



# Indicadores de Gestión de Centros Universitarios

---

## *Quinto Informe correspondiente a los datos del 2013*

El informe de Indicadores de Gestión de Centros Universitarios es presentado por la Unidad de Evaluación Institucional del Centro de Investigación y Evaluación Institucional, en coordinación con el Centro de Planificación y Programación Institucional y la Dirección de Centros Universitarios. Dicho documento se presenta a los centros como a la comunidad universitaria con información del periodo anterior, siendo este del 2013.

*CIEI-008-2014*

*9-12-2014*

*Elaborado por:  
M.Ed. Andrea Cuenca Botey, Coord. Equipo  
Licda. Gabriela Guevara Agüero  
Lic. Erick Rodríguez  
Bach. Bryan Carranza*

# Créditos

## **Universidad Estatal a Distancia**

Luis Guillermo Carpio Malavassi, Rector.

Edgar Castro Monge, Vicerrector de Planificación.

José Pablo Meza Pérez, Jefe del Centro de Investigación y Evaluación Institucional

Juan Carlos Parreaguirre Camacho, Centro de Planificación y Programación Institucional

## **Equipo técnico**

Andrea Cuenca Botey, autora, CIEI

Gabriela Guevara Agüero, autora, CIEI

Erick Rodríguez Corrales, autor, CPPI

## **Colabores/as técnicos del proceso**

Bryan Carranza Rodriguez, CIEI

Andrea Durán Flores, CPPI

## **Equipo de trabajo del Centro de Investigación y Evaluación Institucional**

### **Jefatura**

Meza Pérez, Jose Pablo

Arce Romero, Alejandra

### **Unidad de Evaluación Institucional**

Guevara Agüero, Gabriela

Alfaro Calvo, Francia

Cuenca Botey, Andrea

Fallas Solera, Emilia

Carranza Rodríguez, Bryan

### **Unidad de Investigación Institucional**

Rojas Campos, Rosberly

Gamboa Arias, Ana Lorena

Carballo Villagra, Priscilla

González Villarreal, Carol

Chacón Méndez, Maribelle

Parajeles Reyes, Andrea

### **Unidad de Información y Análisis Estadístico**

Guzmán Sandí, Jennifer

Charpentier Guerrero, Evelyn

Poveda Torres, Karen

Zamora Carvajal, Tania

## Contenido

Introducción .....	6
Justificación .....	7
Objetivos .....	8
Objetivo General .....	8
Objetivos Específicos para el año 2014 .....	8
Productos .....	8
Procedimiento Metodológico .....	9
I Etapa.....	9
II Etapa.....	9
III Etapa.....	10
Análisis crítico de indicadores clave.....	10
Indicadores generales .....	10
IND-GEN-03: Porcentaje de centros con plan de emergencia vigente .....	10
IND-GEN-04: Porcentaje de centros con permiso de funcionamiento vigente .....	10
Indicadores de personal.....	11
IND-PER-02: Porcentaje de funcionarios (as) por categoría laboral .....	11
IND-PER-08: Porcentaje de funcionarios (as) por nivel académico .....	11
IND-PER-09: Promedio de capacitaciones por funcionario (a) .....	12
IND-PER-11: Porcentaje de funcionarios (as) que recibieron capacitaciones.....	12
Indicadores de procesos.....	12
IND-PRO-02: Porcentaje de centros con Plan Estratégico Vigente .....	12
Indicadores de infraestructura.....	12
IND-INF-02: Porcentaje de área destinada a oficinas administrativas .....	12
IND-INF-03: Porcentaje de área destinada a servicios académicos .....	13
IND-INF-04: Metros cuadrados con potencial para construcción en centros propios.....	13
IND-INF-16: Porcentaje de centros por tipo de instalaciones .....	13
IND-INF-17: Porcentaje de centros con sala de videoconferencia .....	13
IND-INF-18: Porcentaje total de centros con laboratorio de cómputo .....	14
IND-INF-19: Porcentaje de centros con laboratorio de ciencias .....	14
IND-INF-23: Porcentaje de centros con biblioteca .....	14

IND-INF-26: Porcentaje de centros por cantidad de infraestructura para personas con necesidades educativas especiales.....	14
IND-INF-30: Cantidad de aulas por centro por tipo de aula.....	15
Indicadores de recursos .....	15
IND-REC-04: Estado del equipo multimedial y IND-REC-15: Estado del equipo de cómputo...	15
IND-REC-16: Porcentaje de estudiantes que utilizan la biblioteca por cuatrimestre .....	15
IND-REC-18: Cantidad de personas de la comunidad que utilizan la biblioteca .....	16
Indicadores de alianzas .....	16
IND-ALI-01: Convenios activos con instituciones educativas.....	16
IND-ALI-02: Convenios activos con otras instituciones.....	16
Indicadores de resultados .....	17
IND-RES-02: Tutorías impartidas en los centros por escuela .....	17
IND-RES-02: Tutorías impartidas en los centros, Estudios Generales.....	17
IND-RES-03: Tutores –as por centro.....	17
IND-RES-04: Estudiantes por tutor .....	17
IND-RES-06: Actividades de extensión .....	18
IND-RES-07: Actividades de investigación.....	18
Indicadores de estudiantado.....	18
IND-EST-02: Porcentaje de estudiantes matriculados según instancia formativa con respecto al total de la UNED .....	18
IND-EST-12: Porcentaje de graduación según grado obtenido.....	19
IND-EST-14: Porcentaje de aprobación según instancia formativa .....	19
IND-EST-16: Porcentaje de retiro según instancia formativa.....	19
Valoraciones finales: .....	20

