro de Investigación y Evaluación Institucional

Vicerrectoría de Planificación



Informe de resultado del Sondeo de opinión sobre el horario de atención en los Centros Universitarios, con excepción del Centro Universitario de San José

Lic. Ana
Lorena Gamboa

Investigadora

Tania Zamora

Asistente

DOCUMENTO CIEI 015-2018

Julio 2018

Tabla de contenido

Introducción.....	1
Metodología.....	1
Resultados.....	2
Conclusiones.....	7
Anexos	9

Lista de tablas

Tabla 1. Listado de servicios de consultas y trámites administrativos en Centros Universitarios de la UNED brindados en domingo, según las personas administradoras.....	2
Tabla 2. Razones por las que las personas administradoras de CeUs consideran conveniente o no el horario actual.	4
Tabla 3. Razones por las que las personas administradoras de CeUs consideran posible o no el cambio de horario para las áreas administrativas.	5

Introducción

El presente sondeo es realizado por el Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) entre el 26 de junio y el 5 de julio de 2018 en respuesta a la solicitud realizada por la Vicerrectoría de Planificación, con el fin de recabar información sobre la opinión de todas las personas administradoras de Centros Universitarios (CeUs), con excepción del Centro Universitario de San José, sobre un cambio de horario en los CeUs pasando de laborar de miércoles a domingo a laborar de martes a sábado.

A este sondeo le anteceden cinco estudios relacionados con el cambio de horario de los CeUs, que fueron realizados por el CIEI entre los años 2012 y 2018, efectuando consultas a: estudiantes, Vicerrectoría Académica, directores de Escuela, Encargados de Programa, Encargados de Cátedra y a Administradores de CeUs. En el caso específico del más reciente estudio realizado por Gamboa (2018) se realiza consulta únicamente a las personas administradoras de CeUs en donde se imparten cinco tutorías o menos en domingo y a dos Centros Universitarios que no contaban con esta condición, pero que se toman como parámetro para denotar si existían algunas diferencias relevantes en cuanto a servicios administrativos se refiere.

Justamente por la delimitación acordada por el CIEI en el estudio de Gamboa (2018) y ante los cambios recientes de personas administradoras de algunos CeUs es que la Vicerrectoría de Planificación solicita al CIEI realizar el presente sondeo, abarcando a todos los CeUs, con excepción del Centro Universitario de San José.

Metodología

Para la realización de la encuesta se le envió, por medio del correo electrónico, invitación para participar a todas las personas administradoras de CeUs, con excepción del Centro Universitario de San José. Esto significa que se acudió a una población de 31 personas, a las cuales se les solicita llenar la encuesta en línea, que se encontraba a disposición entre el 26 de junio y el 5 de julio de 2018. El detalle de las personas consultadas y las personas que respondieron la encuesta puede verse en los anexos, así

como el formato del sondeo que se realizó en línea, por medio de la plataforma de LimeSurvey.

Resultados

Con respecto al porcentaje de respuesta obtenido se observa que, de 31 personas administradoras invitadas a participar de este sondeo, un 45% responden la encuesta y el restante 55% no realizan la encuesta, con lo que no es posible la validación de los resultados sobre la opinión de la mayoría. Adicionalmente, en relación con el estudio Gamboa (2018) solo se obtiene la respuesta de cuatro personas administradoras de Centros Universitarios que no participaron en dicho estudio y que corresponden a 4 CeUs que por la cantidad de tutorías impartidas los días domingo, requieren de mayores servicios administrativos, situación que los lleva incluso a que en algunos de los casos deban de tener una sede alternativa para poder llevar a cabo todas las tutorías.

Consultas y/o trámites administrativos que se brindan a estudiantes los días domingo en los Centros Universitarios

Según las respuestas obtenidas, se señala que los servicios proporcionados en día domingo no difieren de los brindados entre el martes y el sábado. Seguidamente en la tabla 1 se listan dichos servicios.

Tabla 1. Listado de servicios de consultas y trámites administrativos en Centros Universitarios de la UNED brindados en domingo, según las personas administradoras.

1. Facilitación en uso de instalaciones	10. Atender consultas telefónicas
2. Brindar servicio de internet a estudiantes y tutores	11. Apoyo para videoconferencias
3. Devolución de instrumentos calificados	12. Atención de la plataforma
4. Servicio de apoyo para Tutorías presenciales	13. Apoyo en el laboratorio
5. retiros justificados	14. Impresión de certificaciones
6. Tramitar certificaciones y constancias	15. Atender trámites de estudios

7. Tramitar apelaciones

16. Atender trámites de graduaciones

8. Facilitación de información

9. Facilitar Uso de biblioteca

Fuente: Base de datos “Sondeo de opinión para personas administradoras de Centros Universitarios”, Unidad de Investigación, CIEI, 2018.

