



**Diagnóstico de la situación de los Centros
Universitarios en el 2010**

**Rocio Arce Durán (CIEI)
Luz Adriana Martínez Vargas (CIEI)
Erick Rodríguez Corrales (CPPI)
Elisa Sanchez Godinez (CIEI)
Cesar Sancho Solís (CPPI)**

VICERRECTORÍA DE PLANIFICACIÓN

Julio 2011

Documento 011-2011



Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	3
4. Aspectos metodológicos	4
5. Diagnóstico de la situación de los Centros Universitarios en el 2010.....	4
5.1 Aspectos generales:	4
5.2 Personal:.....	6
5.3 Procesos	12
5.4 Infraestructura	14
5.5 Recursos	21
5.6 Alianzas.....	29
5.7 Impacto de los Centros Universitarios	30
5.8 Estudiantado	34
6. Bibliografía	39

1. Introducción

En el año 2009 la Unidad de Evaluación del Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) realiza la evaluación de los servicios de un Centro Universitario, y es a partir de allí que surge como una de las acciones del CIEI la necesidad de desarrollar indicadores que apoyen estos procesos.

Posteriormente, en el año 2010 se consolidó como un proyecto en la Vicerrectoría de Planificación con la formación de un equipo conformado por personal tanto del Centro de Investigación y Evaluación Institucional como del Centro de Planificación y Programación institucional. En el año 2011 se inicia la ejecución del proyecto con la elaboración de los indicadores del año 2010 los cuales se encuentran en el documento *“Informe final de Indicadores de Gestión para Centros Universitarios 2010”*.

A partir de la información obtenida a través de los 114 indicadores de gestión que se presentan en dicho documento surge el presente informe, el cual presenta un diagnóstico relativo a los Centros Universitarios en el año 2010.

La UNED cuenta con 37 Centros Universitarios ubicados a lo largo de todo el territorio nacional, en ellos se prestan los servicios universitarios tanto académicos como administrativos al estudiantado de las diferentes regiones. Siendo estos los lugares donde se tiene contacto directo con el estudiantado y la comunidad es importante conocer el estado de los mismos para poder tomar decisiones basadas en datos reales como también implementar acciones de mejora en debilidades detectadas.

Se espera que este sistema de indicadores ofrezca información oportuna sobre los centros universitarios por medio de un proceso continuo y permanente de actualización del mismo.

2. Objetivo

El objetivo de este diagnóstico es definir, en forma general, el estado de los centros universitarios en el año 2010, utilizando para ello la información generada por el sistema de indicadores de gestión de centros universitarios actualizado al año 2010.

3. Alcance

Se presenta a continuación el estado de los centros por cada uno de los componentes o áreas que detalla el *“Informe final de Indicadores de Gestión para Centros Universitarios 2010”*, siendo estos: aspectos generales, personal, procesos, infraestructura, recursos,

alianzas, resultados y estudiantado. Igualmente se agrupan algunas de las informaciones considerando su visión general en relación al tema de servicios y otros. Finalmente se presentan recomendaciones generales en relación con las diferentes áreas, esto según lo facilite los datos obtenidos en el sistema de indicadores.

Se sugiere a la persona lectora que, si se requiere un análisis más detallado de alguno de los 114 indicadores elaborados, como los datos sobre los que se realizó este documento, considerar el informe mencionando anteriormente en el cual se presentan los datos de cada indicador en cada uno de los centros universitarios.

4. Aspectos metodológicos

El presente diagnóstico de los Centros Universitarios, presenta analíticamente la información generada por los diferentes indicadores en el sistema de indicadores de gestión, lo cual incluye visualizarlos dentro del contexto institucional de la universidad a través de sus políticas, lineamientos y acuerdos. Estos incluyeron la revisión y valoración según los siguientes documentos:

- Plan de desarrollo institucional
- Plan de centros
- Mociones del segundo y tercer Congreso universitario
- Actas y acuerdos del Consejo Universitario
- Versión borrador del documento: Modelo de centros universitarios
- Estatutos de personal y orgánico
- Lineamientos de política
- Política de regionalización

Finalmente se presentan algunas recomendaciones en el caso que los datos aporten suficiente información para dicho planteamiento.

5. Diagnóstico de la situación de los Centros Universitarios en el 2010

5.1 Aspectos generales:

En los aspectos generales se abordan los datos relacionados con el tiempo en cuanto a días y horas de apertura de los CeU's y el cumplimiento de la legislación nacional referente a permiso de funcionamiento y plan de emergencias que debe tener cada CeU.

Horas y días de apertura:

En relación con las horas de apertura al año de los centros universitarios se puede ver una gran diferencia entre unos y otros, específicamente entre el centro que más horas ofrece servicio como es Cartago y el que menos abre Acosta se presenta una diferencia de 1809 horas lo que equivale aproximadamente a 93 días al año.

En promedio los CeU's abren 263 días, 46 horas a la semana y 2175 horas al año existiendo extremos notorios entre el centro que abre más horas y el que abre solamente un cuarto de tiempo. Esto podría depender de las características de cada centro y de la cantidad de estudiantes de cada región, ya que se puede ver que los tres centros más grandes del área metropolitana (Cartago, Palmares y San José) son los que abren más horas, sin embargo centros también con matrículas grandes como Heredia es uno de los que abre menos horas, menos que muchos otros centros con cantidades pequeñas de estudiantes como Osa y Upala lo que lleva a concluir que no hay una relación directamente proporcional entre la cantidad de estudiantes matriculados y la cantidad de horas de servicio de los Centros Universitarios.

Principalmente estas variaciones se pueden dar por las diferentes iniciativas de los y las administradores(as) de cada CeU, como también en algunos casos los horarios son más extendidos por las necesidades de otras instancias como el CONED, Extensión y los proyectos de regionalización.

Dentro de las mociones aprobadas en el segundo congreso universitario realizado en el año 2000 se encuentra la Moción 022 que da indicaciones sobre los horarios: "Adecuar progresivamente y en un plazo de cinco años los horarios de labores de las diferentes unidades de la Universidad, para que permitan atender las necesidades de la sociedad costarricense, representada por sus estudiantes".

Por otro lado según el acuerdo tomado por el Consejo Universitario, en sesión 2021-2010, Art. IV, inciso 2) se acuerda: "Establecer en cuanto a la delegación de funciones para la desconcentración de servicios académicos, de vida estudiantil y administrativos y el fortalecimiento en los Centros Universitarios que: en su tercer punto:

- La finalidad de la desconcentración de los servicios en los CEU, es que a partir de un plazo perentorio, el CEU ejercerán en la persona del Administrador y en coordinación con las unidades técnicas respectivas, la autoridad administrativa de todos los servicios académicos, de vida estudiantil y administrativos, que brinden directamente a los estudiantes. En este sentido, les corresponderá entre otros:
- Definir el horario de la entrega del servicio académico, o del servicio de vida estudiantil o administrativo en el Centro. Además les corresponde, ser los representantes de la Universidad en las regiones".

Desde este punto de vista se define la directriz de ofrecer horarios de acuerdo a las necesidades de las regiones como también que el Administrador es el responsable de dicha definición, por lo que es importante revisar la definición de horarios de acuerdo a las características propias de cada centro.

Permiso de funcionamiento y Plan de emergencia:

En cuanto al cumplimiento de reglamentaciones nacionales, específicamente las establecidas por el Ministerio de Salud en lo relacionado a la obligatoriedad de contar con un Plan de Emergencia vigente y aprobado por esta institución como también con su respectivo Permiso de Funcionamiento también vigente, se recalca que solamente el 32% de los centros cuentan con Plan de Emergencia y el 46% con Permiso de Funcionamiento, demostrando esto el incumplimiento con normativa nacional a la que se debe prestar atención con el fin de respetar la Ley en toda la Universidad. En el caso de los planes de emergencia se recalca la importancia de contar e implementar este plan para salvaguardar las vidas de las personas que laboran en cada centro de manera que conozcan como actuar en caso de emergencia. Menos de la mitad de los centros propios cuentan con plan de emergencia y permiso de funcionamiento.

Según el Decreto N° 30465-S, Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento por parte del Ministerio de Salud, indica la obligatoriedad de todo establecimiento de contar con dicho permiso para su funcionamiento como también de la elaboración e implementación de un Plan de emergencia.

Recomendación:

- Teniendo en cuenta la obligatoriedad de cumplimiento exigido por el Ministerio de Salud con respecto a estos dos aspectos es importante que las autoridades pertinentes de la universidad definan las estrategias más adecuadas para el pronto cumplimiento de la legislación nacional ya que el no cumplimiento puede causar serios problemas a la institución y a su imagen.

5.2 Personal:

En este apartado se abordan los aspectos relacionados con el personal que labora en los CeU's, tanto administrativos como académicos, estos aspectos tienen que ver con antigüedad, categoría laboral, funciones, la tenencia o no de dedicación exclusiva, tipo de contratación, sexo, nivel académico, becas con que cuentan los funcionarios, jornada laboral y capacitaciones tanto internas como externas como también si el CeU ofrece a sus funcionarios(as) nuevos un proceso de inducción a sus labores en la Universidad.

Antigüedad:

El promedio de antigüedad del personal nos da un indicador de experiencia de los funcionarios(as) en los centros y de la rotación del personal, claramente se puede identificar que los centros donde el personal es más antiguo son centros muy pequeños, con muchos años de funcionamiento y que cuentan con baja matrícula como lo son La Reforma, Upala y Jicaral. Se puede ver como los centros más nuevos cuentan con personal mas reciente, lo que indica que se ha contratado personal nuevo de la zona y no se traslada personal con experiencia de otros centros cuando se inician operaciones en nuevas regiones. Todo esto en cuanto al personal administrativo, pero en cuanto al personal académico claramente se

observa su escasa antigüedad, solamente en el caso Palmares y San Carlos se encuentra personal de mayor antigüedad en esta área, lo que indica la alta rotación en este tipo de funciones en los CeU's lo que se puede deber a gran cantidad de situaciones tanto de cada centro como de la Universidad en su generalidad en cuanto a sus políticas de personal y de la asignación de tutores(as) regionales por parte de las escuelas.

Categoría laboral:

El porcentaje de personal en categoría laboral administrativa es muy superior al porcentaje de personal en categoría profesional, en centros pequeños como la Reforma y Jicaral su personal es administrativo y no profesional incluyendo el o la administrador(a) de dichos centros. Adicionalmente en centros grandes como Alajuela y San José el porcentaje de personal en categoría administrativa es muy superior a la profesional.

Ello sugiere una orientación de los centros a tareas administrativas más que académicas. Pese a ello, puede destacarse otros centros con matrículas pequeñas como Talamanca, Osa, Puerto Jiménez, Atenas, La Cruz, Upala y Sarapiquí que cuentan con mayor cantidad de personal profesional. Finalmente algunos centros tienen un promedio igual entre los administrativos y los profesionales como es Turrialba, Pavón, Monteverde, Buenos Aires y Acosta. Lo que puede demostrar en su generalidad que esta distribución depende mucho de las expectativas de los y la administradores(as) y de su tipo de gestión, ya que no depende del tamaño del centro ni de su antigüedad o ubicación o bien de los servicios que se brindan.

Tipo de funciones:

Los centros se están dedicando en su mayoría mas a tareas administrativas que académicas ya que los académicos (entendiendo por académicos los tutores (as) de la región) no existen en algunos centros y en los que existen son muy pocos en relación con los administrativos con excepción de Turrialba en donde hay más académicos que administrativos. Lo que puede depender del interés y el empuje del administrador(a) por ofrecer más servicios académicos con tutores(as) de las regiones.