*“Entendemos la evaluación institucional como un proceso, que genera resultados a corto y mediano plazo, cuyo sentido es emitir juicios de valor, documentados e informados, con base en mediciones, análisis, diagnósticos y estudios, útiles para la toma de decisiones. Esta perspectiva resalta el carácter estratégico de la evaluación como un instrumento al servicio de la planeación y la formulación de decisiones institucionales.”*

*Dirección Nacional de  
Evaluación Institucional, UNAM  
México*

*<http://www.dgei.unam.mx/?q=node/18>*

## Introducción

El presente estudio responde a una necesidad institucional de evaluar la gestión de los Centros Universitarios de la Universidad Estatal a Distancia (UNED). Tal como se ha mencionado en los informes de los años anteriores, los Centros Universitarios existen desde la creación de la universidad y han ido creciendo tanto en cantidad en sus servicios, como su impacto dentro de las comunidades en las que se ubican, actualmente, a partir de su nuevo Plan de Desarrollo de Centros Universitarios (2014) se establecen como gestores de cambio, lo que transforma su función.

La Unidad de Evaluación Institucional perteneciente al Centro de Investigación y Evaluación Institucional, como entidad responsable de la valoración de los procesos de la universidad ha coordinado este proceso evaluativo con el Centro de Planificación y Programación Institucional. Los indicadores que aquí se exponen se focalizan en la gestión de los Centros Universitarios, contemplando las áreas de personal, recursos y alianzas, procesos estratégicos, resultados e infraestructura. Durante el 2014 hubo un cambio de Directora de Centros Universitarios, sin embargo se obtuvo la misma colaboración de años anteriores.



Mapa: Centro de Investigación y Planificación Institucional, 2013

En ellos se prestan los servicios universitarios tanto académicos como administrativos al estudiantado, al funcionariado y a la comunidad nacional de las diferentes regiones. El presente informe, compila los 114 indicadores de gestión los cuales ofrecen una visión actualizada del estado de los centros universitarios para el año 2012. Se debe recordar que la información recogida en el año 2013 corresponde al año 2012. Este documento realiza un análisis crítico de aquellos indicadores que sobresalen ya sea por su cambio respecto de años anteriores o, por el contrario, su inamovilidad.

Este conjunto de indicadores proporciona una perspectiva sobre la gestión de los centros universitarios garantizando información que sirva como base para la toma de decisiones de autoridades universitarias y de los propios administradores (as) de los Centros.

La Vicerrectoría de Planificación, desde su modelo, busca definir líneas estratégicas de planificación, asesorar, facilitar y guiar la toma de decisiones del quehacer universitario. En este sentido y entendiendo que los Centros Universitarios aportan al cumplimiento y logro del modelo pedagógico planteado por la universidad, es fundamental contar con una radiografía lo más precisa del estado y condición de cada uno de los centros para una asertiva toma de decisiones por parte de las autoridades de la UNED. Con este propósito es que se definen los indicadores que son y serán utilizados y la frecuencia que el equipo a cargo del modelo de evaluación de Centros Universitarios defina.

En lo referente a los antecedentes de este estudio, se debe señalar que en el informe de Indicadores de Gestión de Centros Universitarios publicado en el año 2011 se hace mención a todos los estudios y procesos previos. A partir de ese informe, los siguientes son una actualización de los datos y mejora de la presentación bajo las recomendaciones de las autoridades universitarias.

## Justificación

Los Centros Universitarios, en su creación, fueron propuestos como un espacio donde se replicaría todo el accionar de la universidad, entendiendo esto como los servicios, la investigación, la extensión y la docencia. A lo anterior se suma que en la visión y la misión de la UNED es clara la función social de la institución y su responsabilidad en la democratización del acceso a la educación superior pública. Además, en el modelo pedagógico de la UNED se señala la importancia del estudiantado como centro del modelo. Por lo tanto, los Centros Universitarios tienen un rol fundamental tanto en la generación de servicios administrativos como académicos para el cumplimiento de la misión, la visión de la UNED y del modelo pedagógico.

Los indicadores permiten conocer aquellos procesos que han sido desconcentrados en los CeUs y su efectividad permitiendo reconocer las áreas por mejorar y las fortalezas que tienen. Es esperable que en un futuro cercano, a partir de la información brindada año tras año, las autoridades universitarias tomen decisiones respecto de la situación de estos espacios bajo los criterios técnicos que el informe aporta. También es de un alto valor que las personas que



administran los CeUs puedan implementar planes de mejora en aquellas áreas que deben ser mejoradas a partir de la información y las recomendaciones que aquí se brindan.

La actualización anual de los indicadores permitirá conocer el accionar de las autoridades políticas y las administraciones de los centros universitarios para el mejoramiento de la gestión de los mismos lo que justifica la actualización anual de este informe. Por lo tanto, la revisión de los indicadores se convierte en un sistema de monitoreo y seguimiento de la gestión de los Centros Universitarios.

