

Universidad Estatal a Distancia



## Centro de Investigación y Evaluación Institucional

Vicerrectoría de Planificación



### INFORME EVALUATIVO

# “SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CENTRO UNIVERSITARIO DE TURRIALBA Y CONED”

Rocío Arce Durán, MSc

Vivian Chavarría Jiménez, Bach

Unidad de Evaluación Institucional, CIEI.

**FEBRERO, 2010**

**DOCUMENTO CIEI 316-E-2009**

Sede Central, Edificio A, 5to. Nivel  
Tel: 2527-2206, Fax: 2234-1704  
info.ciei@uned.ac.cr

# Tabla de Contenidos

---

|   |    |
|---|----|
| 1. Introducción.....                    | 3  |
| 2. Objetivo: .....                      | 3  |
| 3. Acciones metodológicas: .....        | 3  |
| 5. Aspectos generales:.....             | 4  |
| 6. Valoración sobre los servicios:..... | 5  |
| 7. Conclusiones .....                   | 12 |
| 8. Recomendaciones .....                | 13 |

# Servicios universitarios ofrecidos por el Centro Universitario Turrialba y CONED: Percepción del estudiantado y personal docente del Colegio Nacional a Distancia (CONED) <sup>1</sup>

---

## 1. Introducción

En el marco de los cuatro años de creación del Colegio Nacional en Educación a Distancia, así como el proceso evaluativo llevado a cabo por el Centro Universitario de Turrialba en el presente año, se propone por parte de la administración de dicho centro, visualizar desde los propios actores (estudiantado y personal docente) las condiciones de los servicios universitarios brindados por el Centro relativos al CONED.

El propósito, crear un espacio de reflexión en torno a la calidad del servicio brindado por el centro y el CONED, generando un espacio de construcción conjunta de recomendaciones y planteamientos de dichas poblaciones.

De esta manera, y en función de las dimensiones analizadas en el estudio evaluativo “Evaluación de los Servicios Universitarios del Centro Universitario Turrialba” elaborado por Vivian Chavarría y Rocío Arce, del Centro de Investigación y Evaluación Institucional, se consideraron para el presente documento, las mismas en función de los alcances del objetivo de la actividad.

## 2. Objetivo:

Valorar los servicios universitarios del CeU Turrialba del CONED según la opinión de las personas estudiantes y docentes del mismo.

## 3. Acciones metodológicas:

De acuerdo a las consideraciones metodológicas del estudio evaluativo relativo a los servicios universitarios del CeU Turrialba, citado anteriormente. Se retoma la importancia de valorar la suficiencia, eficacia y disponibilidad de los mismos. Se consideraron, para ello, los siguientes ejes:

1. Infraestructura.

---

<sup>1</sup> El presente documento contó con el apoyo de Ing. Luz Adriana Martínez como facilitadora, así como de Gabriela Guevara, en la sistematización de la información. El análisis de la información fue realizado por la MSc. Rocío Arce.

2. Medios educativos.
3. Tutorías, estrategias educativas, materiales. En el caso del personal docente este apartado incluyó en particular el tema de las características del estudiantado y recomendaciones para su desarrollo académico.
4. Atención recibida por parte del personal.

En este caso se abordó a estudiantes y personal docente, convocados por las personas funcionarias del Centro, quienes en el marco de la celebración del cuarto aniversario del CONED, propician un espacio de reflexión con los y las participantes. Esto significa por tanto, que los resultados responden únicamente al grupo consultado.

Las personas participantes fueron en total 21, tres graduados (as), 10 estudiantes y 8 docentes.

Se preparó una guía de preguntas orientadoras por cada uno de los ejes, se separó al grupo de estudiantes y docentes y cada uno trabajó los diferentes ejes en grupos.

Al finalizar el trabajo en grupos, se inició una plenaria en la cual tanto docentes como estudiantes expusieron los resultados de su discusión grupal e inquietudes.

La información fue recopilada en papelógrafos y apuntes por parte de las facilitadoras (Luz Adriana Martínez y Rocío Arce) y posteriormente sistematizada por Gabriela Guevara.