Dentro de los lineamientos de política institucional 2007-2011 en el área de gestión administrativa en lo referente a centros universitarios se indica: Los centros universitarios deben avanzar hacia acciones sustantivas que, en su conjunto, logren mayores impactos en sus respectivas áreas de influencia; esto supone cambios en su accionar en cuanto a: fortalecer la perspectiva regional y las funciones de la Universidad se refiere (docencia, investigación y extensión). Adicionalmente, se debe propiciar ambientes académicos e intelectuales al servicio de los y las estudiantes y las comunidades.

Estos lineamientos señalan de alguna forma el rumbo y las expectativas de los centros universitarios y de acuerdo con la información recabada se muestra que este aspecto no se está cumpliendo en la mayoría de ellos, lo cual se puede ver con mayor detalle en el apartado de este documento referente a proyectos de investigación y extensión.

Dedicación exclusiva:

Teniendo en cuenta que la dedicación exclusiva solamente se le otorga a personal profesional, en tiempo completo e interesadas en la misma se puede ver como en algunos centros todo su personal profesional cuenta con este beneficio como es en Alajuela, Buenos Aires, Desamparados y Orotina mientras en los demás centros menos del 60% de este personal cuenta con esta.

Dentro de los lineamientos de política institucional 2007-2011 en lo relacionado a la gestión universitaria y específicamente a desarrollo del personal se indica que el mismo se registrá, entre otras cosas por: “mantener salarios equivalentes, equitativos y competitivos de acuerdo con el sistema universitario estatal y un régimen de reconocimiento y acreditación de méritos”.

Tipo de contratación:

La gran mayoría de funcionarios(as) de los CeU's están contratados bajo la figura de plazo fijo siendo nuevamente los centros pequeños y más antiguos lo que cuentan con todo su personal en propiedad. En el otro extremo hay centros nuevos que no cuentan con personal en propiedad. Esto indica la gran incertidumbre e inestabilidad en la que laboran la mayoría de funcionarios(as) de los CeU's.

Dentro del Estatuto de personal, el artículo 33 de obligaciones de la UNED o sus representantes se establece como obligación de la UNED respecto a sus funcionarios(as): “Garantizarles su estabilidad siempre y cuando no incurran en las causales de separación establecidas en el Estatuto de personal”.

Funcionarios(as) por sexo:

Claramente se identifica que la mayoría de funcionarios(as) de los centros son de sexo femenino, encontrándose en algunos centros solamente personal femenino laborando, indicado esto la importancia de contar con condiciones e infraestructura en los centros adecuadas a las necesidades de esta población, como también la promoción de políticas y acciones entorno a género.

Personal por función:

En este punto es importante destacar las funciones en las cuales se presentan varios funcionarios(as) y en diferentes cantidades por centro como son los asistentes, ya que otras funciones como administración del centro, orientación, trabajo social, seguridad y servicios de limpieza, entre otros, se encuentra una persona en la mayoría de centros, pero no en todos, por lo que sí es importante recalcar la ausencia de alguna de estas funciones en algunos, siendo estos servicios que se deben ofrecer a todos los estudiantes indistintamente de la ubicación del centro. Por otro lado se encuentra personal específico del CONED o de proyectos de regionalización CRI.

En cuanto al personal administrativo que presta atención a los usuarios(as) se puede identificar la gran desigualdad existente entre centros, de manera que algunos centros con

matriculas grandes cuentan con varios asistentes, mientras que otros igualmente con matriculas grandes cuentan con menos asistentes.

Por lo anterior es importante definir a que se debe esto y que estrategias se deben seguir para poder suplir las necesidades de los centros y ofrecer un buen servicio a los usuarios(as). Por otro lado el personal con función de tutores(as) solo se ve en algunos centros y en la mayoría en cantidades muy bajas.

Desde el Plan de Desarrollo de Centros Universitarios 2001 – 2006 en las áreas de desarrollo aprobadas por el consejo universitario en el ÁREA DE DESARROLLO DE VIDA ESTUDIANTIL: se definió el objetivo de: “Proyectar el quehacer de vida estudiantil en los diferentes Centros Universitarios, ofreciendo a los estudiantes todos los servicios de apoyo que desarrolla la Dirección de Asuntos Estudiantiles, que faciliten una vida de calidad para su atracción, incorporación, permanencia y éxito en su formación, en donde se garantice la alta calidad de los servicios y se favorezca un estado de bienestar físico, social, emocional y espiritual”.

Dentro de las mociones aprobadas en sesión plenaria del tercer congreso universitario en la moción sobre extensión número 08 se indica que la extensión debe enfatizar iniciativas educativas y de capacitación abierta y no formal, buscando: entre otras cosas, fortalecer la actividad de extensión en los CEU, garantizando que esta sea responsabilidad de personal con formación y/o capacitación en dicha actividad.

Por otro lado dentro de las mociones aprobadas en sesión plenaria del segundo congreso universitario en la Moción 022: Sobre Centros Universitarios se establece: Definir una política de consolidación de los centros universitarios, orientada a establecer, al menos un centro con el 100% de los servicios en cada región, en un plazo no mayor de dos años. Estos servicios incluyen todos los que se proporcionan en el área de vida estudiantil.

La institución tiene establecido la importancia de contar con todos los servicios en los diferentes centros universitarios, pero la situación actual de los centros muestra la ausencia de varios servicios en algunos centros universitarios.

Formación y capacitación del personal de los centros:

Funcionarios(as) por nivel académico:

El porcentaje de funcionarios con posgrados es bajo en todos los centros, se encuentra más cantidad de funcionarios(as) profesionales con licenciatura y algunos con bachilleratos universitarios y diplomados o técnicos. Un alto porcentaje con educación media y algunos solamente con la primaria ya sea completa o incompleta. Esto indica la necesidad de planes de formación para incentivar al personal del centro y que ayude al mejor funcionamiento del mismo y al mejor desarrollo de sus funciones, como también el requerimiento de contar con perfiles adecuados para las funciones de docencia, investigación y extensión que se le otorgan a los centros en su misión.

Capacitaciones:

El personal de los centros tiene la posibilidad de recibir capacitaciones tanto internas como externas, siendo internas las ofrecidas por la misma Universidad y las externas las dadas por otras instituciones. La mayoría de capacitaciones recibidas por los funcionarios(as) son internas muy pocos reciben capacitaciones externas, en algunos centros los funcionarios(as) no recibieron ninguna capacitación y en otros estas se centran en pocas personas, en la mayoría se centran en menos del 65% de las personas, es decir, algunas personas no son enviadas a capacitarse mientras otras asisten a varias. Esto depende de la disponibilidad de tiempo con que cuentan los funcionarios(as) en el centro, como a la falta de un adecuado plan de capacitación teniendo en cuenta una oferta de capacitaciones acordes a las necesidades de los centros. Adicionalmente la oferta que muchas veces les ofrece la universidad es presencial lo que los obliga a asistir y a desplazarse de su lugar de trabajo causando esto inconvenientes para el funcionario(a).

Becas a funcionarios(as):

No en todos los centros se encuentra personal becado por la Universidad, en aquellos donde se presenta, menos del 50% aprovechan este beneficio con excepción de Talamasca donde un 75% hace uso de las mismas. Puede esto depender de la información iniciativa de la persona y apoyo que el administrador(a) de a su personal con respecto al tema.

En el Estatuto de personal artículo 59 se define el derecho de los funcionarios(as) a la formación y capacitación: Todo funcionario(a) de la UNED tendrá derecho a formación, capacitación, y a la asignación de becas y obtención de facilidades de estudio con sujeción a lo dispuesto en el reglamento específico. Para tales efectos, la UNED destinará anualmente al menos el 1.5% de los recursos provenientes del FEES para cumplir con los fines indicados, siendo parte de este porcentaje las exoneraciones de pago de matrícula y de materias a favor de los funcionarios(as) a quienes se les hubiese otorgado beca para cursar programas académicos en la UNED.

En este mismo estatuto en el artículo 60 se indica: De las Facilidades de Formación y capacitación: “El Consejo de Becas Institucional, podrá otorgar las siguientes facilidades de estudios a sus funcionarios en el cumplimiento de su política de promover la capacitación y la formación de los mismos:

- a) Becas
- b) Licencias con goce de salario para cursar planes de formación, capacitación y pasantías.
- c) Facilidades de estudio tales como pago de: derecho de matrícula y de materias; costo de los libros; hospedaje y pasajes y viáticos de ley; mantención de familiares de conformidad con los criterios y procedimientos que defina el COBI.
- d) Apoyo institucional para la gestión de una beca o un financiamiento extra institucional.
- e) Exoneración del pago de la matrícula en la UNED”

Adicionalmente, dentro de los lineamientos de política institucional 2007-2011 en lo relacionado a la Universidad y su entorno y específicamente la Universidad frente a las instituciones del Estado se indica que la Universidad orientará sus programas según los siguientes lineamientos: “entre el que se encuentra promover el vínculo, la formación y

capacitación de funcionarios para la mejora continua de la gestión y la transparencia institucional”.

Dentro de estos mismos lineamientos en lo relacionado a la gestión universitaria y específicamente a desarrollo del personal se indica que el mismo se regirá, entre otras cosas por: “elaborar un plan integral de capacitación y formación del recurso humano, de acuerdo con las necesidades institucionales, que considere un sistema de asignación de becas para la formación en postgrados en universidades extranjeras, preferiblemente en el área disciplinaria, dentro de la modalidad a distancia”.

En el recién aprobado Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2015, en el área estratégica de desarrollo, en lo relacionado a Centros Universitarios y regionalización, dentro del objetivo estratégico de Desarrollar los Centros Universitarios como gestores de cambio y desarrollo local y regional se tiene establecida como una de sus metas estratégicas: “Talento humano de los Centros Universitarios capacitado de acuerdo a las necesidades del modelo de Centros Universitarios”.

Todas estas directrices y lineamientos recalcan el compromiso que tiene la universidad con la formación y capacitación de sus funcionarios(as) y la necesidad de la misma para poder ofrecer a los estudiantes servicios de calidad.

Inducción interna:

El 54% de los administradores(as) indican realizar algún tipo de actividad para la inducción interna del personal nuevo del centro, siendo este un proceso básico para que el personal conozca el funcionamiento del centro como sus deberes y derechos dentro de la Universidad y las responsabilidades y funciones propias de su puesto. Es importante la implementación de este proceso para la buena adaptación del personal a su nuevo trabajo y su adecuado aporte al funcionamiento del centro.

El acuerdo tomado por el Consejo Universitario, en sesión 2021-2010, Art. IV, inciso 2) celebrada el 11 de marzo del 2010 acuerda: “Establecer en cuanto a la delegación de funciones para la desconcentración de servicios académicos, de vida estudiantil y administrativos y el fortalecimiento en los Centros Universitarios que: entre otras cosas: 4.... La inducción sobre las características del CEU, sus metas anuales y su relación con la comunidad, es responsabilidad del administrador del CEU”.

Y por otro lado dentro del Estatuto de personal, el artículo 33 de obligaciones de la UNED o sus representantes se establece como obligación de la UNED respecto a sus funcionarios: entre otras, “a) Darles instrucciones claras sobre sus deberes y responsabilidades, competencia y ámbito de acción”.

Estos lineamientos indican claramente la responsabilidad y obligación de los Administradores(as) en realizar actividades de inducción interna de su personal que les ayude a adaptarse y conocer sus labores dentro de la universidad.

Jornada laboral:

La mayoría de personal de los centros se encuentra laborado tiempo completo con excepción de Acosta y La Reforma en donde el personal trabaja medio tiempo y un cuarto de tiempo respectivamente. En otros casos como Pavón la mitad del personal trabaja tiempo completo y la otra mitad medio tiempo. De esta distribución de tiempo depende el servicio que se ofrezca en el centro dependiendo esto a su vez de la cantidad de estudiantes que tenga cada centro.