## Objetivos

Los objetivos específicos de este segundo informe sobre indicadores de gestión de los centros universitarios varían respecto de los informes anteriores. Esto se debe a que esta etapa hace un salto cualitativo que permite ya no solo la recolección de datos sino que favoreció la construcción de una única base de datos con la información recopilada, la presentación de la información de forma más articulada y la ampliación de algunos datos que se recogieron en el proceso anterior.

### Objetivo General

Generar un sistema de indicadores de gestión para los Centros Universitarios, que sirva de insumo para la toma de decisiones, tanto en los Centros Universitarios como a nivel de Dirección y de las autoridades universitarias.

### Objetivos Específicos para el año 2014

- Alimentar y ampliar la base de datos que contiene la información obtenida para el sistema de indicadores de gestión universitaria.
- Consolidar el sistema de indicadores de gestión para los centros universitarios bajo un modelo de evaluación de centros universitarios integral.
- Revisar y mejorar las fichas de los 114 indicadores de gestión de los centros universitarios.
- Definir el sistema de información bajo el cual se automatizará la recolección y registro de los datos.

## Productos

Los productos que han sido elaborados a partir de este proyecto son:

- Base de datos con información sistemática y actualizada de los centros universitarios de la UNED en las áreas de: procesos, personal, infraestructura, recursos tecnológicos, alianzas, resultados y estudiantado.
- Un informe de análisis crítico de indicadores claves.
- Un anexo con los resultados de los indicadores en gráficas.

- Un anexo con los resultados regionalizados.

## Procedimiento Metodológico

El primer informe se construyó desde el año 2009, en ese momento se consolida un grupo de trabajo conformado por funcionariado perteneciente al CIEI (coordinación del proyecto) y al CPPI. En el 2010 y en el 2011 se inicia con el levantamiento de la información en todos los CeU's. Durante el año 2012 se recogió y analizó la información del 2011 y se presentó informe de la misma manera que para los periodos anteriores.

Para elaborar los indicadores del año 2013 (Informe construido y fechado en 2014) se realizaron las siguientes etapas:

*I Etapa:* Actualización de indicadores, sus fichas y formularios.

*II Etapa:* Levantamiento de la información.

*III Etapa:* Cálculo de los indicadores

### I Etapa

Para la construcción de este informe se retoman los formularios y fichas elaboradas para la recolección de datos del 2010, se revisan y actualizan para los datos del 2013. El levantamiento de los datos se realizó en el 2014. Además se inicia el proceso para la construcción de índices.

### II Etapa

#### ***Levantamiento de la información.***

Para el levantamiento de la información se realizó un proceso que inició en el año 2013 y se continuó con el fortalecimiento del apoyo de las autoridades políticas:

1. Participación, elaboración y ejecución de talleres y reuniones con los centros universitarios.
2. Se le solicitó a la dirección de centros universitarios comunicar el cronograma de giras a los administradores -as.
3. Talleres con la cátedra de estadística de la UNED para el mejoramiento de la calidad de la información y su presentación.

Durante el primer semestre del año 2014 el equipo de trabajo de la Vicerrectoría de Planificación llevó a cabo giras a todos los centros universitarios con el fin de levantar en campo la información necesaria para la elaboración de los indicadores con datos confiables. La información recabada fue del año 2013. Las referencias en cada uno de los CeU's correspondió a los y las administradores de CeU's, en algunos casos asistentes o personas asignadas para ello.

Adicionalmente, se levantó la información necesaria de otras instancias de la Universidad como, Centro de Planificación y Programación Institucional - CPPI (información de programación, información levantada en campo y procesada en el SIG (Sistema de información geográfica), Dirección de Asuntos Estudiantiles - DAES (información de becas), Centro de Investigación y Evaluación Institucional - CIEI (información procesadas en SPSS y obtenida a partir del SAE (Sistema de Administración de Estudiantes)), Centro de información, Documentación y Recursos Bibliográficos - CIDREB (información de biblioteca).

Es necesario informar que para el año 2013 se logró que la DITIC facilite un profesional que apoyó durante el 2014 a la consolidación del sistema de manera que la recolección de datos sea cada vez más eficaz, veraz y automatizada. Y se contó con una funcionaria de la DTIC (María Rojas) en la comisión de gestión académica para la revisión de los indicadores. Esta comisión es parte de la iniciativa 9 de Banco Mundial vinculada a la creación de Sistemas de Información y Gestión Institucional (SIATGI).

### III Etapa

#### *Cálculo de los indicadores*

Con la información levantada tanto en campo como de otras instancias, para cada uno de los CeU's, se realizó el cálculo de los indicadores por parte del equipo de trabajo, en función de las fichas de cada uno con el fin de generar las tablas y gráficos respectivos.

### Análisis crítico de indicadores clave

#### Indicadores generales

Esta serie de indicadores abordan temas generales vinculados a aspectos operativos del funcionamiento de los centros universitarios como la cantidad de horas que se abre por semana y la cantidad de días entre otros.

#### **IND-GEN-03: Porcentaje de centros con plan de emergencia vigente**

El 46% de los centros universitarios reportan tener un plan de emergencia vigente, el 54% reportan no tenerlo. Se debe indicar que no hubo ninguna variación en este indicador. Los centros universitarios que cuentan con el plan de emergencia son los mismos de años anteriores. Es importante que la dependencia de la universidad encargada de estos procesos se vincule más en la gestión del plan. Más allá del incumplimiento legal, se puede estar poniendo en riesgo a las personas que asisten a esos centros educativos.