## 5. Aspectos generales:

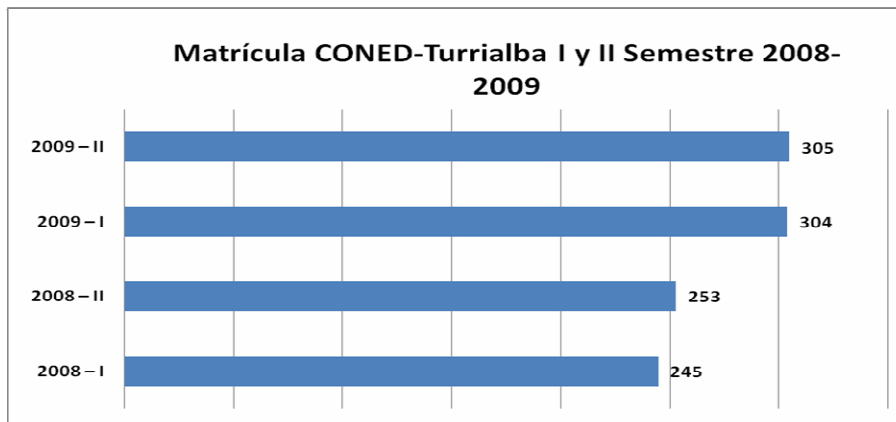
A manera de referencia, en torno al Colegio Nacional de Educación a Distancia, este constituye una oferta educativa desarrollada por la Universidad Estatal a Distancia, en que se ofrece *“...de manera semestral y que ha sido creada con la misión de brindar oportunidades a todas las personas mayores de 18 años, quienes por diversas circunstancias no han podido concluir sus estudios a nivel de secundaria”* (Distancia, 2007).

La creación del CONED fue autorizada en firme por el Consejo Superior de Educación en la sesión No 02-27-04 para lo cual,

*“...propone una oferta educativa pertinente con las características de las personas adultas, basado en la metodología a distancia, es decir, que tome en cuenta sus: necesidades, intereses, problemas, aspiraciones; su autonomía, la capacidad de tomar decisiones sobre su propia formación, su dependencia de un tiempo y un espacio y su capacidad de autoaprendizaje”* (Distancia, 2007).

En el Centro Universitario de Turrialba, se cuenta con una matrícula estable al menos durante este año; aunque de un año a otro, se evidencia un incremento significativo de la misma (véase gráfico 1). Ello implica mayor población y particularidades en su atención.

**Gráfico 1**



**Fuente:** Angulo, R (2009) Sistematización del X aniversario del CeU Turrialba.

Esta población cuenta con el acceso de todos los servicios universitarios del centro, así como igualmente comparten las necesidades de espacio dado que en algunos cursos se ofrecen en las instalaciones de las Escuelas de la comunidad.

## **6. Valoración sobre los servicios:**

A continuación se presentan las opiniones de los y las participantes del taller, considerando los ejes de análisis señalados en el apartado de “Procedimiento metodológico”.

### *1. Infraestructura*

Como puede apreciarse en la tabla 1, tanto el estudiantado como personal consultado en el taller indicaron estar satisfechos con las instalaciones y mobiliario del centro, aun así destacaron debilidades en torno a las instalaciones relativas a las escuelas de la comunidad, las cuales se prestan como parte del convenio Ministerio de Educación Pública (MEP)-CONED.

Las razones: instalaciones inadecuadas, no hay acceso a los baños, aulas en mal estado, durante periodo de lluvia inundaciones en las instalaciones, así como, pupitres para niños y niñas y no diseñados para personas adultas.

Igualmente mencionan, el acceso a material como pizarras, traslados a los centros educativos, iluminación, ventilación como aspectos que afectan igualmente el aprendizaje del estudiantado.

Si es importante anotar que en lo relativo a la infraestructura del CeU Turrialba, coinciden en que actualmente esta no es suficiente para la población que atiende, así como la necesidad de habilitar la infraestructura para personas con necesidades especiales de acuerdo con la Ley 7600.