Recomendaciones:

- Es importante el establecimiento de acciones claras en lo relacionado a incentivos para el personal.
- Se recomienda la elaboración de estudios de personal que, pese a las limitaciones presupuestarias, permitan apoyar las decisiones en relación a la garantía de estabilidad laboral del personal de los centros.
- Es importante que la definición de la cantidad de personas que atienden a los estudiantes sea establecidas por la matrícula de cada centro universitario ya que actualmente no se cuenta con criterios definidos para esta asignación de personal, como también es importante revalorar los lineamientos definidos por la universidad con respecto a los servicios prestados en los centros y como suplir este compromiso con la comunidad.
- Es importante el establecimiento de criterios claros para una adecuada definición de las jornadas laborales requeridas por cada centro universitario dependiendo sus particularidades y necesidades.

5.3 Procesos

Este apartado está relacionado con los procesos llevados a cabo por los centros, detallando el porcentaje de procesos ejecutados en los mismos como también los que cuentan con plan estratégico y con mecanismos para sugerencias y quejas.

Procesos ejecutados por centro:

La mayoría de los procesos definidos en el análisis son ejecutados en los centros universitarios, sin embargo es importante aclarar que este listado ha sido tomado del Manual de Procedimientos de Centros Universitarios elaborado en el año 2007. Esta definición de procesos podría ser inadecuada, si se toma en cuenta que, la coyuntura actual está provocando un cambio en los procesos de los centros, que exige una nueva revisión, análisis y reformulación a corto plazo, esto de acuerdo a los lineamientos establecidos en el modelo de centros universitarios, los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional, la implementación de nuevas tecnologías, entre otros.

Actualmente en la UNED se están dando avances en la concepción del enfoque organizacional por procesos, entendido como el modelo de estructura administrativa, desarrollado para materializar el enfoque sistémico de las organizaciones y que busca que las organizaciones

tengan estructuras con una mayor capacidad de adaptación al entorno, mayor flexibilidad, más capacidad para aprender, más capacidad de crear valor y con una mayor orientación hacia el logro de los objetivos. (VIPLAN, 2010)

La norma ISO 9000 señala que: “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”. Como consecuencia de lo anterior, cada uno de los procesos que componen el sistema debe contribuir a la consecución de los objetivos de la organización, lo que implica la existencia de unas relaciones “causa –efecto” entre los resultados de los procesos individuales y los resultados globales del sistema.

Algunas mociones del II y III Congreso Universitario mencionan la gestión u organización por procesos como la forma de asegurar una gestión de calidad en las funciones sustantivas de la universidad, así como la necesidad de caracterizarlos y evaluarlos. (Mociones 3 ,19 y 31 II Congreso, Mociones IR34, y del área de Planificación del III Congreso)

Centros con Plan Estratégico vigente

Solamente un centro universitario (subsede de Sarapiquí) contaba en el 2010 con un Plan Estratégico Vigente. Es necesario aclarar que actualmente este tema se encuentra en discusión, ya que se ha sugerido la posibilidad de que todos los centros cuenten con un plan estratégico común, sin embargo, actualmente los centros de San Marcos, Cartago, Palmares y Ciudad Neilly están haciendo esfuerzos para contar con un plan estratégico que guíe su gestión en los próximos años. Por lo pronto, y si no hay una declaración oficial que indique lo contrario, es de esperarse que este indicador siga aumentando conforme otros centros se integren al proceso de construcción de su plan, y los que ya han iniciado cuenten con este documento.

De acuerdo con el Modelo de Planificación, aprobado por el Consejo Universitario en el 2010, todas las dependencias de la universidad deberán desarrollar y ejecutar su plan estratégico. Estos planes se elaborarán con base en el Plan de Desarrollo Institucional, la estrategia de la Universidad y otros insumos como por ejemplo el Plan Nacional de la Educación Superior (PLANES), planes de mejoramiento de programas académicos, entre otros.

Centros con mecanismos de sugerencia y quejas

Un 46% de los centros universitarios cuentan con algún mecanismo formal o informal para recibir las sugerencias o quejas de sus usuarios(as) o personas que asisten al centro a diferentes actividades (estudiantes, docentes, extensionistas, investigadores, personas de la comunidad, etc.) Este es un aspecto a mejorar dado que, por un lado, menos de la mitad de los centros pueden recibir información para establecer acciones correctivas o de mejora, y por otra parte, muchos de estos mecanismos instaurados no son lo suficientemente sistemáticos para garantizar su aplicación en la gestión del centro. De los 17 centros que cuentan con mecanismos de este tipo, únicamente uno de ellos pertenece a la región Pacífico Central, dos a la región Chorotega, dos a la región Huetar Norte, tres a la región Huetar Atlántica, cuatro a la región Central; por último la región Brunca es la que presenta mayor uso de mecanismos de sugerencias y quejas, implementados en cinco centros universitarios.

Recomendación:

- Es necesaria una declaración de cuáles son los procesos comunes a todos los centros para así tener un mejor parámetro al momento de calcular este indicador. Los resultados del mismo entonces servirán para establecer qué centros necesitan implementar nuevos procesos para poder estar de acuerdo con la estrategia institucional.

5.4 Infraestructura

Este apartado detalla las diferentes áreas de infraestructura con que cuentan los centros en cuanto a su porcentaje de área con respecto al total, e indican la existencia o no de estas áreas. Finalmente se detallan los metros cuadrados por estudiante y por funcionario(a) del centro.

Área construida como porcentaje del área total del centro

Casi una tercera parte de los centros poseen un 100% de área construida que coincide con el área total del centro. Esto muestra que estos centros no tienen oportunidad de expandir su infraestructura y podría considerarse que tienen problemas con el espacio físico. Hay que tomar en cuenta que 57% de los CeUs poseen infraestructura en condición de préstamo, convenio o alquiler, donde el espacio cedido a la UNED es parte de un complejo de infraestructura destinado a otras actividades ya sea comerciales (centro comercial), educativas (colegios, escuelas) u otras, donde la maximización del uso del espacio es prioridad, de acuerdo a intereses económicos o de otra índole; dicha situación ocasiona en la mayor parte de los casos que el área total de CeU sea similar al área construida.

Por otra parte, la mitad de los centros tienen este indicador con valores inferiores al 50%, en estos casos si existe un potencial de ampliación del espacio construido, sin embargo en la mitad de estos, esa cantidad de metros cuadrados es relativamente insuficiente, debido al tamaño del terreno en el que están construidas las instalaciones del centro.

Área destinada a oficinas administrativas como porcentaje del área total del centro

Este es un dato difícil de interpretar de manera global, pues es un parámetro de comparación más individual del centro, es decir, lo importante es que en el área del centro se destine un espacio adecuado para las labores administrativas, aunque este valor ideal no se ha definido. En algunos centros (cuatro), el total del área es destinada a labores administrativas; en el resto los valores tienen mucha variación. Hay que aclarar 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.

Área destinada a servicios académicos como porcentaje del área total del centro

Al igual que el anterior indicador, este es difícil de analizar por las razones previamente expuestas. Es necesario establecer un parámetro o intervalo ideal de área académica respecto al área del centro para establecer comparaciones de este indicador. Es importante acotar que trece centros universitarios no cuentan con área destinada a servicios académicos, muchos de ellos poseen áreas mixtas que incluyen algunas de estas funciones académicas o espacios compartidos con otras instituciones, por lo que es necesario poner atención a la distribución del espacio en esos centros, sobre todo en lo relativo a los servicios académicos que desarrollan.

Área destinada a zonas verdes como porcentaje del área total del centro

Las zonas verdes son espacios importantes en los centros porque representan oportunidades de crecimiento en infraestructura, permite contar con espacios de esparcimiento o para utilizar en actividades recreativas o académicas que se desarrollen al aire libre, además de contribuir con la imagen y ornato de las instalaciones. De los 37 centros analizados 24 cuentan con área identificada como zonas verdes. Los porcentajes respecto al área total varían mucho de un centro a otro dependiendo de sus características físicas, especialmente en relación al área total del predio, ya que a mayor área del terreno, se detectó mayor cantidad de espacios destinados a zonas verdes.

Área destinada a espacios recreativos como porcentaje del área total del centro

Los espacios recreativos se han identificado como aquellos en los que pueden desarrollarse actividades tendientes al esparcimiento y al entretenimiento de las personas, tanto funcionarios (as) del centro, estudiantes, personal académico externo, personas de la comunidad, visitantes, etc. Según el Código Urbano de Costa Rica en su reglamento de construcciones en el capítulo 11, artículo XI.6, el espacio destinado a zonas de juego o esparcimiento debe ser al menos de 2,25 m² por alumno, lo cual denota una seria deficiencia en la UNED, ya que solamente 10 centros universitarios cuentan en sus instalaciones con este tipo de espacio físico.

Área destinada a espacios deportivos como porcentaje del área total del centro

El espacio deportivo es aquel definido específicamente para la práctica de algún deporte de manera formal. En el caso de la UNED, solamente el centro universitario de San José cuenta con un área destinada a tal fin (gimnasio). Lo anterior denota una carencia enorme de infraestructura deportiva en los centros universitarios restantes, ello pese a que la universidad cuenta con un programa de extensión universitaria orientado a ello y un área específica en torno al bienestar estudiantil.

Área destinada a sala de videoconferencia como porcentaje del área total del centro

Para el 2010, 13 centros universitarios de la UNED contaban con sala de videoconferencia. En términos generales, las áreas destinadas a tal fin son las adecuadas por cuanto se trata en casi todos los casos de un aula acondicionada para este servicio. El reto será aumentar la cantidad de centros con este servicio académico, como también fortalecer la instancia que desarrolla estos procesos. Exceptuando el centro Universitario de Puntarenas, el cual posee

más del 10% de su espacio total destinado a sala de videoconferencia, los restantes centros presentan una distribución porcentual en relación al área total similar, rondando entre 2 a 4%.

Por su parte el centro universitario de San Marcos posee sala de videoconferencia, pero ésta no se contempla en los datos como tal, ya que dicho espacio es compartido con dos aulas (espacio académico), por lo cual fue clasificado como zona mixta.

Área destinada a laboratorio de cómputo como porcentaje del área total del centro

En este caso, contrario al anterior, 23 centros cuentan con un área destinada a laboratorio de cómputo y otros 5 poseen laboratorio de cómputo pero que se encuentran en una zona mixta, por otra parte se ha detectado que el espacio es reducido, comparándolo con el área total del centro. En algunos casos este servicio se ubica en zonas mixtas donde los espacios se usan para labores académicos, administrativas y de biblioteca. De los 5 centros que poseen laboratorio de cómputo en zonas mixtas, 4 de ellos comparte ese espacio con sala de biblioteca. El laboratorio restante comparte el espacio con una asociación de estudiantes.

Área destinada a laboratorio científico como porcentaje del área total del centro

Aunque solamente 6 centros cuentan con laboratorio científico, este indicador muestra que el espacio destinado a tal servicio académico es el adecuado. Este parámetro deberá utilizarse para establecer áreas mínimas para este tipo de laboratorios en otros centros en los que se decida construirlos. Todos los centros que poseen laboratorio científico son propiedad de la UNED, además cada uno de ellos se caracteriza por tener un área total grande en comparación con otras sedes. El centro universitario de Alajuela es el que cuenta con mayor desarrollo, ya que posee 3 laboratorios científicos en sus instalaciones.