#### **IND-GEN-04: Porcentaje de centros con permiso de funcionamiento vigente**

En un porcentaje distinto al indicador anterior, son 38% de los Centros Universitarios los que no cuentan con permiso de funcionamiento y se ven bajo riesgo de cierre en cualquier momento. Este resultado tampoco tuvo ninguna variación respecto de los datos del 2012. Se recomienda que la universidad tome medidas en torno a esta situación irregular de los centros universitarios.

## Indicadores de personal

La información que contempla este apartado hace referencia a datos relacionados con el personal destacado en los CeU's, en las áreas tanto administrativas como académicas, para efecto del análisis de la información, este indicador se considera los siguientes datos:

- Categoría laboral
- Nivel académico
- Capacitaciones internas y externas

### IND-PER-02: Porcentaje de funcionarios (as) por categoría laboral

En más del 86% de los centros universitarios se puede observar que el 50% o más de las personas que laboran para estas instancias, se encuentran destacadas en plazas administrativas. El resultado de este indicador en el tiempo, no ha presentado una variación positiva; en los informes de los últimos 3 periodos se ha venido planteando una serie de supuestos en relación a este resultado el cual podría proporcionar algunas alertas sobre la forma en la que se ha venido gestionando este tema en específico:

- ***Tipo de gestión que se desarrolla en el Centro por parte del administrador(a):***  
Enfoque a una labor de corte administrativa lo que puede limitar el servicio académico que se brinda.
- ***El nivel académico del personal contratado para ejecutar las labores del Centro.***

En esta categoría, los Centros Universitarios de Atenas, Osa, Puerto Jiménez y Upala son los que cuentan con más del 60% de su personal en categoría profesional; sin embargo, hay que tomar en consideración que una característica particular de estos centros, es que cuentan con pocos funcionarios(as) y los niveles de matrícula son bajos.

### IND-PER-08: Porcentaje de funcionarios (as) por nivel académico

A nivel general, en la mayoría de los centros universitarios se cuenta con personal con estudios universitarios (en mayor medida licenciatura y maestría), sin embargo, el porcentaje de funcionarios-as no supera el 43% a excepción de algunos centros que cuentan con ciertas particularidades como Puerto Jiménez y Osa con un 50%, Atenas, 67%; la Cruz con un 80% y la Reforma con un 100% donde la cantidad de funcionarios-as es inferior o igual a 8 personas.

En relación con los funcionarios-as que no cuentan con estudios universitarios, se debe resaltar que actualmente un importante número de funcionarios-as refiere tener este nivel de estudios; los casos más relevantes se encuentran en los centros de San José, Desamparados, Talamanca y Tilarán donde más del 50% del personal destaca en este nivel.

Como fue mencionado en el informe de Gestión de Centros Universitarios del 2012, este dato sustenta los resultados del indicador **IND-PER-02: Porcentaje de funcionarios (as) por categoría laboral**, ya que la inclinación al desarrollo de labores administrativas por parte de los centros podría suponer una vinculación con el tipo de contratación y el nivel de académico de las personas. Para el periodo 2013, el resultado no ha tenido una variación positiva.

### **IND-PER-09: Promedio de capacitaciones por funcionario (a)**

El resultado de este indicador en comparación con el periodo anterior, ha tenido una variación importante ya que en años anteriores los funcionarios-as han tenido que recurrir al recurso externo para el desarrollo de sus habilidades y capacidades personales y profesionales, sin embargo, para el periodo 2013 el promedio de capacitaciones con mayor incidencia en los Centros Universitarios son las de tipo interna. Siendo así que el promedio general de capacitaciones es de aproximadamente 5 capacitaciones por funcionario(a) en la mayoría de CeU's.

### **IND-PER-11: Porcentaje de funcionarios (as) que recibieron capacitaciones**

Para el periodo 2013, en más del 89% del total de centros los-as funcionarios-as han recibido capacitaciones de forma interna; destacando Puriscal, Guápiles, Liberia, La Cruz, Monteverde, Nicoya, San Marcos y Tilarán donde más del 90% de su personal ha participado de estos procesos internos.

De forma general, todos los-as funcionarios-as de los centros han recibido capacitaciones; en algunos casos los funcionarios(as) no recibieron ninguna capacitación y en otros, son bajos los porcentajes de participación.

## **Indicadores de procesos**

### **IND-PRO-02: Porcentaje de centros con Plan Estratégico Vigente**

El 89% de los Centros Universitarios no cuenta con planes estratégicos vigentes. Este resultado contó con una pequeña disminución de 6 puntos respecto del año anterior. El plan estratégico se elabora desde la dirección de centros universitarios, sin embargo, desde hace dos años, se le solicita a los centros, por parte del CPPI, un plan estratégico.

## **Indicadores de infraestructura**

### **IND-INF-02: Porcentaje de área destinada a oficinas administrativas**

De los treinta y siete Centros Universitarios y las dos subsedes, veintidós de estos cuentan con un espacio menor al 10% destinado a oficinas administrativas. Por su parte siete centros poseen espacios administrativos en un rango del 10% al 20%. A su vez, tres sedes se encuentran en el rango de 20% al 30%. Asimismo en el rango del 40% al 50% se ubican dos CeUs. Un CeU está entre el 50% y 60%. Por último, dos CeUs tienen toda su área destinada a espacios administrativos, lo que representa un 100% de área destinada a espacios administrativos en relación al área total.

