



Indicadores de Gestión de Centros Universitarios

Cuarto Informe correspondiente a los datos del 2012

El informe de Indicadores de Gestión de Centros Universitarios es presentado por la Unidad de Evaluación Institucional del Centro de Investigación y Evaluación Institucional, en coordinación con el Centro de Planificación y Programación Institucional y la Dirección de Centros Universitarios. Dicho documento se presenta a los centros como a la comunidad universitaria con información del periodo anterior, siendo este del 2012. Para el 2013 se implementaron una serie de mejoras en la construcción del informe obteniendo así un documento de análisis de indicadores críticos, un anexo con toda la información graficada por centro, otro anexo con la información regionalizada y otro con los mapas de cada CeU, con el objetivo de actualizar los datos de cada centro. Se hace entrega de este cuarto informe con la expectativa de aportar a la toma de decisiones institucionales y así fortalecer la democratización de la educación pública

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

2-12-2013

Contenido

Introducción	4
Justificación	5
Objetivos	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos.....	6
Productos	6
Procedimiento Metodológico	7
I Etapa.....	7
II Etapa.....	7
III Etapa.....	8
Análisis crítico de indicadores clave.....	8
Indicadores generales	8
IND-GEN-03: Porcentaje de centros con plan de emergencia vigente	8
IND-GEN-04: Porcentaje de centros con permiso de funcionamiento vigente	9
Indicadores de personal.....	9
IND-PER-02: Porcentaje de funcionarios (as) por categoría laboral	9
IND-PER-08: Porcentaje de funcionarios (as) por nivel académico	9
IND-PER-09: Promedio de capacitaciones por funcionario (a)	10
IND-PER-11: Porcentaje de funcionarios (as) que recibieron capacitaciones.....	10
Indicadores de procesos.....	11
IND-PRO-02: Porcentaje de centros con Plan Estratégico Vigente	11
Indicadores de infraestructura.....	11
IND-INF-02: Porcentaje de área destinada a oficinas administrativas.....	11
IND-INF-03: Porcentaje de área destinada a servicios académicos	11
IND-INF-04: Metros cuadrados con potencial para construcción en centros propios.....	12
IND-INF-16: Porcentaje de centros por tipo de instalaciones.....	12
IND-INF-17: Porcentaje de centros con sala de videoconferencia.....	12
IND-INF-18: Porcentaje total de centros con laboratorio de cómputo.....	12
IND-INF-19: Porcentaje de centros con laboratorio de ciencias.....	13
IND-INF-23: Porcentaje de centros con biblioteca.....	13

IND-INF-25: Porcentaje de centros con alguna infraestructura para personas con necesidades educativas especiales	13
IND-INF-26: Porcentaje de centros por cantidad de infraestructura para personas con necesidades educativas especiales	13
IND-INF-30: Cantidad de aulas por centro por tipo de aula.....	13
Indicadores de recursos	14
IND-REC-04: Estado del equipo multimedial y IND-REC-15: Estado del equipo de cómputo...	14
IND-REC-16: Porcentaje de estudiantes que utilizan la biblioteca por cuatrimestre	14
IND-REC-18: Cantidad de personas de la comunidad que utilizan la biblioteca	15
Indicadores de alianzas	15
IND-ALI-01: Convenios activos con instituciones educativas.....	15
IND-ALI-02: Convenios activos con otras instituciones.....	15
Indicadores de resultados	16
IND-RES-02: Tutorías impartidas en los centros por escuela	16
IND-RES-02: Tutorías impartidas en los centros, Estudios Generales.....	16
IND-RES-03: Tutores –as por centro.....	16
IND-RES-04: Estudiantes por tutor	16
IND-RES-06: Actividades de extensión	17
IND-RES-07: Actividades de investigación.....	17
Indicadores de estudiantado.....	17
IND-EST-02: Porcentaje de estudiantes matriculados según instancia formativa con respecto al total de la UNED	17
IND-EST-12: Porcentaje de graduación según grado obtenido.....	17
IND-EST-14: Porcentaje de aprobación según instancia formativa	17
IND-EST-16: Porcentaje de retiro según instancia formativa.....	17
Valoraciones finales:	18

Reflexión sobre la acción: ya se dijo que la evaluación consiste en “detenerse” –no en el sentido absolutamente literal sino en el de distanciarse- para analizar qué es lo que se está haciendo (o se hizo), de qué modo, si ello se orienta según la direccionalidad deseable, cuáles escollos y qué oportunidades se presentan, y cuáles logros se han obtenido.