Área destinada a biblioteca como porcentaje del área total del centro

En 17 centros universitarios se identificó un área destinada específicamente para servicios bibliotecarios, además 7 centros cuentan con biblioteca, pero en espacios compartidos (zona mixta). Como norma, estos espacios son reducidos, comparándolos con el área total del centro. Por lo general, se trata de estantes o muebles ubicados en algún área compartida o cerrada del centro, pero que en términos generales corresponden a espacios pequeños. La mayor parte de los casos en los cuales se encuentran en zonas mixtas, el espacio lo comparten con laboratorios de cómputo.

Área destinada a parqueo como porcentaje del área total del centro

Según el código Urbano de Costa Rica en su Reglamento de Construcción capítulo 18, artículo XVIII.10, “se entiende por espacio para estacionamiento un área con dimensiones no menores de cinco metros y medio por dos sesenta metros netos (5,50 m x 2,60 m) más las áreas de acceso y de maniobras correspondientes”. Además en el capítulo 18, artículo XVIII.10 establece que “se deberá prever un espacio para estacionamiento por cada cien metros cuadrados (100 m²) de área de piso excluyendo circulaciones y servicios sanitarios o por cada cuarenta (40) asientos o personas suponiendo la capacidad máxima, cualquiera que resulte en un número mayor”. Solamente la mitad de los centros universitarios cuentan con espacios establecidos formalmente para parqueos de vehículos. En algunos casos se trata de espacios

reducidos que fácilmente colapsan con cualquier actividad académica o de otro tipo, a su vez en la mayoría de los casos no cumplen con lo estipulado en el Código Urbano de Costa Rica.

Área destinada a terrenos baldíos como porcentaje del área total del centro

En tres centros universitarios se identificó espacio físico que se encuentra sin uso alguno, por lo que fueron establecidos como terrenos baldíos. Esta área podría verse como una oportunidad de crecimiento en instalaciones o para cambiarles el uso a otro más aprovechable como zonas recreativas, zonas verdes, parqueo, etc.

Área destinada a zona mixta como porcentaje del área total del centro

Las zonas mixtas son espacios utilizados para varias actividades, es decir pueden ser utilizadas como aulas, sala de reuniones, bibliotecas o laboratorios dependiendo la necesidad del centro. En 12 centros universitarios se identificaron espacios con estas características. Esto podría interpretarse de varias maneras: una mala distribución de espacio, la falta de áreas específicas que impide dedicarlas a solamente una actividad, lo que provoca que se tenga que improvisar espacios para varios servicios académicos o administrativos y el poco espacio con que cuentan algunos centros (área de infraestructura pequeñas), lo cual obliga a destinar el espacio para varias actividades (zona mixta).

Metros cuadrados con potencial para construcción

En 16 de los centros con instalaciones propiedad de la UNED, se identificó el área en metros cuadrados que podrían ser utilizados para ampliaciones, construcción de nuevas instalaciones y mejoramiento de la infraestructura física. En algunos casos, la cantidad de espacio potencial es importante; en otros no tanto, pero no deja de ser una oportunidad para que los centros mejoren su infraestructura o pueda establecerse un cambio de uso beneficioso para el cumplimiento de los objetivos del mismo.

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. Los principales centros que poseen dichas características son Cañas, Palmares, Santa Cruz, San Isidro, en menor medida las restantes 12 sedes definidas para este indicador.

Tipo de instalaciones de los centros

Para el año 2010, solamente el 43% de los centros universitarios contaban con instalaciones propiedad de la UNED, el resto se encuentra en calidad de préstamo, alquileres o convenio. Llama la atención la cantidad de centros que alquilan instalaciones para funcionar (14), dado que esto representa un costo importante para la institución.

Servicios que presta el centro universitario

Solamente un 41% de los centros universitarios (14) cuenta con sala de videoconferencia. Un 46% posee un laboratorio de cómputo para las actividades académicas y de otra índole. Un

81% (30 centros) no cuenta con laboratorio de ciencias. Un 70% ofrece el servicio de Centros Comunitarios Inteligentes (CECIs). La mayoría (81%) no tiene un espacio dedicado a reuniones, y solamente 3 de los 37 centros universitarios cuentan con espacios deportivos o recreativos. En cuanto al servicio bibliotecario, un 30% de los centros no cuentan con biblioteca, del resto un 55 % de las bibliotecas se encuentran en calidad de alquiler y algunas en convenio (están dentro de instalaciones educativas, se comparte el servicio). Un total de 26 centros ofrecen el servicio de biblioteca a estudiantes, funcionarios (as) y público en general. Solamente 12 centros cuentan con una sala de consulta para uso de los usuarios de la biblioteca. Un 76% de los centros utilizan espacio físico del centro como zona mixta, es decir, un espacio para varias actividades o servicios a la vez.

Infraestructura para personas con necesidades especiales

Un 76% de los centros universitarios cuenta con algún tipo de infraestructura dedicada a personas con necesidades especiales. Eso deja a nueve centros de la UNED que del todo no ofrece ninguna facilidad instalada para este tipo de poblaciones, una clara contradicción con el ordenamiento jurídico del país, y de paso en contra de la misión y visión de la institución. Además, del total de centros, solamente un 38% ofrece cinco o más facilidades para poblaciones con necesidades especiales. Esto demuestra una debilidad institucional en el cumplimiento de la ley 7600, en el ofrecimiento de oportunidades para el acceso a la educación superior y a otras alternativas académicas, a un sector importante de la población del país. Hay que mencionar que estas facilidades deben estar dirigidas no solo a estudiantes, sino también a docentes, visitantes, familiares, público en general, etc.

El análisis de este indicador nos genera un panorama general en cuanto a las características de los centros universitarios en materia de infraestructura para necesidades especiales, pero sin duda alguna es necesario hacer un diagnóstico más específico para lograr señalar las deficiencias reales y puntualizadas de cada centro universitario en lo que a este tema concierne.

Espacio físico por funcionario (a) y por estudiante

Este dato es importante porque ofrece un parámetro de la cantidad de espacio físico comparado con los potenciales usuarios del mismo. En el caso de metros cuadrados por funcionario (a), la mitad de los centros cuentan con al menos 10 metros cuadrados por funcionario (a), y la otra mitad están por debajo de esa cifra, con relativamente pocas variaciones en los valores. Si se toma en cuenta que 10 metros cuadrados es una cifra razonable, tomando en cuenta las labores que se realizan en los centros, encontramos que en la mitad de estos podríamos estar en presencia de hacinamiento y de condiciones no adecuadas para el cumplimiento de los objetivos del centro.

En cuanto al espacio por estudiante, en 10 centros este es inexistente pues se ofrecen servicios académicos mediante aulas prestadas o alquiladas por otras instituciones, por lo que no se tomaron en cuenta para el cálculo del indicador. Si se toma en cuenta el Código Urbano en su reglamento de Construcciones en el capítulo 11, artículo XI.9 donde dice que los centros educativos “deben destinar 1,50 m² por estudiante” nos damos cuenta de que 23 centros universitarios no cumplen con las exigencias mínimas, se observan valores muy bajos como

por ejemplo 14 centros ofrecen menos de medio metro cuadrado por estudiante. Este valor va aumentando en algunos centros, pero siempre manteniéndose por debajo del valor estipulado por ley, solamente cuatro centros tienen valores iguales o mayores a un metro y medio cuadrado por estudiante.

Aulas

Un poco más de una cuarta parte de las aulas que se utilizan en los centros universitarios son propiedad de la universidad, del resto un 50% son alquiladas y un 23 % están amparadas bajo algún convenio (73% en total de aulas que no son propias). Nuevamente se refleja una carencia de recurso físico, lo que redundará en costos asociados de alquiler significativamente altos. En cuanto a estudiantes por aula, una medida de hacinamiento que podría demostrar problemas de gestión de las actividades del centro, muestran a centros que parecieran no tener problemas en el manejo del espacio físico dedicado a aulas, pero solamente se trata de 7 centros con un promedio menor a 30 estudiantes por aula. La mayoría muestra valores superiores a esa cifra, e incluso 12 centros deben gestionar su espacio con una cantidad mayor a 50 estudiantes por aula. Otro aspecto a mejorar.

Registros de uso de servicios del centro

Solamente un tercio de los centros universitarios llevan algún tipo de registro en cuanto al uso de laboratorios de cómputo y asistencia a las videoconferencias. Es importante mencionar que ningún centro lleva un registro que ofrezca más información que el nombre de la persona, es decir, datos como la escuela y programa académico están completamente ausentes en este tipo de controles, lo que constituye una disconformidad de acuerdo con los procesos de acreditación académica. Solamente en cuatro centros con Centros Comunitarios Inteligentes (CECIs), no se llevan registros del uso de este servicio.

De acuerdo con las mociones del II Congreso Universitario, las acciones sustantivas de la universidad deben apoyarse en la infraestructura existente y en proceso de desarrollo (MOCION 023), además, para enriquecer el proceso de evaluación de los aprendizajes deben darse las condiciones apropiadas de infraestructura de la institución. (MOCIÓN 025)

La entrega de la docencia con un alto nivel académico en los programas docentes implica que la universidad deba dotar de infraestructura física, del soporte tecnológico adecuado y el material didáctico a los usuarios. (MOCIÓN 027)

En las Mociones del III Congreso, específicamente en la Moción I13, se menciona que se debe dotar de los recursos humanos y materiales, la infraestructura y la normativa necesarias para asegurar el desarrollo de la investigación.

El capítulo 3 de los Lineamientos de Política Institucional 2007-2011, denominado: Inversión, infraestructura y financiamiento, menciona que debe dotarse a los centros universitarios de la infraestructura necesaria para el acceso a diferentes medios y recursos, así como ampliar y fortalecer la infraestructura de la sede central de la UNED, para alcanzar las condiciones de espacio y funcionalidad que requieren las diferentes dependencias y dotar de infraestructura y

equipo a los laboratorios, acordes con las políticas de mejoramiento y acreditación de programas.

Este documento menciona que es importante fortalecer la coordinación y la colaboración en el uso de instalaciones, tales como laboratorios, equipo computacional e infraestructura física en general, además de fortalecer y ampliar la infraestructura tecnológica de la UNED en lo que a equipamiento, dispositivos, redes y conectividad se refiere.

En consecuencia, las inversiones e infraestructura de la universidad implican priorizar el desarrollo de infraestructura tecnológica en la sede central como en los centros universitarios. El Plan de Desarrollo Institucional 2011-2015, indica que la regionalización universitaria e interuniversitaria busca ampliar el acceso y la participación, y contribuir así con el desarrollo integral de las regiones y sobre la base de la igualdad de oportunidades, fortalecer aún más la cohesión social, reduciendo la desigualdad y aumentando los índices de cobertura, acceso y equidad. Lo anterior permitirá constituir el Centro Universitario como un gestor de cambio y desarrollo local y regional que involucre la infraestructura física, tecnológica y equipamiento especializado.

El modelo de centros universitarios indica que para su implementación se requiere como elementos fundamentales, una infraestructura y equipamiento que responda a las necesidades de los centros y que debe contar con la infraestructura física, administrativa y tecnológica requerida para la oferta adecuada de los servicios.

En este planteamiento se han definido, para los centros universitarios, las condiciones de infraestructura ideales, que son el contar con:

- Área de plataforma de servicios
- Área de computadoras de acceso libre
- Oficina del administrador
- Lugar de atención individualizada.
- Cocineta
- Servicios Sanitarios (hombres, mujeres y personas con algún tipo discapacidad)
- Sala Tecnológica (que sirve de videoconferencia, aula y etc.)
- Aula(s) (según su tamaño se podrá utilizar como mini-auditorio)
- Biblioteca-Mediateca
- Laboratorio de cómputo
- Laboratorio de Ciencias

Recomendaciones:

- Utilización de indicadores en el establecimiento de planes de expansión de la infraestructura física, dependiendo también, si se trata de instalaciones propiedad de la universidad, además es necesario tomar en cuenta las características físico-ambientales del terreno y la susceptibilidad a amenazas naturales, mediante estudios técnicos, lo anterior para definir si es apto el desarrollo de nuevos proyectos de infraestructura.