En términos generales aproximadamente, un 90% de los CeUs destinan menos del 20% de su espacio físico al desarrollo de labores administrativas.

Es importante mencionar que el cálculo de los indicadores de infraestructura se hizo para espacios de uso exclusivo de la UNED, por lo cual no se tomaron en cuenta espacios compartidos con otras instituciones, como por ejemplo aulas, zonas verdes u otros, lo que ocasionó que se presentaran casos como los citados anteriormente donde el total del área del centro corresponde a espacios administrativos.

### **IND-INF-03: Porcentaje de área destinada a servicios académicos**

Al igual que en años anteriores el área destinada a servicios académicos no supera el 40%. Lo que significa que nueve CeUs no cuentan con espacios académicos, catorce están en el rango de 0% a 10% de espacio académico, seis están en el 10% y el 20% y siete CeUs están en el rango del 20% al 30%. Por último, únicamente un centro alcanza un espacio destinado a servicios académicos del 40% de construcción respecto al área total del CeU.

En general, el porcentaje de área destinada a servicios académicos no supera el 40%, lo que supone que la limitación del desarrollo de estos servicios se encuentra vinculado a que muchos de los centros no cuentan con áreas construidas o destinadas para estos fines, muchos poseen áreas mixtas que incluyen algunas de estas funciones académicas o espacios compartidos con otras instituciones, no así, en el caso de labores administrativas.

### **IND-INF-04: Metros cuadrados con potencial para construcción en centros propios**

El CeU que cuenta actualmente con mayor espacio para construcción es el de Cañas con aproximadamente 16.525,55 m<sup>2</sup>, seguido del CeU de Palmares con 9.459,57 m<sup>2</sup>, Santa Cruz con 7.429,61 m<sup>2</sup>, San Marcos con 5.540,00 m<sup>2</sup> y Pérez Zeledón con un total de 4.204,24 m<sup>2</sup>. Los restantes 12 Centros con potencial para construcción cuentan con menos de 2500 m<sup>2</sup>.

La definición de las áreas potenciales para construcción se realizó tomando en cuenta los terrenos sin uso (baldíos), las grandes zonas verdes y algunos espacios de esparcimiento. Varios centros universitarios poseen predios muy grandes donde el espacio construido es pequeño comparado al área total del terreno, lo cual incrementa el potencial de construcción.

### **IND-INF-16: Porcentaje de centros por tipo de instalaciones**

Del total de Centros Universitarios, solamente diecisiete pertenecen a la UNED, catorce sedes funcionan bajo la figura del alquiler, dos son prestadas y cuatro se encuentran en convenio. Lo anterior significa que menos del 50% de los CeUs son propios y que un 37% de los centros desarrollan sus actividades y servicios en instalaciones que son alquiladas, lo que implica un costo importante a la universidad.

Al igual que el informe del año anterior, se sugiere el replanteamiento de estrategias en términos de recursos que permitan tener acceso a la adquisición de terrenos o instalaciones propias.

### **IND-INF-17: Porcentaje de centros con sala de videoconferencia**

Solamente doce centros cuentan con sala de videoconferencia, de los cuales ocho no superan el 2% del espacio total construido en el centro, tres no llegan al 4% de espacio construido y únicamente un CeU tiene un espacio de casi 16% del área total construida.

En términos generales un 32% de los CeUs cuentan con salas destinadas a brindar este servicio. En muchos de los casos, estos espacios corresponden a aulas no acondicionadas para este tipo de actividades.

Se mantiene la información del periodo anterior en relación del estado del centro universitario de San Marcos, el cual posee sala de videoconferencia como espacio compartido (dos aulas) por lo cual fue clasificado como zona mixta.

#### **IND-INF-18: Porcentaje total de centros con laboratorio de cómputo**

Veinticinco CeUs cuentan con laboratorio de cómputo, de los cuales diecisiete no superan el 5% del área total construida, seis están en el rango del 5% al 10% del área total construida. Adicionalmente dos sedes poseen un espacio amplio en relación al tamaño total del CeU, una con 30% y 18% respectivamente.

Aproximadamente 64% de los centros posee espacios físicos destinados a laboratorios de cómputo.

Estas áreas se caracterizan por ser espacios clasificados como zonas mixtas (puede ser utilizado para labores académicas, administrativas o de biblioteca), espacios reducidos o aulas acondicionados para dar el servicio

En muchos casos los equipos están en mal estado lo que reduce aún más el potencial de los laboratorios.

#### **IND-INF-19: Porcentaje de centros con laboratorio de ciencias**

Únicamente existen seis centros con laboratorio científico lo que equivale a un 15% del total de CeUS. Estas sedes cuentan con áreas que no superan el 4% del área total construida. Las dimensiones de estos van de los 31 m<sup>2</sup> a los 143m<sup>2</sup> dependiendo de la sede.

#### **IND-INF-23: Porcentaje de centros con biblioteca**

Al igual que el año anterior un 40% de los centros posee instalaciones de biblioteca propias y un 32% se encuentra en condición de alquiler, préstamo o convenio.

Estos espacios se diferencian en cuanto al porcentaje de m<sup>2</sup> construidos en relación con el área total de CeU, ya que trece de estos poseen menos de 2% del área total construida, tres están en un rango del 2% al 6% y cuatro entre 8% y 10%.