**Tabla 1**

**Valoración sobre la infraestructura del Centro Universitario de Turrialba, de las personas participantes del taller, 2009**

| <b>Fortalezas</b>   |   | <b>Debilidades</b>  |  |
|---|---|---|--|
| <b>Estudiante</b>   | <b>Docente</b>  | <b>Estudiante</b>   | <b>Docente</b>   |
| Edificio en buen estado   | El espacio en el Centro cumple con todas las necesidades (iluminación, aseo, zonas verdes, entre otros) | Espacio reducido por eso debemos asistir a otra institución, a la escuela la cual cuenta con pupitres para niños, los baños no están en buen estado, el traslado es incómodo, la iluminación es deficiente, hay muchos elementos distractores, se trabaja con tiza. | Cuando por necesidad se trabaja en la escuela el espacio físico es inadecuado ya que este es para alumnos de primaria. |
| Mobiliario adecuado   | Se puede hacer uso del laboratorio de computo videoconferencias y otros                                 | Parqueo muy pequeño   | Falta adecuar algunos espacios de acuerdo a la Ley 7600  |
| Baños en buenas condiciones   |   |   |  |
| Aulas bien iluminadas   |   |   |  |
| Zonas verdes y jardín que nos alegran y motivan a recibir lecciones |   |   |  |
| Equipo de computo a disposición de los estudiantes                  |   |   |  |
| Cocina  |   |   |  |

**Fuente:** Taller con estudiantado y personal docente del Colegio Nacional de Educación a Distancia, celebrado el 7 de noviembre del 2009.

En cuanto a las acciones de mejora, los y las participantes del taller indicaron:

1. Buscar opciones para ampliar el edificio.
2. Contar con acceso al parqueo.
3. Realizar las mejoras necesarias ante el MEP para que se garantice los espacios físicos adecuados a las necesidades del estudiantado del CONED, considerando en particular que este sea adecuado para adultos (as).

2. *Recursos educativos:*

En lo relativo a los recursos educativos, los y las participantes coinciden en que cuentan con una variedad de recursos y acceso al equipo de cómputo, igualmente indicaron el aporte que los cronogramas de estudio y giras educativas generan en el proceso de aprendizaje.

En cuanto a las debilidades señaladas, las personas participantes indicaron la importancia de contar, por una parte con acceso a biblioteca, así como textos y materiales propios sin errores de edición y actualizados.

Así mismo, coinciden en la importancia de contar con textos antes de iniciar los cursos, con el objetivo por una parte de revisarlos y por otra, tener acceso a sus contenidos tanto para adelantar materia como preparar las lecciones.

Por otra parte, y aunque es un elemento que se distinguirá más adelante, los y las docentes están consientes de la importancia de recibir capacitación en aspectos relativos a cómo desarrollar las tutorías y la evaluación de los aprendizajes.

Tabla 2

Valoración sobre los recursos educativos del Centro Universitario de Turrialba, de las personas participantes del taller, 2009

| Fortalezas  |   | Debilidades  |  |
|---|---|--|--|
| Estudiante  | Docente   | Estudiante   | Docente  |
| El equipo de computo ya que por medio de este tenemos acceso a internet, además contamos con las video conferencias | Giras educativas  | No tenemos biblioteca  | Libros desactualizados (libros propios, más ejemplos)                                |
| Los cronogramas nos orientan mucho  | Variedad de recursos: Diccionarios, mapas, Grabadoras, Computadoras y proyector | Los libros de texto traen errores (ejemplos, textos de contabilidad y técnicas de estudio) | Faltan capacitaciones (dar tutorías y evaluación de aprendizajes)                    |
|   | Invitados especiales  | Los libros llegan muy tarde no hay tiempo para revisarlos antes de iniciar el curso.       | Los libros llegan muy tarde no hay tiempo para revisarlos antes de iniciar el curso. |
|   | Cronogramas (organización)  |  | Presupuesto para materiales  |

**Fuente:** Taller con estudiantado y personal docente del Colegio Nacional de Educación a Distancia, celebrado el 7 de noviembre del 2009.