Olga Niremborg, Josette Brawerman, Violeta Ruíz, Evaluar para la Transformación, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2000

Introducción

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

La Unidad de Evaluación Institucional perteneciente al Centro de Investigación y Evaluación Institucional, como entidad responsable de la valoración de los procesos de la universidad ha coordinado este proceso evaluativo con el Centro de Planificación y Programación Institucional. Los indicadores que aquí se exponen se focalizan en la gestión de los Centros Universitarios. Además, se debe reconocer el apoyo y compromiso de la Dirección de Centros Universitarios, representada por doña Guadalupe Jiménez. Desde esta instancia se han coordinado visitas, apoyos, materiales, información y todo tipo de acciones estratégicas para la mejora de este documento.

La Universidad Estatal a Distancia cuenta en la actualidad con 37 Centros Universitarios ubicados estratégicamente a lo largo del territorio nacional, tal como podemos observar en el mapa.



En ellos se prestan los servicios universitarios tanto académicos como administrativos al estudiantado, al funcionariado y a la comunidad nacional de las diferentes regiones. El presente informe, compila los 114 indicadores de gestión los cuales ofrecen una visión actualizada del estado de los centros universitarios para el año 2012. Se debe recordar que la información recogida en el año 2013 corresponde al año 2012. Este documento realiza un análisis crítico de aquellos indicadores que sobresalen ya sea por su cambio respecto de años anteriores o, por el contrario, su inamovilidad. El informe se acompaña de tres anexos, el primero recoge todas las gráficas de resultados de los 114 indicadores, el segundo agrupa la información de forma regionalizada, este esfuerzo se realiza para que las regiones puedan profundizar en su realidad sin distraerse con los datos nacionales y el tercero los mapas actualizados con cada uno de los centros.

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

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

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

Justificación

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

Los indicadores permiten conocer aquellos procesos que han sido desconcentrados en los CeUs y su efectividad permitiendo reconocer las áreas por mejorar y las fortalezas que tienen. Es

esperable que en un futuro cercano, a partir de la información brindada año tras año, las autoridades universitarias tomen decisiones respecto de la situación de estos espacios bajo los criterios técnicos que el informe aporta. También es de un alto valor que las personas que administran los CeUs puedan implementar planes de mejora en aquellas áreas que deben ser mejoradas a partir de la información y las recomendaciones que aquí se brindan.

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

Objetivos

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

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

- Alimentar y ampliar la base de datos que contiene la información obtenida para el sistema de indicadores de gestión universitaria.
- Consolidar el sistema de indicadores de gestión para los centros universitarios bajo un modelo de evaluación de centros universitarios integral.
- Establecer índices que permitan la articulación de los datos recopilados para una mayor comprensión de los resultados y definición de áreas por mejorar, fortalezas y toma de decisiones institucional.

Productos

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

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

- Un anexo con los resultados de los indicadores en gráficas.
- Un anexo con los resultados regionalizados.
- Un anexo con los mapas actualizados.

Procedimiento Metodológico

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

Para elaborar los indicadores del año 2012 (Informe construido y fechado en 2013) se realizaron las siguientes etapas:

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

II Etapa: Levantamiento de la información.

III Etapa: Cálculo de los indicadores

I Etapa

Para la construcción de este informe se retoman los formularios y fichas elaboradas para la recolección de datos del 2010, se revisan y actualizan para los datos del 2012. El levantamiento de los datos se realizó en el 2013. Además se inicia el proceso para la construcción de índices.

II Etapa

Levantamiento de la información.

Para el levantamiento de la información se realizó un proceso que inició en el año 2012 y se continuó con el fortalecimiento del apoyo de las autoridades políticas:

1. Envío de los instrumentos de recolección de información desde noviembre 2012 para que estuvieran en cada uno de los CeUs en el momento de la recolección.
2. Reunión con la Dirección de Centros Universitarios para la consolidación del apoyo político y de facilitación de información.
3. Participación, elaboración y ejecución de talleres y reuniones con los centros universitarios.
4. Se le solicitó a la dirección de centros universitarios comunicar el cronograma de giras a los administradores -as.