Estas áreas se caracterizan por ser espacios reducidos ubicados en zonas mixtas con estantes o muebles ubicados en algún área cerrada del centro.

#### **IND-INF-26: Porcentaje de centros por cantidad de infraestructura para personas con necesidades educativas especiales**

Los parámetros que permiten la valoración de este indicador se encuentran en función de las dimensiones y accesibilidad de algunos requisitos técnicos solicitados en la ley 7600: escaleras, rampas, barandas, pasillos, servicios sanitarios, lavamanos, mesas, entre otros. De esta forma, del total de centros universitarios únicamente el 35% de los centros cuenta con más de 6 de estos requisitos técnicos.

Lo anterior, sugiere el planteamiento de acciones que permitan mejorar estas condiciones con el fin de garantizar servicios e instalaciones accesibles para esta población.

Es preocupante que el 13% de las sedes de la UNED no cuentan con ningún tipo de infraestructura utilizada para dichos fines.

### **IND-INF-30: Cantidad de aulas por centro por tipo de aula**

Ese indicador se mantiene igual al año anterior donde solamente 18 centros universitarios cuentan con aulas propias sumando un gran total de 103 aulas que son propiedad de la UNED, lo que representa un 32% del total de aulas utilizadas. Un 63% son alquiladas y un 5% están en condición de préstamos o convenio.

Según la información analizada, la Universidad presenta un serio déficit en relación a la cantidad de aulas propias en cada Centro Universitario; si bien es cierto, las actividades académicas se llevan a cabo en las aulas alquiladas, prestadas o en convenio con diferentes organizaciones de las comunidades (públicos o privados, u otros), es necesario que la institución cuente con infraestructura propia, de esa forma eliminar una serie de trámites, compromisos y obligaciones financieras que se presentan a la hora de optar por la utilización de infraestructura no propia.

## **Indicadores de recursos**

### **IND-REC-04: Estado del equipo multimedial y IND-REC-15: Estado del equipo de cómputo**

A nivel general, los centros universitarios indican poseer un importante número de activos de este tipo en buen estado, lo que hace pensar que los supuestos indicados en el informe de Gestión de Centros Universitarios del 2012 que hablan sobre la *“carencia de estrategias de mantenimiento de los equipos”* y *“la gran cantidad de activos obsoletos sujetos a revisión y a ajuste”* han sido tomados en consideración en este periodo ya que la variación positiva en el resultado de este indicador supone el desarrollo de una depuración de las bases de datos de estos registros.

### **IND-REC-16: Porcentaje de estudiantes que utilizan la biblioteca por cuatrimestre**

La información de este indicador hace referencia los datos de los CeU's s que cuentan con biblioteca y que llevan estadísticas o registros manuales del uso de este servicio insitucional.

De total de centros universitarios, 9 no cuentan con biblioteca pese a ser algunos de ellos, centros con un número significativo de matrícula. Algunos de estos casos son: Acosta, Buenos Aires, Desamparados, Guápiles, Heredia, La Cruz, Pavón, Puerto Jiménez y San José.

En el caso de algunos centros universitarios que si cuentan con este recurso, es importante mencionar que la infraestructura de estos espacios continúan sin tener las condiciones mínimas requeridas para facilitar el acceso a las personas, debido a que (Guevara, 2013):

1. Los espacios no son independientes (ubicados en oficinas), lo que es restringido al público.



2. Los espacios son pequeños, lo que limita el acceso únicamente a 1 o 2 personas. Estos elementos fueron abordados ampliamente en un estudio realizado por la Unidad de Evaluación del CIEI, en torno a los servicios ofrecidos por el Centro de Documentación e Información Institucional en el año 2010.

En el caso de los centros universitarios Atenas, Cartago, Jicaral, La Reforma, Orotina, Osa, Quepos, Sarapiquí, Talamanca, Tilarán, Turrialba pese a la consulta realizada, no se obtuvo respuesta. Muchos de estos Centros son casos recurrentes donde no se ha podido analizar la información de este indicador en años anteriores por la falta de información (Atenas, Jicaral, La Reforma, Orotina, Osa, Sarapiquí, Talamanca y Tilarán).

Los centros universitarios donde los estudiantes hacen mayor uso de este servicio son Santa Cruz, Nicoya, Cañas, Monteverde, Alajuela y Pérez Zeledón.

#### **IND-REC-18: Cantidad de personas de la comunidad que utilizan la biblioteca**

Del total de centros que cuentan con biblioteca y que brindan el servicio a la comunidad, destacan los centros de Nicoya, Santa Cruz, Alajuela, Ciudad Neilly, Liberia y Palmares. En el caso del resto de centros que si enviaron información de este registro, es poco el uso que se hace la comunidad de este servicio (aproximadamente un 3%)

Es necesario destacar que las condiciones de infraestructura y asignación de personal para este recurso o servicio son limitadas; lo que dificulta poder brindar un servicio de calidad y orientado a la necesidades de las personas usuarias.

#### **Indicadores de alianzas**

Estos indicadores muestran información sobre las redes de relaciones entre los Centros Universitarios y su vinculación con las comunidades. Se presenta información sobre los convenios con instituciones educativas y otras instituciones del estado.

#### **IND-ALI-01: Convenios activos con instituciones educativas**

Son pocos los centros universitarios que cuentan con convenios o redes de relaciones con otras instituciones; en su mayoría son mediante procesos formalizados lo que asegura un respaldo y una negociación previa para su aplicación o ejecución de los posibles términos de referencia.