Soluciones o apoyos administrativos que se brindan para la realización de las tutorías y exámenes en domingo

Para la realización de tutorías en domingo se facilitan las instalaciones, se tiene control de asistencia, préstamo de equipo audiovisual, condicionar el aula para la aplicación de exámenes y tutorías, en procura de la comodidad de los estudiantes, se entregan instrumentos de evaluación calificados y se atiende cualquier eventualidad. Adicionalmente se atienden todos los servicios de CONED, que se consideran indispensables. En el caso de la aplicación de exámenes, se señala que en algunas ocasiones se trabaja horas extra, ya que la jornada de aplicación de exámenes es más extensa.

Según se detalla en una de las respuestas, para el caso donde el Centro Universitario no dé a basto por la cantidad de tutorías programadas y se tiene una Sede alterna disponible, debe de estar un funcionario de la UNED destacado en la sede alterna para la atención a las tutorías presenciales; para la aplicación de exámenes, dos funcionarios más el administrador se destacan en la sede alterna y un funcionario se encarga de la aplicación en la sede del centro universitario. En estos casos, se cuenta con el apoyo del vehículo institucional para el traslado de funcionarios, equipo, instrumentos y material.

Conveniencia o no conveniencia del horario actual de miércoles a domingo para los centros universitarios

A esta consulta 10 personas indican que no les parece conveniente el horario actual, mientras que 5 personas sí están de acuerdo con el horario actual.

Con respecto a la justificación de la respuesta dada, las personas administradoras de CeUs señalan las siguientes: (ver tabla 2).

Tabla 2. Razones por las que las personas administradoras de CeUs consideran conveniente o no el horario actual.

Si lo consideran conveniente	No lo consideran conveniente
<ol style="list-style-type: none"> 1. Es necesario que este abierto para los servicios de UNED y CONED. 2. Existe la disponibilidad horaria de los administradores y funcionarios desde que ingresaron a laborar, pues se aceptaron las condiciones. 3. Es un horario, de miércoles a domingo, que permite al funcionario el poder realizar todos los trámites personales sin tener que acudir a solicitar permisos o ausentarse del trabajo. 4. Es conveniente y necesario (...), ya que se atiende poblaciones que entre semana no puede acceder a nuestras sedes. 5. Se requiere para atender a estudiantes de la UNED y de CONED. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No todos los domingos se brinda atención a los estudiantes por la poca afluencia. 2. Las consultas y trámites que requieran ser coordinados con la sede central no se pueden efectuar y deben de ser tramitados hasta el miércoles siguiente, por lo que al estudiante no le beneficia en nada realizar un trámite un domingo que va a ser concretado hasta la semana siguiente. 3. Para tener un día más en común con la Sede Central. 4. Escasa asistencia a tutorías y el costo operativo es alto.

Fuente: Base de datos "Sondeo de opinión para personas administradoras de Centros Universitarios", Unidad de Investigación, CIEI, 2018.

Sobre la posibilidad de que las áreas administrativas de los Centros Universitarios laboren de martes a sábado

Como respuesta a esta consulta, 3 personas responden que no y 12 responden que sí. Seguidamente en la tabla 3 se puede observar la justificación a estas respuestas.

Tabla 3. Razones por las que las personas administradoras de CeUs consideran posible o no el cambio de horario para las áreas administrativas.

Si es posible	No es posible
<ol style="list-style-type: none">1. Así se daría mayor concordancia con los horarios de la Sede Central que es de lunes a viernes.2. La dinámica mejora pues se brinda respuesta más pronta a los requerimientos que se solicitan.3. Paulatinamente la UNED va a migrar a lo virtual por lo que la aplicación de exámenes debe ir disminuyendo y por lo tanto se podrían ir pensando en bloques de sólo los sábados.4. Porque los domingos no llegan alumnos a realizar trámites. Así que sea solo para exámenes.	<ol style="list-style-type: none">1. Para que no se afecte al CONED. Se puede tener personal trabajando domingo de por medio de forma alterna para que siempre este abierto los domingos2. El domingo es muy importante si nos centramos en los estudiantes. La pregunta es: ¿a quién sirve la UNED? ¿a estudiantes o a funcionarios? La decisión se debe tomar por los estudiantes, que es la razón de ser de la universidad.3. Al contratarnos así decidimos ingresar a laborar y se aceptaron los términos4. En caso de tener que interactuar con Oficinas en Sabanilla se hace con normalidad. Todos estos años han demostrado que se puede.5. Los domingos se pueden realizar capacitaciones

Fuente: Base de datos “Sondeo de opinión para personas administradoras de Centros Universitarios”, Unidad de Investigación, CIEI, 2018.

Soluciones que plantean para resolver la atención a estudiantes en las áreas administrativas los días domingo.