Durante el primer semestre del año 2013 el equipo de trabajo de la Vicerrectoría de Planificación llevó a cabo giras a todos los centros universitarios con el fin de levantar en campo la información necesaria para la elaboración de los indicadores con datos confiables. La información recabada fue del año 2012. Las referencias en cada uno de los CeU's correspondió a los y las administradores de CeU's, en algunos casos asistentes o personas asignadas para ello.

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

Es necesario informar que para el año 2013 se logró que la DITIC facilite un profesional que apoyará durante el 2014 a la consolidación del sistema de manera que la recolección de datos sea cada vez más eficaz, veraz y automatizada.

III Etapa

Cálculo de los indicadores

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

Análisis crítico de indicadores clave

Indicadores generales

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

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

El 54% de los centros universitarios reportan tener un plan de emergencia vigente, el 46% reportan no tenerlo. Si bien, más de la mitad de los CeUs lo tienen, se considera grave que todavía el porcentaje de los que no lo tienen llegue al 46% ya que la normativa nacional obliga a tener un plan de emergencia para el funcionamiento de estos espacios, por lo tanto, en cualquier momento, las autoridades de otras instituciones pueden cerrar los CeUs.

Además del factor legal, no es seguro que el 46% que no lo tiene esté en condiciones de aprobarlo, lo cual pone en condición de riesgo la vida de las personas que asisten a dichos CeUs. Por otro

lado, algunos centros utilizan instalaciones de colegios o escuelas del Ministerio de Educación Pública y los planes son elaborados por esas otras instituciones.

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

En un porcentaje distinto al indicador anterior, son 38% de los Centros Universitarios los que no cuentan con permiso de funcionamiento y se ven bajo riesgo de cierre en cualquier momento. En el caso de Centros como el de Puriscal, en las actuales instalaciones es imposible obtener el permiso ya que se incumplen todas las normativas establecidas en la ley 7600. Este dato ya ha sido reportado anteriormente. El 62% de centros que si cuentan con permiso de funcionamiento cumplen con las normativas, aquí se consideran lo que se encuentran en instalaciones facilitadas por el ministerio de educación pública.

Indicadores de personal

Este apartado aborda aspectos relacionados con el personal que labora en los CeU's, tanto administrativos como académicos:

- Categoría laboral
- Nivel académico
- Capacitaciones internas y externas

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

Más del 90% de los Centros Universitarios cuenta con personal destacado en una categoría laboral administrativa. La inclinación hacia estos resultados sugiere una orientación de los centros hacia el desarrollo de labores más administrativas que académicas. Es importante destacar que en cuanto a este indicador, no se ha presentado ninguna variación en relación con el resultado de periodos anteriores.

Los Centros Universitarios de Atenas, Osa, Puerto Jiménez, Talamanca, Upala y Turrialba son los únicos que cuentan a nivel general con más del 60% del personal con categoría profesional. Es importante indicar que de estos CEUs en el caso de Atenas, Osa, Puerto Jiménez, Talamanca y Upala, cuentan con pocos funcionarios(as) laborando y menores niveles de matrícula.

Se mantienen los supuestos planteados en informes anteriores donde se sugiere que estas condiciones pueden ser asociadas a diversas situaciones:

1. Cantidad de personal que labora en el Centro Universitario, lo que media en el tipo de contratación que se pueda realizar y los recursos para la misma.
2. Tipo de gestión que se desarrolla en el Centro por parte del administrador(a): Enfoque a una labor más administrativa lo que puede limitar el servicio que se brinda.
3. El nivel académico del personal contratado para ejecutar las labores del Centro.

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

En cuanto los resultados de este indicador, si bien, la mayoría de los Centros cuentan con personal con estudios universitarios (licenciatura y maestría) estos porcentajes no superan el 40% del total

de funcionarios(as), siendo la excepción el caso de CeU's Osa 50%, Atenas 60%, Upala 50%, la Reforma y la Cruz 80% (Centros con planillas inferiores o iguales a las 8 personas).