- Uso de indicadores en el análisis individual de los centros para establecer espacios adecuados de atención, de gestión administrativa, áreas de trabajo, etc., que se podrá consolidar en un plan de infraestructura.
- Los espacios para estacionamiento deben desarrollarse a futuro para cumplir con lo estipulado por los reglamentos, pero principalmente para proveer las condiciones adecuadas a los usuarios de los centros universitarios.
- Con respecto a la infraestructura para personas con necesidades especiales, en aras de cumplir con lo que establece la Ley 7600, es imperativo que la universidad desarrolle infraestructura, especialmente en los centros propiedad de la UNED, para dar el servicio adecuado a estas poblaciones.

5.5 Recursos

Los recursos tanto materiales, tecnológicos como bibliotecarios en el CeU, son elementos fundamentales en el apoyo y desarrollo de sus funciones académicas como administrativas. Su estado y condiciones reflejan las necesidades de inversión universitaria, considerando por supuesto, otra serie de indicadores como matrícula, tipo de servicios, entre otros.

Se presentan a continuación, los resultados generales producto de los indicadores de Resultados, tomando en consideración las condiciones y estado del equipo multimedial, equipamiento tecnológico y servicios bibliotecarios.

Este grupo de indicadores detalla los recursos con que cuenta cada centro universitario incluyendo el equipo multimedial, equipos de cómputo, acceso a internet y biblioteca.

Equipo multimedial

En función de un lista general básica de equipamiento requerido, la información sobre este aspecto, ofrece evidencia sustantiva que visualiza no solo la importancia del mismo para los procesos académicos de la UNED, sino la necesidad de contar con planes de mantenimiento y sustitución del equipo en función de los requerimientos académicos del modelo como las necesidades educativas de la población meta.

La valoración en torno a cantidad y estado del equipo varía en relación a cada centro, por lo que se tomó como base una lista del equipo multimedial que por lo general es el común en cuanto a la adquisición institucional.

Es por ello, que inclusive se puede visualizar que algunos equipos son específicos para uno o dos centros, a lo que puede suponerse como una adquisición relacionada con la participación de proyectos de investigación o extensión que se promocionan en estos.

La mayoría de los centros cuentan con equipo multimedial, que puede denominarse “general y de apoyo” a la docencia, investigación y extensión (televisores, grabadoras, video beam y DVD), las carencias de equipo se evidencian en aquellos de apoyo más novedoso o de uso reciente tales como: cámaras digitales, de computadora, de videoconferencia y discos duros

externos. Según el Plan de Desarrollo de los Centros, aprobado CU-1499-2001, hace mención de uno de los elementos que componen el área de Desarrollo Académico en el cual indica “Considerando las limitaciones de las regiones, impulsar el uso de tecnología como audio conferencia, video conferencia, conferencia computarizada, y uso de los recursos de Internet y la web” y por tanto, la importancia de contar con estos servicios.

Ello supondría una limitante para servicios interactivos y por tanto, igualmente en el uso de las plataformas educativas de la UNED.

Aun así, la mayoría de los centros carecen de equipo que de soporte a los anteriores como son pantallas fijas o móviles o bien, grabadoras y equipos de sonido.

En cuanto al equipamiento de carácter más administrativo, ciertamente la mayoría de los centros cuentan con fax, multifuncionales e impresoras, pero no así de otros como serían discos duros, quemadores externo y fotocopiadoras.

Aunque la mayoría cuenta con una serie de equipamiento multimedial, este debe contrastarse con el estado del mismo y las condiciones actuales en las que se encuentran.

De los datos generales, se aprecia que la mayoría de los equipos multimediales de los CeU, se encuentran en buen estado, sin embargo, la disposición del equipo difiere significativamente de un centro a otro, por lo que se pueden identificar en forma general, los siguientes grupos:

Categoría de Centros

Mayor disponibilidad de equipo (50 a 21 equipos)	Disponibilidad (20 a 10 equipos)	Menor disponibilidad (9 a 0 equipos)
1. San José	1. Puntarenas	1. Santa Cruz
2. Alajuela	2. Siquirres	2. Nicoya
3. Ciudad Neilly	3. Limón	3. Talamanca
4. San Carlos	4. Guápiles	4. Atenas
5. Turrialba	5. Pérez Zeledón	5. Jicaral
6. Cañas	6. Liberia	6. Monteverde
7. Palmares	7. Orotina	7. Tilarán
	8. San Vito	8. Upala
	9. Cartago	9. Acosta
	10. Desamparados	10. Buenos Aires
	11. Puriscal	11. La Reforma
		12. Sarapiquí
		13. Pavón
		14. Puerto Jiménez

Categoría de Centros

Mayor disponibilidad de equipo (50 a 21 equipos)	Disponibilidad (20 a 10 equipos)	Menor disponibilidad (9 a 0 equipos)
	12. Heredia	
	13. La Cruz	
	14. Osa	
	15. Quepos	
	16. San Marcos.	

Nota: No se considera el estado del equipo sino la disposición del mismo.

Esta distribución de equipamiento, es consistente con la población matriculada de estudiantes así como de tutores (as) que participan del proceso educativo en los respectivos centros. El cual podría constituirse en un criterio permanente de selección, aunque igualmente incorporar aquellas necesidades educativas de las poblaciones en cada uno de los centros universitarios, lo cual significa institucionalmente, conocer nuestro estudiantado.

Como apoyo a los procesos de aprendizaje tanto del estudiantado como del personal docente, los centros universitarios deben contar con los equipos multimediales adecuados para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas, ello según lo expresado en el Acuerdo del Consejo Universitario, SESION 1499-200 del 6 DE abril del 2001, capítulo IV, inciso 5 que indica entre otros aspectos:

1. La aprobación de la moción 23 del III Congreso Universitario quien establece la importancia de “Crear un modelo regionalizado de recursos y condiciones que favorezcan la distribución de los diferentes recursos didácticos y tecnológicos y el acceso a estos”.
2. En el área de Desarrollo Académico, “Fortalecer la disponibilidad de la más amplia gama posible de materiales y apoyos didácticos para uso de los estudiantes, en especial en aquellos donde ya se tienen una inversión considerable (libros, videos, casetes, radio, etc.)” (CU, 2001).

Estos elementos indican la preocupación de dotar a los centros universitarios de equipamiento necesario para los procesos administrativos como académicos.

Equipo de cómputo

En cuanto al equipo de cómputo, es importante anotar que incluye aquel de uso administrativo, docente, estudiantil, como aquel dirigido a toda la comunidad. Por lo que, su análisis está segmentado por los diferentes grupos de atención de la universidad.

El análisis e interpretación comprende las siguientes consideraciones:

- Se parte de las computadoras definidas en “bueno y regular estado”, en función del criterio “características técnicas establecidas por la Dirección de Tecnología, Información y Comunicación”, que incluyen: procesador INTEL CORE 2 DUO O ATHLON 2, memoria 4GB O 2GB, sistema operativo WINDOWS 7 O VISTA y disco duro 200 GB o más. Por lo que, el criterio es el uso del mismo.
- La proporción de computadoras por estudiantado y personal debe considerar la población total para cada uno de los centros.
- Más que el desagregado específico por centro, se toma en consideración aquellos valores, que podrían señalarse como extremos, estableciendo las diferencias entre estos.

En cuanto al acceso a computadoras (en buen y regular estado), la información obtenida evidencia, que existe un importante déficit de equipo computacional tanto para el personal del centro como el estudiantado:

- Centros universitarios como San Carlos, San Vito, Monteverde y Jicaral, pueden garantizar que todo su personal tenga acceso a una computadora, a diferencia de centros como Quepos, Heredia, Talamanca y Osa, donde hay una relación de 3 computadoras por cada 10 funcionarios (as), como casos más significativos en relación a la condición de faltante de equipo.
- En el caso de la población estudiantil, el faltante se evidencia en todos los centros, aunque puede destacarse aquellos centros como Orotina y San Vito, quienes cuentan con mayores condiciones de acceso. Aunque estos están en el II y III quintil según el total de estudiantes matriculados respectivamente.
- Finalmente 14 centros universitarios no brindan este servicio para el estudiantado pues no cuentan con el equipo para ello.

En relación con el cumplimiento de los criterios de funcionalidad definidos anteriormente, nuevamente se aprecia la necesidad de fortalecer a los centros universitarios con equipo de cómputo óptimo, actualmente, ningún centro cumple con todas características mínimas de funcionalidad en la totalidad de su equipo.

- Puede distinguirse Acosta y Alajuela, considerando en este primero que todo el centro cuenta con 2 computadoras y solo una cumple con dichos criterios. En el caso de Alajuela, el 37% de su equipo si cumple con estos requerimientos, es decir de 29 computadoras, 11 si cumplen.
- En el resto de los centros, la situación se agrava más, si consideramos que ni siquiera la mitad de su equipo cumple con estos requerimientos.
- De estos centros, se destaca igualmente aquellos, cuyo equipo en la actualidad no llega a tener dichos criterios de funcionalidad. Es decir, 18 centros universitarios.

Si bien, los Centros adquieren el compromiso a través de su Plan Estratégico de fortalecer el equipamiento como un medio para potenciar el servicio académico como administrativo, el no contar con el equipo necesario, tanto en cantidad como en calidad, puede constituir una desventaja significativa para los procesos de desconcentración y automatización de los servicios, aspectos claves para el futuro desarrollo de los mismos.

En el caso del estudiantado, si bien, solo cuatro centros tienen algún equipo que alcanza a cumplir con estos criterios, la disparidad entre la cantidad y el cumplimiento no es tan alto como en el caso del equipo para el personal; esto significa que en el caso de Puntarenas todas las computadoras cumplen con los criterios funcionales, en Orotina y Alajuela más de la mitad de su equipo satisfacen los criterios de funcionalidad. Siendo la excepción Turrialba, donde de 21 computadoras solo cuatro cuentan con dichos criterios.

Acceso a internet

Enlazado al tema de las TIC en los procesos educativos, puede decirse que “La personalización de la educación, con la ayuda de las TIC y, especialmente, de Internet, abre la posibilidad de llevar la actividad educativa a una gran variedad de escenarios reales y virtuales y de implicar a nuevos agentes en los procesos educativos” (Universitat Oberta de Catalunya, 2004); igualmente los servicios académico administrativos, particularmente dentro de un modelo de educación a Distancia.

En lo relativo al acceso a internet, según el tipo de población de acceso, se puede apreciar que tanto para la persona funcionaria (97%) como el estudiantado (63%), los centros cuentan con este.

Sin embargo, al visualizar las condiciones de acceso, relacionadas la proporción y velocidad, las diferencias se vuelven significativas:

En cuanto a la proporción de computadoras con acceso a internet, se evidencia:

1. Aunque la mayoría de los equipos de los CeU's cuentan con acceso a internet, en el caso del personal no todos y todas tienen disponibilidad del mismo, San Carlos, San Vito, Ciudad Neilly, Jicaral, Monteverde y Pavón, son aquellos centros que garantizan a la totalidad de su personal dicho acceso. No así el resto de los centros, destacándose los casos de Osa y Quepos quienes cuentan con 3 computadoras por cada 10 funcionarios (as).
2. En el caso del estudiantado, el acceso se hace más restrictivo, pues cuentan con menos acceso a las computadoras con internet.
3. En cuanto al acceso a la comunidad, debe valorarse la figura de los CECIs, pues aunque, actualmente 9 centros no cuentan con este servicio, quienes lo ofrecen, la mayoría cuentan a disposición con 6 computadoras, siendo la excepción el CeU de Orotina con más equipo y; Jicaral y San Vito con 3 computadoras con acceso a internet respectivamente.