Las personas que respondieron que, si era posible que las áreas administrativas de los CeUs laboraran de martes a sábado, señalan como posibles soluciones para resolver la atención a estudiantes que acuden los domingos, las siguientes:

- Tener una jornada flexible de manera tal que cuando sean fechas de tutorías y exámenes se labore de miércoles a domingo.
- Utilizando las tecnologías, y los medios electrónicos disponibles. Muchos trámites los podrían efectuar de manera digital
- Para procesos clave como tutorías y aplicación de exámenes se puede seguir disponiendo de un grupo de funcionarios que roten estas funciones, ya que serían pocos domingos al año.
- Realización de bloques que sean solo virtuales, la UNED puede pensar en establecer los bloques del sábado con las materias con exámenes y así promocionar el cambio a asignaturas más virtuales, esto es un proceso paulatino.
- La contratación de profesores regionales permite también poder establecer horarios diversificados en las tutorías con lo cual se pueden acomodar días diferentes a los domingos.
- Se pueden dejar un buzón con la solicitud del trámite para darle prioridad de atención el martes.
-

Soluciones planteadas para resolver el apoyo administrativo a la academia (tutorías y exámenes) los días domingo

Las 12 personas administradoras que respondieron que, si era posible que las áreas administrativas de los CeUs laboraran de martes a sábado, señalan como posibles soluciones para resolver el apoyo administrativo a la academia los días domingo, las siguientes:

- La contratación de profesores regionales que permita también poder establecer horarios diversificados en las tutorías con lo cual se pueden acomodar días diferentes a los domingos.
- Traslado de los exámenes y tutorías se pueden trasladar para el día viernes.
- Uso de las TICs y que por medio de correos electrónicos o una aplicación el estudiante pueda acceder a la información. Implementar más la virtualidad, videoconferencia.

- Creando un programa de ingreso en línea del tutor para efectos de tutoría y, para efectos de examen se debe atender rotando al personal, pero el administrador debe estar presente en todas las aplicaciones.
- Las tutorías se podrían pasar para el sábado, y en periodo de aplicación de exámenes únicamente, si se pudiese trabajar domingos.
- La entrega de tareas se puede manejar en el margen semanal de martes a sábado. Para exámenes sería importante que las cátedras vayan avanzando en la eliminación de exámenes y permitir que se puedan hacer solo dos bloques de aplicación los días sábado. En este momento lo que se puede aplicar es hacer grupos de funcionarios y atender la demanda de estos procesos de forma eficiente.
- Los oficiales se encargarían de abrir y cerrar las aulas, entregan el equipo a los profesores y los servicios académicos y administrativos.
- Por medio de rotación del personal.
- Usar más los recursos tecnológicos, en beneficio del estudiantado.
- Aumento de tutorías entre semana y también utilizando tutorías para Estudios Generales en las mañanas.

Conclusiones

La respuesta a este sondeo ha sido muy baja, por lo cual no se puede concluir las preferencias de Administradores sobre un eventual cambio de horario de la parte administrativa de los Centros Universitarios.

Los servicios indicados que se brindan en los CeUS los días domingo coinciden con los servicios brindados en otros días de la semana con algunas pocas excepciones y coinciden con los indicados en estudios anteriores.

Las razones que señalan las personas administradoras que contestan la consulta sobre el porqué debe mantenerse abierto los días domingo o por qué no, coinciden con razones expresadas en los estudios anteriores. Resalta la opinión de que puede darse la apertura con personal rotativo los domingos y abrir desde el martes, para coincidir más días con el horario de la Sede Central y la Academia.

Algunos Administradores/as señalan que los/las funcionarios/as dieron su consentimiento al ingresar a laborar en la UNED, para tener disponibilidad los fines de semana.

Algunos/as de los consultados afirman, además, que es imperativo tomar el parecer que han expresado los/las estudiantes anteriormente y los/las funcionarios de la academia.

Las respuestas señaladas de cómo resolverían el apoyo administrativo para la Academia los domingos están dadas no como administradores, sino que indican en general lo que debería hacer la Academia.