A nivel general, se cuenta con un total de 18 convenios, los cuales han sido obtenidos por el centro universitario y un total de 13 convenios obtenidos por la UNED pero que son gestionados por el centro. En este caso, cabe mencionar que los convenios no superan un total de 2 convenios por centro; cifra que puede considerarse como baja.

#### **IND-ALI-02: Convenios activos con otras instituciones**

En este momento se cuenta con un total de 62 convenios con otras instituciones, cifra que aumentó sustancialmente en relación con el dato del periodo anterior. Estos convenios han sido gestionados por medio de negociaciones de corte informal por parte de los Centros Universitarios con organizaciones, instituciones u otros de sus comunidades. Los convenios obtenidos por la UNED pero que son gestionados por el centro ascienden a 4.

Los centros universitarios que destacan son Perez Zeledón con 14 convenios, Sarapiquí con 11 y Talamanca 8.

## Indicadores de resultados

### IND-RES-02: Tutorías impartidas en los centros por escuela

En el caso de las tutorías impartidas en los centros universitarios por escuela, se debe señalar que 1190 tutorías se dieron por parte de Ciencias Sociales, 1133 de Ciencias Naturales, 972 de Administración y 446 de Educación para el año 2013. Se debe profundizar el dato para saber si existe una correlación precisa entre cantidad de estudiantes y cantidad de tutorías ya que en procesos de entrevista con estudiantes, ellos y ellas relatan dificultades para obtener tutorías, sobre todo en las regiones donde se percibe abandono.

La mayor cantidad de tutorías se ubican en el primer trimestre debido a la cantidad de estudiantes matriculados, el cual es el pico mayor del año.

### IND-RES-02: Tutorías impartidas en los centros, Estudios Generales

La concentración mayor de tutorías de Estudios Generales se encuentra en el CeU de San José con el 127, le siguen Palmares con 39, Heredia con 41, Cartago con 45 y Alajuela con 35. El CeU con menor cantidad de tutorías impartidas por Estudios Generales fue Puerto Jiménez con una sola tutoría reportada. Se percibe una disminución de tutorías impartidas en los centros universitarios, sin embargo esto puede deberse a decisiones de orden institucional como presupuesto, cantidad de estudiantes u otras.

### IND-RES-03: Tutores -as por centro

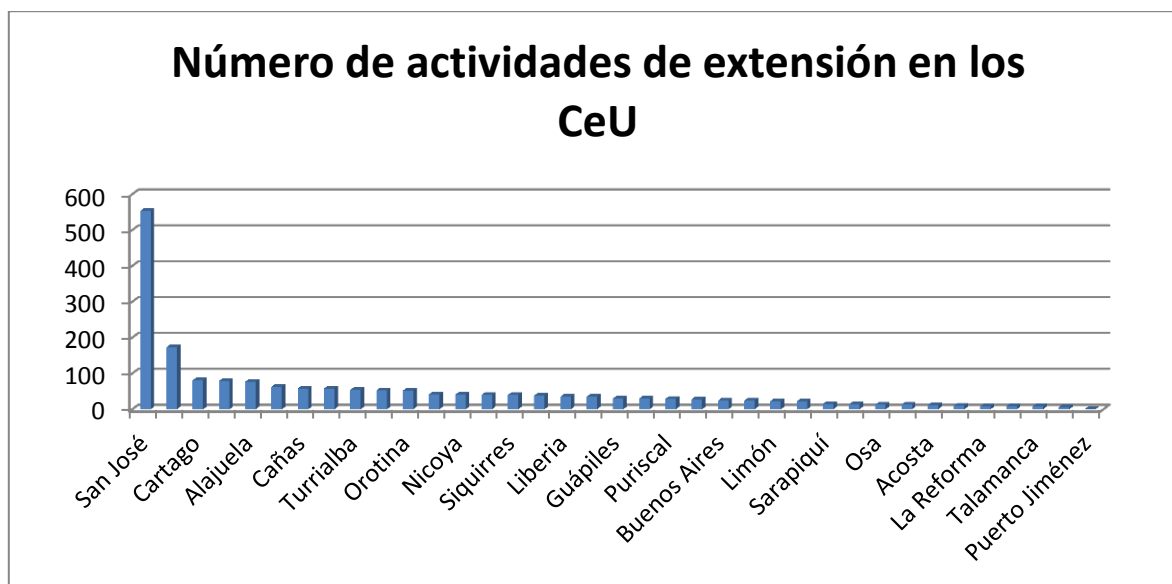
Las cifras de cantidades de tutores -as por centro universitario se asemejan a las de cantidades de tutorías por centro. Se encontrarán los mismos centros en los primeros puestos, ocupando San José el lugar número 1 seguido por los otros centros de la GAM que se encuentran en las cabeceras de provincia (Cartago, Heredia y Alajuela) y sumándose Palmares. Esta distribución debe ser nuevamente sometida a valoración con otros datos como la cantidad de estudiantes matriculados y cantidad de estudiantes graduados así como las condiciones socio educativas de la zona, proveniencia de los estudiantes, acceso a tecnologías, entre otros aspectos. Este resultado ha sido el mismo los últimos dos años.