Es importante anotar que para este análisis, debe valorarse igualmente el total de personas funcionarias y estudiantes por cada centro universitario.

El uso de las TICs, en la actualidad esta apoyada del acceso permanente a la web, considerando con ello el búsqueda de información, uso de plataformas virtuales, portales, bases de datos, entre otros. Así como más reciente, aplicaciones educativas que apoyen los procesos educativos y docentes.

Visto el acceso a internet en las computadoras de los centros, es importante valorar que en cuanto al acceso inalámbrico, el 59% de los Centros cuentan con este acceso y un 3% parcialmente (en ciertas áreas del centro está disponible), lo que plantea que la mayoría de estos cuentan con este tipo de servicio.

En lo relativo a la velocidad, la mayoría de las computadoras con acceso a internet de los y las funcionarios y estudiantado se ubica en 100 Mbps, el cual refiere igualmente a la capacidad máxima de conexión que una computadora podría tener, por lo que igualmente esta velocidad podría depender del enlace que tenga cada uno de los centros.

En este sentido, este tipo conexión puede definirse como promedio, dependiendo igualmente de la cantidad de equipo que esté conectado en el momento por lo que su velocidad podría ser variable, “pues habría que "repartir" el enlace entre todos los que en un momento dado, estén conectados” (Consulta a Dra. Zúñiga, CIEI).

A nivel de funcionarios (as), 7 centros manejan una conectividad de 10 mbps y en el caso del estudiantado solo tres centros, de los que cuentan con este servicio para estudiantes.

Es necesaria la mejora de este aspecto para garantizar el fortalecimiento de la misión y funciones de los centros establecida en el acuerdo del CU 1499-201, el cual plantea la importancia del desarrollo de un área de ciencia y tecnología, enfocada no solo al tema de laboratorios, sino también a herramientas de información y comunicación que fortalezcan los servicios universitarios.

Estos requerimientos tecnológicos son igualmente estratégicos en el desarrollo futuro del centro, tal y como queda evidenciado en el Plan de Desarrollo de la UNED, en su eje de Centros Universitarios y Regionalización. Por otra parte, la oportunidad de recursos externos por parte del Banco Mundial, ubica en su proyecto de Desarrollo Tecnológico la necesidad de que los centros mejoren su equipamiento tecnológico, así como la accesibilidad en términos de calidad, del internet, garantizando un proyecto de “Conectividad de fibra óptica” para los mismos.

Aunque transversal a otros proyectos, la desconcentración y automatización de servicios y las condiciones de accesibilidad a los mecanismos de información y comunicación deben ser vistos como proyectos estratégicos en el desarrollo y cumplimiento de la misión de los centros universitarios.

Servicios bibliotecarios

Coherente con la disposición del área de Desarrollo Académico del acuerdo 1499-2001, se plantea la importancia de “Impulsar el desarrollo de centros de recursos para el aprendizaje (bibliotecas y otros), de acuerdo con los conceptos modernos de servicios que deben prestar, ajustados a los requerimientos de un sistema de educación a distancia”. Si bien, la calidad de los mismos, no queda evidenciada en estos indicadores, si aspectos generales que pueden complementar dichas condiciones.

Desde una perspectiva general, el uso de este recurso por parte de sus poblaciones, se detalla a continuación:

- El estudiantado de los centros universitarios de Cañas, Sede Universitaria Alajuela, Santa Cruz, Nicoya, Liberia y San Vito, hacen mayor uso de los servicios bibliotecarios. El resto de los Centros tienen un porcentaje de uso inferior al 40%.
- En cuanto a los y las funcionarias, es la biblioteca de Liberia, Cañas y Santa Cruz quienes hacen un mayor uso de los servicios, contrario a Puriscal, Siquirres, Guápiles, Monteverde y San Marcos.
- En ambas poblaciones, los centros de Santa Cruz y Liberia destacan como aquellos centros con mayor uso de estos servicios e igual condición con los de menor uso.
- En lo relativo a personas de la comunidad, los centros universitarios indicados como de mayor uso siguen prevaleciendo, aunque se incluye en este grupo el CeU de Palmares. Igualmente son los centros de Puriscal, Siquirres, Guápiles, Monteverde y San Marcos los de menor uso.

Es importante aclarar que estos resultados responden al promedio de estudiantes matriculados por cuatrimestre, igualmente puede suponerse que el porcentaje de las personas que hacen uso del servicio dependen precisamente de las condiciones de los espacios bibliotecarios y los servicios específicos que se ofrecen, si se visualiza en función de estos grupos de mayor y menor uso, que en el caso de quienes cuentan con mayor uso disponen de un porcentaje del área destinada menor que los centros que presentan un uso menor. Así mismo se visualiza en relación con que la biblioteca sea propia, en convenio o alquilada, en donde la mayoría son propias.

Aun así, deben incrementarse las condiciones de uso de los servicios y por tanto, de estos espacios en las diferentes poblaciones, considerando que este constituye un punto de encuentro para el acceso al conocimiento, esta información puede complementarse con el Estudio Evaluativo de los Servicios Bibliotecarios ofrecidos por el CIDREB, del Centro de Investigación y Evaluación Institucional.

En términos comparativos, es el estudiantado el que mayor uso hace de los servicios bibliotecarios, aun así es importante visualizar que pese a que Siquirres, Puriscal, Monteverde y San Vito son de los centros de menor uso, hay una situación de participación entre el estudiantado, funcionarios y comunidad en general equilibrada.

Los servicios bibliotecarios no solo constituyen una fuente de conocimiento e información para el desarrollo académico de sus estudiantes, constituye un espacio de interacción y vinculación entre estudiantes, docentes y comunidad en general.

Recomendaciones:

- Es recomendable que la Universidad cuente con un plan de sustitución y mantenimiento del equipo, el cual proporcione de forma constante la modernización y accesibilidad de estos a la comunidad universitaria, considerando además los requerimientos tecnológicos que los procesos educativos han venido desarrollando en los últimos años tales como las plataformas, audiovisuales y multimedios.
- Siendo los equipos multimediales recursos de apoyo a la docencia, se debe proporcionar equipos que promuevan procesos didácticos innovadores, de manera que la institución como los centros respondan al cumplimiento de la moción y áreas estratégicas señaladas anteriormente.
- Los equipos multimediales en los centros, deben reforzarse y ser sostenibles en el tiempo, ello implica el desarrollo de un plan tecnológico que permita identificar por una parte las necesidades de sus poblaciones, así como los requerimientos educativos, centrados en las TIC. Permitiendo establecer prioridades de dotación y sostenibilidad del equipo, considerando las necesidades del modelo educativo a distancia de la UNED.
- La importancia de equiparar a los centros, fortaleciendo su estructura tecnológica parece ser una urgencia institucional, sobre todo a la luz de las tendencias educativas actuales basadas en un mayor uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), servicios digitalizados y el acceso a las tecnologías por parte de su estudiantado. Una mayor adquisición y mejora de los equipos de cómputo, debe sumarse igualmente a proporcionar a los centros planes de mantenimiento y sustitución permanente del mismo. Estos elementos tecnológicos serán soporte de los procesos de desconcentración, automatización de los servicios universitarios, así como de las tendencias en el uso de las TIC en los procesos educativos.
- La diferencia en la funcionalidad de los equipos de computo, demuestra además, la necesidad de estandarizar estos requerimientos y por tanto, los equipos, pues de otra manera, estamos partiendo de condiciones de acceso pero no de capacidad y por tanto, del desarrollo de sus servicios.
- Las bibliotecas en los centros universitarios no solo deben contar con los espacios apropiados para brindar sus servicios, deben garantizar los aspectos señalados

anteriormente. Los datos ofrecen una visión sobre la necesidad de que se fortalezcan desde una perspectiva institucional.

5.6 Alianzas

Los Centros Universitarios como espacios de interacción con la comunidad universitaria, cuentan con un papel protagónico en el desarrollo de alianzas y convenios que aporte al desarrollo de los servicios que ofrecen a toda la comunidad universitaria. Estos elementos, pueden ser igualmente indicadores de la interacción y vinculación con sus comunidades y organizaciones educativas u otras. Esta función es definida desde el 2010 en el acuerdo CU 1499, en el que se establece “La Universidad promoverá y aprobará convenios interinstitucionales que fortalezcan la acción de los Centros Universitarios en las diferentes regiones”.

Si bien, en el informe no se detalla la finalidad de este tipo de alianzas si se valora la participación de estos considerando aquellas tanto formales (protocolizadas por la UNED) como informales (definidas por los administradores –as-) y que por tanto, visualizan el grado de proactividad y vinculación del centro con la comunidad.

En este sentido se aprecia, que estas acciones deben fortalecerse aun más, estableciendo procesos formalizados a lo interno y que proporcione una guía para el propio administrador (a) de los centros, sobre todo, y a partir del citado acuerdo esto corresponde más a mecanismos de carácter institucional:

- **Convenios activos con instituciones educativas nacionales e internacionales:** En términos generales, los centros han gestado 19 convenios obtenidos por ellos, siendo 13 centros quienes cuentan con estos. En cuanto, aquellos obtenidos por la UNED y gestionados por ellos, se aprecia un total de 8 convenios en 7 centros universitarios.
- **Convenios activos con otras instancias:** en la actualidad son 10 centros universitarios con convenios activos obtenidos por ellos y 7 centros con aquellos obtenidos por la Universidad y gestionados por ellos. De estos centros, suma un total de 18 convenios obtenidos por ellos y 8 convenios obtenidos por la UNED.

Pese a la importancia de fortalecer la vinculación UNED-CeU con la comunidad y sus diferentes organizaciones, tal y como lo indica las Políticas Institucionales para el desarrollo de los Centros Universitarios, Acuerdo CU 1499, debe anotarse que la iniciativa de los centros a la consecución e implementación de convenios es significativa, sobre todo, al visualizar los números de convenios obtenidos por ellos mismos.

Vinculación con la comunidad

Referido a los servicios específicos que los Centros ofrecen a la comunidad, la mayoría de los servicios, están relacionados con aspectos de infraestructura y equipamiento, siendo el de mayor solicitud el “espacio físico”.

Aquellos servicios relativos a lo académico y de biblioteca se ofrecen en la mayoría de los centros. Debe destacarse la participación de 10 centros en la implementación de bolsas de

empleo, ofreciendo un servicio específico para el desarrollo de la comunidad que puede promoverse a nivel de todos los centros o regionalmente.

Por las características de los servicios definidos, puede suponerse una función administrativa muy dirigida a acciones de gestión del recurso tecnológico y físico, ello sugiere incrementar servicios de mayor impacto a la comunidad, visualizando espacios de interacción, socialización y transmisión del conocimiento. Así como, la promoción de proyectos de investigación y extensión de impacto para el desarrollo.

Recomendaciones:

- La garantía de que los Centros puedan desarrollar aun más convenios y alianzas que fortalezcan su quehacer y las acciones de regionalización, deben acompañarse de procesos de capacitación y asesoría institucional, de manera que sean estos quienes visualicen y establezcan acciones conjuntas con las diferentes instituciones de la comunidad y su región. Ello igualmente, fortalecería las acciones estratégicas definidas en el Plan de Desarrollo Institucional “Consolidar redes que incorporen los diversos sectores regionales, tanto estatales, sector privado, ONG’s y otras con el fin de implementar sistemas de información para el desarrollo regional”. (VIPLAN, 2011).
- El fortalecimiento de estas actividades sugiere además de procesos evaluativos que permitan definir el alcance y la incidencia de los mismos en los centros universitarios, así como la posibilidad de sistematizar estas experiencias, para ser replicadas en otros espacios.