Anexos

Anexo 1 Lista de Centros Consultados

Centro	Administrador/a
Quepos	Licda. Lourdes María Chaves Avilés
Cartago	Mag. Ana Isabel Segura González
Alajuela	Mag. Colman Zambrana Ramírez
San Carlos	Mag. Mauricio Estrada Ugalde
Palmares	Licda. María Lucia Barboza Valverde
Nicoya	MSc. Daniel Hamilton Ruiz Arauz a.i.
Cañas	Licda. Xinia Quesada Arce
Puntarenas	Mba. Sindy Scafidi Ampié a.i.
Ciudad Neily	Mag. Ana Isabel Montero Gómez
Osa	Mag. Bolívar Mora Herrera
Limón	Licda. Marilin Sánchez Sotela a.i
San Isidro	Lic. Eduardo Monge Aguilar a.i.
Siquirres	Bach. Allan Yep- Hing Durán a.i
Guápiles	Lic. Régulo Solís Argumedo
Orotina	Mag. Fanny Villalobos Manzanares
Sarapiquí	Mag. Annia Quesada Muñoz
Puriscal	Lic. Roberto Fallas Mora a.i
San Vito	Licda. Xinia Madrigal Sandí
Jicaral	Lic. Miguel Montero Montero
La Cruz	Licda. Alejandra Chacón Peña
Upala	Licda. Mary-Luz Quirós Fallas
San Marcos	Mag. Floribeth Vargas Naranjo
Liberia	Licda. Yerlins Miranda Solis a.i.
Turrialba	Mag. Mirla Sánchez Barboza
Buenos Aires	MSc. Mauricio Paniagua Brenes a.i.
Santa Cruz	Licda. Lucida Guevara Gómez
La Reforma	Mag. Juan Pablo Camacho López
Heredia	MSc. Freddy Morales Hernández
Atenas	Licda. Jenny Alpizar Solano
Tilarán	Licda. Juana Yesca Torrentes

Monteverde	Licda. Leticia Monge Zamora
Desamparados	Lic. Raudin Batista León
Pavón	Lic. Olger Chaves Garita
Talamanca	Mag. Lilliam Marbelli Vargas Urbina
Acosta	Lic. Norlen Godinez Valverde

Anexo 2

Lista de Administradores/as que responden la consulta

Ing. Olger Chaves Garita
MSc. Daniel Ruíz Arauz a.i.
Mba.Sindy Scafidi Ampí a.i.
Lic.Leticia Monge Zamora
Lic. Eduardo Monge Aguilar. a.i
Mag. Mauricio Estrada Ugalde
MSc.Freddy Morales Hernández
Mag. Ana Isabel Montero Gómez
Mag. Fanny Villalobos Manzanares
Mag. Annia Quesada Muñoz
Mag. Colman Zambrana Ramírez
Licda. Xinia Madrigal Sandí?
Lic. Miguel Montero Montero
Lic. Norlen Valverde Godínez
Mag.Ana Isabel Segura González

Anexo 3

Sondeo de opinión para personas administradoras de Centros Universitarios

El Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) ha realizado consultas a estudiantes, academia y a nivel de gestión universitaria en el tema de Horarios de Centros Universitarios (CeUs).

Solamente con la finalidad de actualizar la información es que, nuevamente el CIEI se encuentra efectuando un sondeo de opinión a las personas administradoras de CeUs, sobre la posibilidad de un cambio del horario actual de miércoles a domingo, a un nuevo horario de martes a sábado en todos los Centros Universitarios con excepción del Centro Universitario de San José.

La información recolectada será utilizada solamente para los fines de este sondeo y no se presentarán resultados de manera individual.

Mucho le agradeceremos se sirva dar respuesta a esta consulta antes del 5 de julio de 2018.

Hay 8 preguntas en esta encuesta

1. Por favor responda las siguientes preguntas.

¿Qué consultas y/o trámites administrativos se brindan a estudiantes los días domingo, en su Centro Universitario? *

Por favor, escriba su respuesta aquí:

¿Qué soluciones o apoyos administrativos se brindan para la realización de las tutorías y exámenes en los días domingos? *

Por favor, escriba su respuesta aquí:

En su opinión ¿El horario actual de miércoles a domingo le parece conveniente para los centros universitarios? *

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

Sí

No

Comente su elección aquí:

¿Considera usted que en algún momento las áreas administrativas de los Centros Universitarios podrían laborar de martes a sábado, con excepción del Centro Universitario de San José? *

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

Sí

No

Comente su elección aquí:

¿Cómo se podría resolver la atención a estudiantes en las áreas administrativas los días domingo? *

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Sí' en la pregunta '4 [d]' (¿Considera usted que en algún momento las áreas administrativas de los Centros Universitarios podrían laborar de martes a sábado, con excepción del Centro Universitario de San José?)

Por favor, escriba su respuesta aquí:

¿Cómo se podría resolver el apoyo administrativo a la academia (tutorías y exámenes) los días domingo?

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Sí' en la pregunta '4 [d]' (¿Considera usted que en algún momento las áreas administrativas de los Centros Universitarios podrían laborar de martes a sábado, con excepción del Centro Universitario de San José?)

Por favor, escriba su respuesta aquí:

¿Considera que es posible un ajuste en el calendario académico para que no haya servicios académicos y administrativos los días domingo?
Explique*

Por favor, escriba su respuesta aquí:

Según sus respuestas anteriores. ¿Considera posible el cambio del horario actual a un horario de martes a sábado? *

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

Sí

No

Enviar su encuesta.

Gracias por completar esta encuesta.