Existe un importante número de funcionarios(as) que actualmente cursan estudios de secundaria. Los casos más relevantes son los de los Centros Universitarios de Buenos Aires, San Carlos y Tilarán con un 50%, Desamparados 57,14%, San José 59,38% y Pavón con un 100%, donde más del 50% del personal refiere contar con este nivel académico.

Lo anterior, sustenta los supuestos del indicador **IND-PER-02: Porcentaje de funcionarios (as) por categoría laboral**, los cuales hacen referencia a que actualmente en los Centros existe una inclinación a la ejecución de tareas más de corte administrativo limitando el desarrollo del trabajo académico, lo cual se encuentra estrechamente vinculado al nivel académico del personal contratado.

En relación con los **indicadores referentes al tema de capacitación y formación del funcionariado** es importante destacar que la universidad ha generado espacios para el desarrollo personal y profesional del funcionariado de Centros Universitarios. Este acceso es por medio de dos vías:

1. Internas: facilitadas por instancias de apoyo a la gestión como el CECED y la Oficina de Recursos Humano.
2. Externas: capacitaciones con otras instituciones u organizaciones por medio de otorgamiento de becas parciales o totales.

Pese a estos espacios generados por la UNED para fomentar este desarrollo, se tiene que:

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

El promedio de capacitaciones con mayor incidencia en los Centros Universitarios son las de tipo externa. En este sentido, el promedio general de capacitaciones es de aproximadamente 3 capacitaciones por funcionario(a) en el 50% del total de CeU's.

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

A nivel general, en todos los centros se han realizado procesos de capacitación, sin embargo, sobresale de manera importante la inclinación hacia las capacitaciones de tipo externo, variación importante en relación con datos arrojados en periodos anteriores donde los funcionarios(as) hacían uso de los espacios internos para su capacitación y desarrollo. De igual, en algunos casos los funcionarios(as) no recibieron ninguna capacitación y en otros se centran en pocas personas y centros.

De forma aproximada, más del 50% de los centros, muestra porcentajes superiores al 40% en cuanto a capacitaciones recibidas por parte de sus funcionarios(as).

Indicadores de procesos

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

El 95% de los Centros Universitarios no cuenta con planes estratégicos vigentes. Este resultado permite plantear algunos cuestionamientos sobre el tipo de gestión que se lleva a cabo en los centros universitarios debido a que este plan es una herramienta importante en la definición de líneas de acción y criterios de decisión para la consecución de la misión de los centros en coherencia con la misión de la UNED.

Es importante rescatar que uno de los supuestos que puede dar sustento a la variación del resultado en este indicador, es que los Centros Universitarios se encuentre en un proceso de análisis global de su quehacer que permita vincular sus estrategias con las desarrolladas en el Plan de Desarrollo de Centros Universitarios aprobado recientemente.

Indicadores de infraestructura

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

Aproximadamente, un 90% de los CeUs destinan menos del 20% de su espacio físico al desarrollo de labores administrativas. Esta información no presenta una variación significativa con respecto al dato del periodo anterior. El 10% restante destina en promedio más del 45% de su espacio al desarrollo de labores de este tipo (Centros universitarios de Tamanca, Monteverde, Desamparados, Puerto Jiménez y Puntarenas).

Cabe rescatar que los centros mencionados anteriormente, son los centros que cuentan con la menor capacidad en términos de área construida; a excepción del Centro Universitario de Puntarenas.

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

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

En términos generales, el porcentaje de área destinada a servicios académicos no supera el 40%. Un 78% de los Centros Universitarios dedica en promedio un 5.37% de sus actividades al desarrollo de los servicios académicos. Esto supone que la limitación del desarrollo de estos servicios se encuentra vinculado a que muchos de los centros no cuentan con áreas construidas o destinadas para estos fines, *muchos poseen áreas mixtas que incluyen algunas de estas funciones académicas o espacios compartidos con otras instituciones (Rodríguez,2012)*, no así, en el caso de labores administrativas. Por tanto, es necesario repensar la distribución física actual (espacio) de los Centros para idear estrategias que permitan el desarrollo de actividades o servicios académicos y administrativos de calidad con el máximo aprovechamiento de los recursos existentes.