### IND-RES-04: Estudiantes por tutor

Si se hace la revisión de la cantidad de estudiantes por tutor-a, el que sigue encabezando la lista es el centro universitario de San José, siendo que tiene, en promedio para los tres cuatrimestres del 2013, 17 estudiantes por tutor. Sin embargo, para este indicador, los otros lugares con mayor cantidad de estudiantes por tutor difieren de los resultados de los indicadores anteriores. Recibiendo aproximadamente 20 estudiantes por tutor se encuentran: Ciudad Neilly, Limón, Turrialba, Liberia, Alajuela, Acosta y Cañas. En Pavón, Puerto Jiménez, Monteverde y Jicaral el promedio indica 1 estudiante por cada tutor. Se percibe un aumento importante de estudiantes por tutor debido a cambios en las decisiones institucionales.

### IND-RES-06: Actividades de extensión

Tal como muestra la gráfica, la mayor cantidad de actividades de extensión se concentran en San José. Entre más alejada la zona, menos actividades de extensión se realizan. Lo que no es posible detectar con este estudio, son las razones por las cuales este tipo de actividades institucionales se distribuyen de esta manera. Es decir, no se puede determinar que estos resultados son producto de las iniciativas del centro universitario, de los extensionistas con los que se cuenta o de la dirección de extensión.



### IND-RES-07: Actividades de investigación

En el caso de las actividades de investigación, solo el 27% de los centros universitarios realizó actividades de investigación durante el 2013, esto implica una disminución significativa respecto del año anterior en el que casi la mitad de los centros realizaba. En este caso tampoco se puede determinar si estos procesos son por responsabilidad del centro universitario o si se debe a causa de otras dependencias.

## Indicadores de estudiantado

### IND-EST-02: Porcentaje de estudiantes matriculados según instancia formativa con respecto al total de la UNED

La escuela de ciencias sociales y humanidades es la que concentra el porcentaje mayor de estudiantes matriculados con un 28,57%. La escuela de administración tiene el 25,87%, Ciencias exactas y naturales el 21,57%, Educación el 20,21% y Postgrado el 3,02%. Sin embargo, esta distribución relativamente equitativa de los estudiantes por escuela parece no coincidir con la cantidad de tutorías ofrecidas por cada una de las escuelas.

**IND-EST-12: Porcentaje de graduación según grado obtenido**

En el año 2013, las graduaciones más importantes siguen siendo en diplomados y bachilleratos, superando cada una de estas por el doble a las licenciaturas y con mayor diferencia a los otros títulos ofrecidos por la UNED. La menor cantidad de graduaciones se ubica en los doctorados.

**IND-EST-14: Porcentaje de aprobación según instancia formativa**

El porcentaje de aprobación según instancia formativa se encuentra distribuido de la siguiente manera: la escuela de ciencias de la educación con un 76,19%, seguida por la escuela de ciencias exactas y naturales con un 68,98%, posteriormente escuela de ciencias sociales y humanidades con un 66,88% y, finalmente la escuela de ciencias de la administración con un 53,85% de aprobación. Este dato debe ser analizado a la luz de la formación previa que traen los estudiantes ya que las dificultades pueden estar en los procesos formativos previos más que en la calidad de las tutorías o las instancias formativas de la UNED.

**IND-EST-16: Porcentaje de retiro según instancia formativa**

Los porcentajes de retiro según instancia formativa se distribuyen así: ciencias de la administración encabeza con un 11,79% de retiros, le sigue ciencias sociales y humanidades con un 10,57%, ciencias exactas y naturales con un 8,49% y ciencias de la educación con un 8,47%. Nuevamente, es indispensable aclarar que este informe no recoge los motivos por los cuales los estudiantes no permanecen en las carreras matriculadas.

## Valoraciones finales:

El equipo que ha venido trabajando en este informe considera los siguientes puntos:

- En términos de la recolección de datos, la misma se ha ido facilitando ya que los administradores -as de centros universitarios se han comprometido con el proceso de mayor manera cada año.
- Los informes son revisados por las autoridades universitarias de forma tardía. A pesar de tener cinco años de estar trabajando en este proyecto no existe todavía un pronunciamiento o acuerdo del Consejo Universitario que avale y legitime el proceso.
- La coordinación con otras instancias universitarias ha sido vital para la obtención de la información ya que, a pesar de que los indicadores son sobre la gestión de los CeUs, no toda la información está concentrada ahí. Parece no existir una coordinación entre instancias para el traspaso de información.
- La posibilidad de contar con un sistema automatizado parece ser una realidad para el 2016 debido a que la incorporación de este proyecto dentro de SIATGI, obliga a la universidad a darle contenido presupuestario al sistema.
- La tardía en la revisión y análisis de la información por parte de las autoridades universitarias no permite que se cumpla el objetivo de la unidad de evaluación institucional que es aportar a la toma de decisiones.
- Hasta el momento no se conoce ninguna decisión que haya sido tomada a partir de este insumo.
- Los indicadores de gestión arrojan una inamovilidad en la mayoría de los datos lo que no es necesariamente positivo, sobre todo si se trata de equipos en reparación o ejemplos como este que indican la lentitud con la que se llevan algunos procesos en la universidad.
- Los administradores -as de CeUs, a pesar de observaciones previas, no han construido ni implementado planes de mejora a partir de los resultados arrojados en estos informes.
- Se espera implementar, durante el 2015, una serie de talleres regionales que permita la incorporación de planes de mejora a partir de los resultados obtenidos en estos informes.