Es importante anotar, que ante la consulta sobre las mejoras en los textos y de contar con estos antes del inicio de lecciones, el Director del CONED, señaló ser una limitante generada por la casa editorial que los distribuye.

En cuanto a recomendaciones, los y las participantes indicaron:

1. Adquirir una biblioteca propia para los y las alumnos (as) del CONED.
2. Capacitaciones para los y las docentes, en las áreas indicadas.
3. Contar con libros propios, ya que llegan hasta la matrícula. Así como, actualizados y completos, sin errores ni faltante de páginas.
4. Más recursos tecnológicos.
5. Tiempo previo para que los docentes, revisen el libro nuevo antes del periodo lectivo (para apoyar las clases y evaluaciones).



### 3. Tutorías y material didáctico:

Aunque el aspecto de materiales igualmente fue abordado en el punto anterior, la discusión en torno al papel del tutor (a) y de las estrategias de aprendizaje, se centró fundamentalmente en las condiciones y características del modelo a distancia, considerando por una parte, la observación de los y las estudiantes de mayor presencialidad y por otra parte, de los docentes de la necesidad de fortalecer la educación a distancia y por tanto, de contar con estrategias didácticas y pedagógicas adecuadas según el modelo.

Como fortalezas, los y las estudiantes como docentes destacaron el compromiso, responsabilidad y madurez de cada uno en el proyecto CONED, así como su compromiso con las actividades, los materiales ofrecidos y el cumplimiento de las guías de trabajo.

Por otra parte, los y las estudiantes participantes señalan como positivos los horarios y la accesibilidad del material, en particular de su costo.

En cuanto a las debilidades, en el caso de los y las docentes la importancia de contar con material didáctico diseñado por el CONED y la UNED. Para el Director de CONED a nivel nacional este ha sido un proceso que se ha venido gestando pero a paso lento.

Otra debilidad que consideran fundamental fortalecer es reforzar en el personal docente y estudiantado el modelo a distancia y sus requerimientos.

Para el estudiantado, la preocupación se centra en los textos sin errores, y en la identificación claramente de los elementos a evaluar.

**Tabla 3**

**Valoración sobre las tutorías, estrategias y materiales del CONED, de las personas participantes del taller, 2009**

| <b>Fortalezas</b>   |  | <b>Debilidades</b> |   |  |
|---|--|--------------------|---|--|
| <b>Estudiante</b>   | <b>Docente</b>                         |                    | <b>Estudiante</b>   | <b>Docente</b>   |
| Asistir a tutorías en distintos horarios                                | Madurez manifiestan estudiantes        | que los            | Los libros contienen muchos errores   | Las unidades didácticas no son diseñadas por el CONED                                |
| Profesores (as) comprometidos en su campo                               | Compromiso con el proyecto de estudio  | el                 | Planificaciones de las reuniones de los profesores que no se den en horas lectivas, de manera que se cumpla con puntualidad los horarios. | El y la estudiante espera que el tutor (a) se comporte como en un sistema presencial |
| Los horarios se acoplan a la necesidades de las personas que trabajamos | Aprovechamiento del recurso (tutorías) | del                | En algunos casos no se evalúan todos los temas  | El tutor (a) contribuye a que el y la estudiante tenga ese comportamiento            |

| Fortalezas                                     |   | Debilidades |         |
|--|---|-------------|---------|
| Estudiante                                     | Docente   | Estudiante  | Docente |
| El material didáctico tiene un costo accesible | Estudiantes identificados (as) con la organización, esto se manifiesta en la participación activa en todas las actividades que se organizan |             |         |
| Las guías son muy útiles                       | La existencia y aprovechamiento del libro de texto y de la página Web   |             |         |

**Fuente:** Taller con estudiantado y personal docente del Colegio Nacional de Educación a Distancia, celebrado el 7 de noviembre del 2009.