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

Aproximadamente un 45% de los centros universitarios, cuentan con instalaciones propias. De este 45%, los centros universitarios que se sobresalen por contar con esta característica en especial son Pérez Zeledón con un total de 4.204,24 m², San Marcos 5.540,00 m², Santa Cruz 7.429,61 m², Palmares 9.459,57 m² y Cañas 16.525,55 m², el restante de centros cuentan con espacios menores a los 3000 m².

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 (Rodríguez, 2012).

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

El 46% de los centros universitarios cuentan con instalaciones que son propiedad de la UNED, el porcentaje restante se encuentra en calidad de préstamo, alquiler, préstamo o convenio. Un significativo porcentaje de centros desarrollan sus actividades y servicios en instalaciones que son alquiladas, lo que implica un costo importante a la universidad. Esta condición, sugiere el replanteamiento de estrategias en términos de recursos que permitan tener acceso a la adquisición de terrenos o instalaciones propias.

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

Del total de Centros Universitarios únicamente un 38% de los CeUs cuentan con salas destinadas a brindar este servicio. En muchos de los casos, estos espacios corresponden a aulas acondicionadas para este tipo de actividades.

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

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

Aproximadamente, poco menos del 50% de los centros posee espacios físicos destinados a laboratorios de cómputo como es el caso de 16 centros universitarios.

Estas áreas se caracterizan por ser:

1. Espacios clasificados como zonas mixtas (puede ser utilizado para labores académicas, administrativas o de biblioteca)
2. Son espacios reducidos
3. Aulas acondicionados para dar el servicio

Aunado a la limitación de espacio, se encuentra la cantidad de equipo en mal estado (tal y como se menciona en el apartado de recursos) lo que reduce aún más el aprovechamiento del mismo.

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

El 19% de los centros cuentan con espacios para laboratorios científicos. De este 19%, 7 centros cuentan con instalaciones propias y 2 con instalaciones alquiladas y en convenio con es el caso de Pérez Zeledón y Cartago respectivamente. En el caso de este indicador, los centros que poseen este espacio se caracterizan por contar con un área que va entre un 3% y 4% en relación al área total del CeU.

IND-INF-23: Porcentaje de centros con biblioteca

Un 73% del total de los centros, cuentan con áreas destinadas a brindar este servicio, sin embargo, solamente un 40% posee instalaciones propias y un 32% no debido a que se encuentra en una condición de alquiler, préstamo o convenio. Estas áreas se caracterizan por:

1. Espacios reducidos y en zonas mixtas
2. En muchos de los casos, estas áreas son identificados por que cuentan con estantes o muebles ubicados en algún área cerrada del centro.
3. Cuentan con un área menor al 10% en relación al área total del CeU.

IND-INF-25: Porcentaje de centros con alguna infraestructura para personas con necesidades educativas especiales

Un 86% del total de centros universitarios cuentan con infraestructura para atender a esta población. Es importante mencionar que en el caso de los centros que cuentan con este tipo de infraestructura, estos hacen referencia a algunos requerimientos técnicos establecidos en la ley 7600.

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

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

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

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

Para este tipo de indicador, solamente 18 centros universitarios cuentan con un total de 103 aulas que son propiedad de la UNED, lo que representa un 32% del total de aulas utilizadas. Un 63% son alquiladas y un 5% en condición de préstamos o convenio. Este resultado se sustenta al analizar los datos que retoma el indicador **IND-INF-16: Porcentaje de centros por tipo de instalaciones**, el cual indica que aproximadamente el 50% de los centros universitarios cuentan con instalaciones en calidad de alquiler, préstamo o convenio.

Indicadores de recursos

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

En términos generales, los centros universitarios cuentan con un importante número de equipos multimediales y de cómputo como parte de las estrategias que la universidad ha llevado a cabo en los últimos años.

La constante en la mayoría de los centros universitarios manifestada por administradores(as) es la carencia de estrategias de mantenimiento de los equipos, que por la naturaleza de estos activos se encuentran sujetos a deterioro por el uso en el tiempo (depreciación) y otras situaciones que puedan generar alguna falla parcial o total en los equipos.

Lo anterior se encuentra asociado a la poca o lenta respuesta obtenida por las instancias responsables, lo que lleva a pensar en el replanteamiento de las estrategias actuales que permitan dar una solución efectiva a esta problemática con el fin de hacer un mejor aprovechamiento de los recursos institucionales.