5.7 Impacto de los Centros Universitarios

Este apartado visualiza las acciones de mayor incidencia de los Centros Universitarios en la comunidad universitaria, estableciendo su participación en los procesos educativos (específicamente las tutorías), proyectos de investigación y extensión y aportes específicos a la comunidad en general.

En este punto, la actuación de los Centros Universitarios es imperativa desde el 2001, cuando se establece como área de desarrollo “Extensión, investigación y proyección comunal”, que indica:

“Impulsar una mayor vinculación entre la extensión y la investigación con las necesidades y oportunidades de desarrollo de las comunidades y sus áreas de influencia, de manera que los Centros Universitarios se conviertan en agentes de proyección comunal y de promoción del desarrollo de las regiones en que están ubicados.

Investigar, diseñar, elaborar y aplicar diversos instrumentos de evaluación para el mejoramiento continuo de los servicios y de las necesidades regionales” (CU 1499-2001).

Dichas acciones se refuerzan en el Plan de Desarrollo 2011-2015, cuando establece entre sus objetivos estratégicos “Consolidar proyectos articulados de extensión e investigación y docencia que respondan a las necesidades de las regiones del país”.

Estas acciones conllevan necesariamente a la comprensión de la vinculación entre docencia, investigación y extensión.

Tutorías

Conceptualizada como un recurso didáctico (formativo, pedagógico) de carácter voluntario, cuyo propósito es el de facilitar los procesos de aprendizaje del estudiante, la tutoría se sustenta en una planificación sistemática desde las Escuelas, es bidireccional, sincrónica o asincrónica, y permite el uso de diferentes medios de comunicación (Láscaris, 2008).

Las tutorías presenciales, particularmente son parte de los servicios académicos que ofrece la universidad a través de los Centros Universitarios, proporcionando estos, los espacios físicos, condiciones tecnológicas, multimediales y recursos didácticos, entre otros.

Estos espacios presenciales, están condicionados a la cantidad de estudiantes matriculados por materia lo cual implica que aquellos centros de mayor matrícula por carrera y curso contarán con una mayor participación en este servicio. Así como en el área destinada, como se aprecia en el apartado de infraestructura.

El CeU San José es el que cuenta con un mayor número de tutorías, destacando significativamente en aquellos programas de las escuelas de Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias Sociales y Humanidades y Ciencias de la Administración, respectivamente. Los Centros como Jicaral y Puerto Jiménez son quienes menos espacios tutoriales ofrecen (1 tutoría impartida).

En este sentido, la distribución de las tutorías por centro, evidencia la distribución de matrícula en el gran área metropolitana y la ausencia de las mismas en centros alejados y de menor matrícula.

En cuanto a las tutorías por Estudios generales, se concentra principalmente en la gran área metropolitana, siendo las de mayor matrícula, pero las que evidencian las tendencias de la población con que actualmente cuenta la universidad.

A nivel de detalle en relación a la proporción de estudiantes matriculados y tutores (as) contratados, se percibe que son los CeU con menos tutorías, quienes evidencian una relación estudiante/docente insuficiente en relación a la atención académica que se le puede brindar al mismo.

Los casos más significativos se aprecian con los CeU de Jicaral, donde a un tutor (a) le correspondería atender un total de 70 estudiantes, una cantidad significativa considerando las implicaciones requeridas en una tutoría presencial. Así como, de Puerto Jiménez donde igualmente a un tutor (a) le correspondería atender un total de 69 estudiantes.

Si bien, la UNED no define el tamaño de un grupo de estudiantes, si la disposición o no de que se ofrezca la tutoría, por lo que podría pensarse que un número manejable de atención pueda ser de 30 estudiantes, esto sin considerar las complejidades de los cursos y los requerimientos educativos de los mismos.

Situaciones contrarias, se puede visualizar en casos como San José y Acosta, los cuales un estudiante tiene mayor garantía en su atención académica ya que un docente estaría atendiendo grupos de entre 17 y 14 estudiantes, lo cual garantiza una atención más individualizada.

Los centros con menor matrícula y cantidad de tutorías, son aquellos en donde el estudiantado cuenta con menor acceso a tutores (a) y por tanto, de espacios de acompañamiento particularizado.

Estrategias de comunicación, protección del ambiente y distinciones de los Centros Universitarios

Como una tarea fundamental para la proyección y divulgación del quehacer universitario, las estrategias de comunicación en los Centros Universitarios deben garantizar criterios de accesibilidad, oportunidad y cobertura.

En este sentido, cada centro ha venido generando estrategias particulares que permitan abarcar a sus poblaciones metas, estas particularidades se pueden ver reflejadas a nivel de cada centro, sin embargo en conglomerado, se aprecia que son las pizarras, correos electrónicos y boletines los medios más empleados, quizás por utilizar recursos de mayor disponibilidad para la institución y el Centro. Les sigue a estas, el perifoneo, las llamadas telefónicas, rótulos y circulares.

Cabe rescatar el uso del correo electrónico como el segundo medio más empleado, lo cual involucra un acercamiento tecnológico centrado en la adquisición de una cuenta electrónica y por otro, el acceso del estudiantado a su consulta.

Son los medios, probablemente aquellos que requieran de un mayor recurso económico como la radio, televisión, periódico, mensajería de texto y visitas, los menos utilizados. Aunque el facebook, constituye uno de los medios menos empleados, su incorporación dentro de este listado visualiza la oportunidad de los centros al uso de medios tecnológicos de mayor interacción, como puede ser el caso del CeU de Talamanca.

La Dirección como los Centros, con el apoyo institucional deben valorar estos recursos y su incidencia en la información, divulgación e interacción con su estudiantado y comunidad en general.

En cuanto a actividades de protección al ambiente, un poco más de la mitad de los centros llevan a cabo estas actividades, frente a un 46% que no. En este punto, y siendo el ambiente un eje transversal del quehacer universitario debe promoverse con mayor atención, sobre todo y en particular a los esfuerzos institucionales del Centro Ambiental de la UNED.

Las experiencias de los centros que sí desarrollan actividades de protección deben sistematizarse y compartirse con el resto de los centros.

Finalmente, en el tema de las distinciones recibidas por el centro de parte de la Universidad como de la comunidad, han sido limitadas, lo que podría suponer una baja de proyección de los centros a nivel comunal como regional. Solo cuatro centros han recibido algún reconocimiento, y solo uno de parte de la comunidad.

Proyectos de investigación y extensión

Los centros como medios promotores del desarrollo social de sus comunidades involucran por tanto, la vinculación y desarrollo de proyectos diversos cuya finalidad es la proyección y el desarrollo social.

En este sentido, y considerando los apoyos institucionales relativos a proyectos de extensión se encuentran:

- Cañas, Alajuela, San José, Palmares, Siquirres, Puntarenas y Guápiles, como aquellos centros universitarios con mayor desarrollo de proyectos de extensión.
- Desagregando el tipo de actividades de extensión, se evidencia:
 - El 50% de las actividades culturales y deportivas son organizadas por la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES), seguida de un 31% por los y las extensionistas ubicados en cada centro.
 - El 62% de proyectos específicos de extensión son realizados por la Dirección de Extensión, así como el 57% de cursos y talleres de distinta temática.

Se observa una baja participación de las escuelas en estos procesos, y la distinción clara de las acciones relativas a la recreación del estudiantado con el desarrollo de proyectos propios de la Dirección de Extensión.

Proyectos de investigación

Con la creación de la Vicerrectoría de Investigación y un fortalecimiento de las condiciones institucionales para ello, la UNED ha generado experiencias significativas, aun así en el caso de los CeU, solo el 32% de estos desarrollan o acompañan proyectos investigativos.

Y aunque, a nivel de indicadores, no se visualizaron las temáticas relativas a estos proyectos, el aporte de los centros al tema investigativo sigue siendo reducido, ya que del porcentaje indicado anteriormente, solo se cuenta con un total de 12 proyectos.

Aun así, en cuanto a proyectos de regionalización, aunque más de la mitad de los centros no cuentan con proyectos de este tipo, se puede hablar de un 46% de Centros que participan en proyectos de regionalización.

Nuevamente, es importante explicar que los indicadores no abordaron las temáticas como las condiciones de participación de estos centros en los proyectos, lo cual sugiere una indagatoria posterior, que igualmente permita evaluar estos procesos a nivel regional como institucional.

Recomendaciones:

El desarrollo de las comunidades y regiones solo es posible a través de procesos educativos pertinentes y de calidad, proyectos de investigación y extensión que se refuercen mutuamente. Los esfuerzos por este desarrollo, debe generar a nivel institucional, acciones que puedan estar orientadas hacia:

1. Definición clara a nivel institucional sobre las necesidades regionales.
2. Vinculación definida de las instancias universitarias involucradas, traducidas en acciones planificadas conjuntamente.
3. Evaluación permanente de dichas actividades considerando el proceso como el impacto de los mismos.
4. Capacitación intensiva al personal de los centros universitarios en la comprensión de las acciones investigativas como extensionistas y sus alcances.

5.8 Estudiantado

Para tomar decisiones toda organización debe conocerse a sí misma y a la población que atiende, en el caso de la universidad esta población son sus estudiantes. Las decisiones que se tomen para mejorar su atención debe estar fundamentada en este conocimiento, de manera que se debe conocer su distribución geográfica, su distribución por sexo, su distribución por escuela y por área de formación así como los servicios que se le brindan y las condiciones que tienen en cada centro universitario para poder tener un aprendizaje favorable y en concordancia con el modelo de educación a distancia.

La información sobre los y las estudiantes que es centralizada en este proyecto es un esfuerzo por dar respuesta a la necesidad de información articulada que ha sido motivo de discusión tanto en las mociones de los congresos universitarios como en el Plan Académico 2008-2011. En este último se plantea, dentro de la Gestión Académica-Administrativa, la necesidad de contar con un sistema de información de estudiantes y de personal académico para integrar la gestión académica y la toma de decisiones.

Distribución por sexo y grupos de edad

La distribución por sexo guarda la misma tendencia que a nivel de toda la universidad, en casi todos los centros existe una mayor representación de mujeres que de hombres. El centro universitario de Acosta y La Reforma son los únicos que tienen una mayor representación de hombres con un 51% y 98% respectivamente.

Contrario a lo que se creía hace algunos años, en la actualidad los y las estudiantes universitarios de la UNED están concentrados en los grupos de edad más jóvenes. En la mayoría de los centros universitarios se tiene que sus estudiantes están ubicados en edades de 30 o menos años, solo en el centro universitario La Reforma, sus estudiantes en su mayoría superan esta edad.

Estudiantes matriculados en cada centro universitario

Con el propósito de conocer la cantidad de estudiantes que atiende cada centro universitario se levantó información de la matrícula, los resultados permiten destacar a 15 centros como los que atienden a una mayor cantidad de estudiantes, más de 1000, estos son: San José, Heredia, Cartago, Palmares, Alajuela, Desamparados, Turrialba, San Carlos, Pérez Zeledón, Guápiles, Puntarenas, Puriscal, Liberia, San Marcos y Ciudad Neilly.