En lo que respecta a las acciones de mejora, ambos grupos consultados señalaron:

1. Se valore ciertas clases como son las de matemática para que cuenten con mayores espacios presenciales.
2. Importancia de que para el y la tutor(a) como el y la estudiante se deba interiorizar el modelo de educación a distancia.
3. Compromiso conjunto de asumir el reto de la educación a distancia a través de estrategias educativas como guías y manejo de los contenidos.
4. Los textos cuenten con ejercicios, ilustraciones, entre otros, considerando el modelo a distancia.
5. Claridad en los contenidos a evaluar mediante el uso de cronogramas y estrategias didácticas.

Durante la plenaria, se generó un conversatorio sobre la importancia de la capacitación para las personas estudiantes y docentes en el modelo a distancia, de manera que pueda comprenderse sus características y en particular, la dinámica del modelo a distancia.

#### 4. Atención brindada por el CeU y CONED

Como se aprecia en la tabla 4, ambos grupos valoran positivamente la atención recibida por el centro y el CONED, rescatan la responsabilidad, disponibilidad, puntualidad y seriedad del servicio brindado para su proceso de aprendizaje.

En cuanto a las debilidades, debe mencionarse en el caso de los y las estudiantes participantes, mayor referencia a los servicios que reciben específicamente en cuanto al CONED, planteando la importancia de:

1. Ampliar el plan curricular con la inclusión en formación tecnológica, en específico computación.

2. Analizar el tema de las programaciones de los exámenes y pruebas de bachillerato pues entre la finalización con el CONED a la aplicación de las mismas hay un periodo de más de seis meses.
3. Demora en la entrega de los títulos obtenidos.
4. Mayor motivación por parte del personal del centro así como de los y las coordinadores (as) del CONED, para conocer sus necesidades.

En el caso de los y las docentes, el tema de la atención se centró en un mayor contacto con el personal administrativo del centro, así como con los y las estudiantes.

En cuanto a las observaciones referidas por los y las estudiantes en torno a la programación de las pruebas y entrega de los títulos, el director del CONED, indicó que si bien se han generado negociaciones con el MEP, estos procesos actualmente dependen de dicha instancia.

**Tabla 4**

**Valoración sobre la atención ofrecida por el CeU y CONED, de las personas participantes del taller, 2009**

| <b>Fortalezas</b>                            |  | <b>Debilidades</b>   |   |
|--|--|--|---|
| <b>Estudiante</b>                            | <b>Docente</b>                         | <b>Estudiante</b>  | <b>Docente</b>  |
| Seriedad                                     | Organización en actividades educativas | Falta de motivación a los y las estudiantes  | Mayor contacto con el estudiantado y ellos y ellas.                   |
| Confianza                                    | Compromiso en sus labores              | Mala programación de fechas en cuanto a pruebas de bachillerato y la finalización del quinto año y posterior matrícula en la Universidad | Falta de unión y compañerismo entre personal docente y administrativo |
| Puntualidad                                  | Orden en asuntos administrativos       | Falta de espacio para los y las estudiantes  |   |
| Responsabilidad ( en cuanto a los servicios) |  | Demora en entrega de títulos   |   |
| Disponibilidad                               |  | Escases de la formación a nivel tecnológico  |   |
|  |  | Atraso en la recolección de solicitudes de becas.  |   |

| Fortalezas |         | Debilidades  |         |
|------------|---------|--|---------|
| Estudiante | Docente | Estudiante   | Docente |
|            |         | Necesidad de visitas de los y las coordinadores a las aulas para que ellos y ellas les indiquen sus necesidades y problemas. |         |

**Fuente:** Taller con estudiantado y personal docente del Colegio Nacional de Educación a Distancia, celebrado el 7 de noviembre del 2009.

Finalmente y como acciones de mejora se proponen los siguientes aspectos:

- Plan o programación de visitas a los grupos estudiantiles con el fin de identificar sus necesidades.
- Plan de capacitaciones en servicio al cliente en particular para el CeU.
- Aligerar el proceso de conclusión de estudios y entrega de títulos.
- Promover actividades que fortalezcan la unión entre el personal docente y administrativo.
- Incluir en la oferta de opcionales cursos de cómputo.