Adicionalmente, existe gran cantidad de activos obsoletos que pueden ser revisados y analizados en reportes contables a fin de realizar los ajustes necesarios para hacer una depuración de los registros. Es importante conocer que la existencia de equipo multimedial en buen estado no significa que cumpla con los requerimientos tecnológicos actuales, por lo tanto estos equipos no son funcionales.

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

La información de este indicador hace referencia a varias consideraciones que son necesarias destacar:

1. Del total de centros universitarios, 9 de ellos no cuenta con biblioteca: Acosta, Buenos Aires, Desamparados, Guápiles, Heredia, La Cruz, Pavón, Puerto Jiménez y San José.
2. En términos de infraestructura, estos espacios no cuentan con las condiciones necesarias para facilitar el acceso de las personas:
 - a. No son espacios independientes (ubicados en oficinas), lo que es restringido al público.
 - b. Espacios pequeños, lo que limita el acceso únicamente a 1 o 2 personas. Estos elementos igualmente fueron reforzados en un estudio evaluativo del CIEI, en torno a los servicios ofrecidos por el Centro de Documentación e Información Institucional en el 2010.
3. 9 centros universitarios, no enviaron respuesta de este indicador, por lo que no se cuenta con información que permita realizar un análisis de su situación en relación con

este tema (Atenas, Jicaral, La Reforma, Limón, Orotina, Osa, Sarapiquí, Talamanca y Tilarán).

4. Los demás centros cuentan con biblioteca y brindan el servicio a los(as) estudiantes, pero es necesario aclarar que el análisis de esta información es con base en el registro manual que llevan a cabo cada uno de ellos.
5. Los centros universitarios que mayores porcentajes de uso son los centros de Nicoya con un 92,90%, Santa Cruz 85,59%, San Vito 43,64% y Cañas 32,66%. El restante, cuenta con porcentajes de uso menores al 30%.

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

El resultado de este indicador, retoma las consideraciones planteadas en el indicador **IND-REC-16: Porcentaje de estudiantes que utilizan la biblioteca por cuatrimestre.**

Del total de centros que cuentan con biblioteca y que brindan el servicio a la comunidad, destacan los centros de Nicoya, Santa Cruz, Alajuela y Cañas. En el resto de centros es poco el uso que se hace de este servicio que los centros ponen a disposición de las personas de las comunidades.

En este punto debe valorarse la posible relación de las condiciones del acceso con el personal destinando para atender las bibliotecas de los centros universitarios.

Indicadores de alianzas

Estos indicadores muestran información sobre los convenios activos que poseen los Centros Universitarios como mecanismos para fortalecimiento de su gestión y la vinculación y articulación con las comunidades. Estos son espacios que permiten la interacción con la comunidad por medio de redes de relaciones para el logro de los objetivos y la obtención de beneficios recíprocos (centro-comunidad)

IND-ALI-01: Convenios activos con instituciones educativas

A Nivel general, se cuenta con un total de 36 convenios, los cuales han sido convenios o alianzas estrategias gestionadas directamente por el Centro Universitario, en su mayoría, mediante procesos más formales. Los centros con mayor cantidad de convenios son: Atenas con 5, Guápiles y Liberia con 4 y San José con 6. Los demás centros cuentan con al menos 1 convenio formal o informal.

IND-ALI-02: Convenios activos con otras instituciones

En este momento se cuenta con un total de 42 convenios con otras instituciones, cifra que aumentó sustancialmente en relación con el dato del periodo anterior (20 en total). Estos convenios han sido gestionados por medio de los Centros Universitarios con organizaciones, instituciones u otros de sus comunidades.

Indicadores de resultados

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

En el caso de las tutorías impartidas en los centros universitarios por escuela, se debe señalar que el 32% de las tutorías son impartidas por Ciencias Sociales, el 30% por Ciencias Naturales, el 26% por Administración y el 12% por Educación. Las tutorías se concentran prioritariamente en San José, Cartago, Palmares, Alajuela y Heredia, ocupando los primeros lugares en el orden en el que se mencionan. Los centros universitarios donde menos tutorías se dan son: Acosta, Atenas, Buenos Aires, Jicaral, La Cruz, La Reforma, Monteverde, Osa, Pavón, Puerto Jiménez, Sarapiquí, Talamanca, Tilarán. Los cuales oscilan entre 20 tutorías totales por cuatrimestre hasta los casos más dramáticos como Puerto Jiménez donde solo se ofreció una tutoría por cuatrimestre. Este dato debe ser sometido al cruce con otras variables como cantidad de estudiantes matriculados y cantidad de estudiantes graduados para conocer si proporcionalmente las tutorías están correctamente distribuidas.