Al representar poco menos de la mitad de los centros surgió la pregunta sobre la capacidad de los centros universitarios de brindar una atención de calidad a una población numerosa. La interrogante se enfocó en las personas colaboradoras que tienen como función, el servicio al estudiante. Para conocer el volumen de trabajo que en teoría tendría, se construyó un indicador que muestra la cantidad de estudiantes por funcionario asistente, la cual coloca a la mayoría de los centros con un promedio de 100 estudiantes por funcionario. Es importante recordar que al ser un sistema de educación a distancia, el estudiantado no van a llegar todos a la vez, sin embargo, es un indicador que aproxima la carga de trabajo de estos funcionarios(as).

Matrícula por instancia formativa

La información de la matrícula por instancia formativa en los centros permite conocer la demanda de carreras de cada escuela, para el análisis se identifican los centros con mayor representación en cada escuela ya que son 37 centros universitarios los que se están analizando.

La distribución de estudiantes según instancia formativa indica que los centros universitarios de La Reforma y Desamparados tienen más del 30% de sus estudiantes matriculados en la Escuela de Ciencias de la Administración, mientras que los centros universitarios de Acosta y La Reforma tienen más del 35% de sus estudiantes en la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades. Por su parte los centros universitarios de Talamanca, Pérez Zeledón, Guápiles y Limón tienen más del 25 % de sus estudiantes en la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, mientras que los centros universitarios de Pavón , Upala, Buenos Aires, Tilarán, Sarapiquí y Jicaral tienen más del 30% de sus estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Educación.

En relación con el Sistema de Estudios de Posgrado y la Dirección de Extensión se tiene que los centros universitarios de San José y Acosta tienen poco más del 2%, lo cual representa el porcentaje más alto y los centros universitarios de Osa, Acosta, Ciudad Neilly y Jicaral tienen más del 30% de sus estudiantes matriculados en programas de la Dirección de Extensión.

La distribución de estudiantes de cada centro dentro de las escuelas, ubica a San José como el que presenta el mayor porcentaje. Esto quiere decir que este centro está presente

mayoritariamente en todas las seis instancias formativas de la universidad (ECA, ECEN, ECSH, ECE, SEP y Extensión).

Matrícula de estudiantes privados de libertad

En el año 2010 se efectuó una matrícula de 196 estudiantes privados de libertad, solo en el centro universitario La Reforma se reporta un total de 83 estudiantes, le sigue Cartago con 22, Liberia con 17 estudiantes, Desamparados con 15, Alajuela con 12 y Pérez Zeledón con 10. El resto de centros reportan menos de 10 estudiantes en estas condiciones, de esta forma Limón y San Carlos matricularon a 9 estudiantes, Guápiles a 8 y Puntarenas, Heredia, Nicoya y Alajuela con 5, 3, 2 y 1 respectivamente.

Rendimiento académico del total de estudiantes

Para monitorear parte de esta temática es necesario conocer el rendimiento académico de los estudiantes a través de la matrícula, la aprobación de los cursos y la deserción, entre otros aspectos. También es indispensable para la toma de decisiones conocer su comportamiento según la distribución geográfica, mediante los centros universitarios que en el caso de la UNED están presentes en todo el territorio nacional.

La información por centro universitario sobre rendimiento académico del estudiante revela cifras alarmantes según instancias formativas. Para el año 2010 veintidós centros universitarios arrojan cifras de aprobación de los cursos de la Escuela de Ciencias de la Administración, inferiores al 50%, cuatro de ellos (Ciudad Neilly, Guápiles, San Vito, La Cruz) presentan porcentajes inferiores al 40% de aprobación en los cursos de esa escuela.

En la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades son dos los centros universitarios que indican porcentajes inferiores al 50% de aprobación en sus cursos, estos centros son ciudad Neilly y Talamanca. En la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales no hay centros con porcentajes de aprobación inferiores al 50% sin embargo son 24 los centros cuyos porcentajes de aprobación se encuentran entre el 50% y el 69%. En la Escuela de Ciencias de la Educación son siete los centros que presentan porcentajes de aprobación entre el 50% y el 69,9%, cifra que coloca a esta escuela entre las mejores en rendimiento académico.

En las mociones del II Congreso universitario celebrada en el año 2000, se plantearon temáticas relacionadas con la preocupación de la universidad en su población meta, sus estudiantes. Una de las temáticas es la democratización de la educación mediante el acceso, la permanencia y el éxito del estudiante a lo largo de su vida estudiantil. Esta preocupación continua estando presente en la actualidad ya que forma parte de los planteamientos del Plan Nacional de Educación Superior (PLANES).

Algunos aspectos que complementan esta preocupación están planteados en las mociones presentadas por los y las estudiantes en este mismo congreso. Ellos solicitan considerar algunos criterios para organizar la oferta académica tales como la dificultad de los cursos y las tutorías presenciales. En el primero algunas cátedras e incluso la Dirección de Asuntos Estudiantiles han hecho esfuerzos por identificar los cursos con mayor dificultad, basándose en

el rendimiento académico de los mismos y de esta manera buscar soluciones para procurar la permanencia del estudiante y su éxito académico.

Becas otorgadas al estudiantado

El Programa de Atención Socioeconómica de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, brinda apoyo al estudiante mediante la asignación de becas tanto por su condición socioeconómica como por su participación en actividades culturales, este apoyo le facilita cursar una carrera universitaria.

Para el primer cuatrimestre del año 2010 este programa otorgó becas en todos los centros universitarios, seis de ellos tienen un 40% o más de sus estudiantes con beca, mientras que en el segundo cuatrimestre la cifra llega a ocho centros universitarios en los cuales al menos el 40% de sus estudiantes, se vieron beneficiados con esta ayuda. En el tercer cuatrimestre llega a 13 centros, esto evidencia una mayor cobertura de estudiantes en este programa.

De un total de 37 centros universitarios a 34 de ellos se les aprueban el 80% o más de las solicitudes de becas tramitadas por sus estudiantes.

Servicios para estudiantes con necesidades especiales

Para recoger información de los servicios que solicita esta población en los centros universitarios se establecieron 17 tipos relacionados con aspectos emocionales y físicos. Como ya se indicó, la información recogida solo da cuenta de los y las estudiantes que solicitan el servicio y deja al descubierto el universo de estudiantes con necesidades especiales, que cursan alguna carrera en la universidad.

En el año 2010 se recibieron un total de 230 solicitudes de estos servicios. La información indica que uno de los servicios más importantes por la frecuencia de las solicitudes es el de problemas de aprendizaje con 123 estudiantes, le sigue en orden de importancia la baja visión con 33 estudiantes y discapacidad física con 31 estudiantes. El resto de tipos de servicio tienen menos de 9 solicitudes de estudiantes.

La universidad no cuenta con un censo de esta población que permita conocer cuántos son, cuáles son sus necesidades y su ubicación geográfica, entre otros aspectos. En el III Congreso Universitario llevado a cabo en el año 2006, se discutió la necesidad de que los sistemas de información de la universidad contaran con información de los estudiantes con necesidades educativas especiales. A la fecha se tiene información de los que solicitan el servicio a la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Vicerrectoría Ejecutiva, sin embargo estos estudiantes no son la población total.

Estudiantes graduados(as) según instancia formativa y grado académico

La distribución por centro universitario revela un grupo importante de ellos que se gradúa en niveles bajos como el técnico, diplomado y bachillerato. De esta manera se tiene que los centros de Osa y Ciudad Neilly son los que gradúan a más técnicos. Por su parte Monteverde, Buenos Aires, Sarapiquí, San Marcos y Talamanca gradúan a más diplomados, mientras que más del 50% de los graduados de Pavón, Quepos, Jicaral, Atenas, Guápiles, Tilarán, Orotina,

La Reforma y Talamanca gradúan más en el nivel de bachillerato, cabe destacar que Talamanca también gradúa a un 50% en diplomado.

Por otro lado, los centros universitarios de La Cruz, Nicoya, La Reforma, Alajuela, Liberia y San Carlos gradúan mayoritariamente a licenciados, también en este caso llama la atención que La Reforma gradúa solo en dos niveles: bachillerato y licenciatura con un 50% cada uno.

Al analizar la clasificación de la población de graduados por escuela se tiene que Monteverde es el único centro que graduó en el 2010, al 100% de sus estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Administración. Resalta el hecho de que el centro universitario de Pavón presenta un 50% de graduados(as) en la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades y el otro 50% en la Escuela de Ciencias de la Educación. También La Reforma reparte en partes iguales a sus graduados(as) en las escuelas de Ciencias de la Administración, Ciencias Sociales y Humanidades, Ciencias de la Educación y el Sistema de Estudios de Posgrado.

Ciudad Neilly es el único centro universitario cuyos graduados(a) tienen mayor representación de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales. La Escuela de Ciencias de la Educación es la que concentra sus graduaciones en la mayoría de centros universitarios, con un total de 26 de ellos, Talamanca graduó al 100% en esta escuela en el año 2010.

Recomendaciones:

- Mantener un monitoreo constante de la matrícula y su distribución por centro universitario, instancia formativa y carrera, para establecer relaciones entre estas desagregaciones y las necesidades de profesionales en las diferentes áreas de formación, que tiene la comunidad en donde está ubicado cada centro universitario.
- Estudiar mejor la población de estudiantes privados de libertad para conocer sus condiciones en los procesos de enseñanza-aprendizaje así como su incorporación al mercado de trabajo.
- Fortalecer los estudios que se realizan referentes al rendimiento de los estudiantes en los cuales se profundice en aspectos como la dificultad de los cursos, el proceso de enseñanza aprendizaje, los materiales de apoyo y las tutorías presenciales.
- Realizar esfuerzos para que la totalidad de los estudiantes de la universidad con condiciones especiales, sea un dato conocido, así como sus características. De manera que se puedan realizar investigaciones que permitan a los jefes, tomar decisiones sobre ellos en aspectos relacionados con su enseñanza-aprendizaje.
- Realizar encuestas de seguimiento a graduados con el propósito de conocer sus características socioeconómicas y laborales.

6. Bibliografía

Alfaro, Dionisio. Código Urbano de Costa Rica. Editorial Porvenir. San Jose, Costa Rica. 1998.

Consejo Universitario, acuerdo 2021-2010, Art. IV, inciso 2) celebrada el 11 de marzo del 2010

Consejo Universitario (2001). Acuerdo CU 1499-2001. San José, UNED.

Cordero, M. (07 de Noviembre de 2010). Rango minimo de internet veloz se triplica. *El Financiero* .

Lascaris (2004). La tutoría virtual en la UNED de Costa Rica: una necesidad. Revista Virtual IDEL

Mociones aprobadas en sesión plenaria del segundo congreso universitario “por un cambio con participación real” (Celebrado del 9 al 11 de noviembre del año 2000)

Mociones aprobadas en sesión plenaria del tercer congreso universitario: por el Fortalecimiento de una academia con calidad (Celebrado el 27 y 28 de setiembre y 5 de octubre del 2006)

UNED (2011), Estatuto de personal, Aprobado por el Consejo Universitario en sesión No. 464, artículo VI, acuerdo No. 549 del 29 de noviembre de 1983.

UNED (2011), Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2015

UNED (2011) Visión futura: Modelo de centros universitarios (propuesta)

UNED (2009), Estatuto orgánico, Analizado y aprobado por la Asamblea Universitaria en su sesión Nº. 0582000 del 30 de mayo del 2000 y publicado en el diario oficial La Gaceta Nº. 201 del viernes 20 de octubre del 2000.

UNED (2008), Plan Académico 2008 – 2011, San José

UNED (2007), Lineamientos de política institucional 2007-2011

UNED (2001), Plan de desarrollo de centros universitarios 2001 - 2006

UOC (2004). La Escuela en la sociedad red: internet en el ámbito educativo no universitario. Barcelona, UOC.