## 7. Conclusiones

El estudiantado y personal docente consultado en el taller, en general, valoran positivamente el servicio brindado por el Centro Universitario de Turrialba y el CONED, para estos grupos las acciones de mejora involucran tanto aspectos concretos al centro y el CONED como también, ha instancias vinculadas como son el MEP o la casa editorial productora de los textos.

Aun así, ha cuatro años de la creación del CONED, los y las estudiantes señalan la importancia para sus vidas, el contar con esta oportunidad de acceso a la educación. Así como, con el apoyo del CeU Turrialba para alcanzar sus objetivos.

En este caso, las valoraciones de quienes participaron constituyen un reflejo de la importancia de la mejora continua, a través de la visión de quienes participan en el proceso educativo.

Los resultados revelan aportes importantes en el fortalecimiento del trabajo docente así como del compromiso de los y las estudiantes en el modelo, mejorar los textos, los tiempos vinculados al proceso de graduación y presentación de exámenes, mejorar las pruebas escritas y estrategias didácticas, el contar con un espacio adecuado para sus necesidades educativas.

## 8. Recomendaciones

En el desarrollo e implementación de las acciones de mejora, es fundamental identificar aquellas acciones de las cuales se puede tener el control para mejorar y por otra parte, las que involucran a otros sectores institucionales. Ello obliga a definir procesos viables y concretos en relación al mejoramiento de nuestros servicios.

Tanto para el Centro Universitario de Turrialba como el CONED, estos procesos de valoración del quehacer deben ser permanentes, tanto para los centros como para el CONED en sus distintas sedes.

### 1. *Centro universitario de Turrialba:*

- Ante la negociación del convenio de préstamo de instalaciones de las escuelas de la comunidad para ofrecer lecciones del CONED, definir con los y las responsables las limitaciones señaladas en cuanto al acceso de servicios sanitarios e infraestructura.
- En cuanto a las necesidades de infraestructura e instalaciones, considerar la población CONED como una población que pueda ser atendida completamente en el centro.
- Contar con acervo bibliográfico y por tanto biblioteca, que contenga material de apoyo para los y las estudiantes y docentes de CONED.
- Plan de actividades de apoyo permanente a los y las estudiantes y docentes en relación a sus necesidades educativas. Así como estrategias que motiven al estudiantado.
- Organización de actividades de integración con el personal docente del CONED y funcionarios (as) del centro.

### 2. *Colegio Nacional de Educación a Distancia*

- Desarrollar un plan de capacitación al personal docente del CONED, en pedagogía y didáctica universitaria, enfatizando en evaluación de aprendizajes, tecnología y didáctica.
- Fortalecer las acciones de producción de unidades didácticas propias, enfatizando en las instancias universitarias la importancia de estos procesos. Así como la actualización de los textos y el control requerido para que los textos no contengan errores y faltantes de página.
- Fortalecer las orientaciones y cronogramas de cursos en relación con la información académica necesaria por el estudiantado, como es el caso de los contenidos a evaluar.
- Valorar estrategias educativas en educación a distancia según las características de las materias que se imparten, de manera que apoyen el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes.
- Promover al inicio de cada curso lectivo, espacios de información relativas al modelo a distancia y aspectos administrativos.
- Valorar en el plan de estudios la inclusión de estudios en computación.

- Fortalecer las acciones de negociación con el MEP, en relación a las particularidades del modelo a distancia, necesidades de sus poblaciones y requerimientos específicos; en particular en aspectos tales como: becas, programación de exámenes y titulaciones, entre otros.

Finalmente, valorar el desarrollo de procesos evaluativos por parte del CONED que fortalezcan los procesos educativos y de gestión del mismo, considerando las necesidades de sus estudiantes en los centros, pero también la valoración de sus docentes y personal de apoyo.

Como un último punto, aclarar nuevamente que los resultados generados en el presente documento si bien, identifican aspectos importantes que pueden ser valorados o contrastados con otros y otras participantes, este responde únicamente al de la población consultada.