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

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

La concentración mayor de tutorías de Estudios Generales se encuentra en el CeU de San José con el 185, le siguen Palmares, Heredia y Cartago con un 6% cada uno y Alajuela con un 5%. El CeU con menor cantidad de tutorías impartidas por Estudios Generales fue Puerto Jiménez con una sola tutoría reportada.

IND-RES-03: Tutores -as por centro

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

IND-RES-04: Estudiantes por tutor

Si se hace la revisión de la cantidad de estudiantes por tutor-a, el que sigue encabezando la lista es el centro universitario de San José, siendo que tiene, en promedio para los tres cuatrimestres del 2012, 6 estudiantes por tutor. Sin embargo, para este indicador, los otros lugares con mayor cantidad de estudiantes por tutor difieren de los resultados de los indicadores anteriores. Recibiendo 5 estudiantes por tutor se encuentran: Ciudad Neilly, Limón, Turrialba, Liberia, Alajuela, Acosta y Cañas. En Pavón, Puerto Jiménez, Monteverde y Jicaral el promedio indica 1 estudiante por cada tutor.

IND-RES-06: Actividades de extensión

Respecto de las actividades de extensión, el 32% de las actividades siguen concentradas en el centro universitario de San José, le sigue Heredia con un 9% y Palmares con un 7%. Los centros universitarios con menos actividades de extensión son: La Reforma con 2 actividades y Puerto Jiménez con ninguna actividad. Además de señalar el dato, debe revisarse las condiciones por las cuales esto ocurre.

IND-RES-07: Actividades de investigación

El 51% de los Centros universitarios no desarrollan proyectos de investigación y el 49% si lo hace. Los motivos por los cuales unos centros si lo hacen y otros no, no se recoge en el levantamiento de datos para este informe, sin embargo podría realizarse una indagación para saber si la dificultad está en los recursos, la preparación del personal, las cargas laborales o algún otro elemento.

Indicadores de estudiantado

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

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

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

En el año 2012, las graduaciones más importantes fueron en diplomados y bachilleratos, superando cada una de estas por el doble a las licenciaturas y con mayor diferencia a los otros títulos ofrecidos por la UNED. La menor cantidad de graduaciones se ubica en los doctorados.

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

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

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

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

Valoraciones finales:

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

- En términos de la recolección de datos, la misma se ha ido facilitando ya que los administradores -as de centros universitarios se han venido comprometiendo con el proceso.
- Los informes son revisados por las autoridades universitarias de forma tardía. A pesar de tener cuatro años de estar trabajando en este proyecto no existe todavía un pronunciamiento o acuerdo del Consejo Universitario que avale y legitime el proceso.
- La coordinación con otras instancias universitarias ha sido vital para la obtención de la información ya que, a pesar de que los indicadores son sobre la gestión de los CeUs, no toda la información está concentrada ahí. Parece no existir una coordinación entre instancias para el traspaso de información.
- La posibilidad de contar con un sistema automatizado sigue siendo una realidad lejana debido a que institucionalmente existen otras prioridades.
- La tardía en la revisión y análisis de la información por parte de las autoridades universitarias no permite que se cumpla el objetivo de la unidad de evaluación institucional que es aportar a la toma de decisiones.
- Hasta el momento no se conoce ninguna decisión que haya sido tomada a partir de este insumo.
- Los indicadores de gestión arrojan una inamovilidad en la mayoría de los datos lo que no es necesariamente positivo, sobre todo si se trata de equipos en reparación o ejemplos como este que indican la lentitud con la que se llevan algunos procesos en la universidad.
- Los administradores –as de CeUs, a pesar de observaciones previas, no han construido ni implementado planes de mejora a partir de los resultados arrojados en estos informes.