

Universidad Estatal a Distancia



## Centro de Investigación y Evaluación Institucional

Vicerrectoría de Planificación



INFORME EVALUATIVO

# “EVALUACION DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE TURRIALBA”

Rocío Arce Durán, MSc

Vivian Chavarría Jiménez, Bach

Unidad de Evaluación Institucional, CIEI.

FEBRERO , 2010

**DOCUMENTO CIEI 317-E-2009**

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

## Tabla de Contenidos

---

Evaluación de los servicios del Centro Universitario de Turrialba (Informe preliminar) .....	3
El Centro Universitario de Turrialba.....	15
Antecedentes del CeU de Turrialba: .....	21
Características del CeU de Turrialba .....	25
Acciones del centro:.....	31
Visión de las personas colaboradoras del Centro Universitario de Turrialba .....	33
Percepción del personal docente que apoya los procesos educativos en el CeU Turrialba. ....	37
Percepción de los y las estudiantes de Extensión.....	43
Opinión del estudiantado en cuanto al Servicio Universitario .....	54
Apreciación de Instituciones de la Comunidad de Turrialba en relación al Centro.....	65
Conclusiones y recomendaciones.....	66

# Evaluación de los servicios del Centro Universitario de Turrialba (Informe preliminar)

---

## *1. Introducción*

La evaluación comprendida como un proceso de transformación orientado a generar información para el mejoramiento del quehacer institucional, constituye la oportunidad desde una perspectiva reflexiva y analítica de comprender no solo aquellos aspectos a mejorar sino también, aquellos que requieren ser potenciados.

Desde esta perspectiva, los servicios universitarios ofrecidos a través de los centros Universitarios requieren someterse a procesos rigurosos de valoración de su calidad, entendida esta como la capacidad de cumplir y satisfacer las necesidades de las personas que participan en la dinámica del servicio, sea quienes lo ofrecen, como quienes lo reciben. Ello implica por tanto, una valoración de la efectividad de los mismos, pero igualmente de su pertinencia.

Siendo servicios que atienden diferentes poblaciones (estudiantes - personal universitario) y la comunidad específica es fundamental atender la efectividad y suficiencia de los mismos en función de los principales grupos que participan en el CeU, lo cual implica una valoración integral de los mismos desde distintas ópticas.

En el caso del Centro Universitario de Turrialba, estos procesos evaluativos no son ajenos pues en el 2002, desarrolló un proceso de autoevaluación de sus servicios contando con insumos que le permitieran mejorar los servicios ofrecidos, en esta oportunidad dirigido al estudiantado del centro.

Por otra parte, con el desarrollo del Plan Estratégico de los Centros Universitarios se intenta potenciar el desarrollo del centro, promoviendo por tanto un Centro Universitario 100% Servicios (aspecto que será explicado posteriormente), ello implica contar no solo con mayores recursos educativos sino también, la responsabilidad de servicios en los que anteriormente era un tramitador (Angulo, 2009. Entrevista).

Bajo un enfoque centrado en la gestión de la calidad, parte en “determinar en que punto se encuentra el Centro Universitario en función del logro de la calidad de sus servicios”. Esto implicó retomar y adaptar el enfoque de la evaluación de la calidad de los servicios universitarios empleados en las universidades europeas, el *European Foundation for Quality Management (EFQM)*.

Si bien, se plantea una valoración integral de los servicios considerando una serie de componentes, los requerimientos del estudio, llevaron a orientar el proceso, hacia el análisis de los resultados entendiéndolos como la “satisfacción del servicio ofrecido por el centro”.

Dadas las características de este enfoque y la filosofía de trabajo de la Unidad, se planteó como abordaje evaluativo, la participación de las personas funcionarias del centro, estableciendo por tanto, un diagnóstico interno de la calidad de los servicios ofrecidos.

Una variante fundamental al proceso evaluativo realizado en el 2002 fue el tratamiento de diferentes fuentes de consulta del servicio, así como la identificación de indicadores de seguimiento.

Para iniciar este proceso evaluativo se tomó como base las políticas definidas por el Consejo Universitario en cuanto al desarrollo de los centros universitarios del Acuerdo 1506.

## *II. Referentes conceptuales:*

### *1. Gestión Universitaria y los Servicios Universitarios*

La gestión universitaria de la UNED, se distingue por constituir un sistema donde cada instancia y su respectivo servicio realizan un aporte al proceso de enseñanza. A diferencia de los modelos presenciales, el quehacer académico dependerá de una serie de acciones institucionales, que Greville Rumble, denominó como subsistema logístico, el cual es responsable de apoyar el resto de los subsistemas: de cursos, de estudiantes, personal académico y de toma de decisiones (Rumble, 1987, p. 38).

La gestión universitaria en la UNED se compone de una serie de servicios facilitadores del quehacer académico e institucional, de esta forma muchos están vinculados ya sea directamente con el y la estudiante, con la academia o con el funcionamiento integral de la institución.

La gestión universitaria vinculada a las cuatro funciones sustantivas de la universidad (Docencia, Investigación, Extensión, Producción de Materiales Didácticos) se comprende como "...aquellas estrategias, servicios y recursos organizativos para el desarrollo de los objetivos de la Universidad" (Universidad Nacional de Rosario. 2005. Pag. 12). De manera que, facilita los procesos académicos e institucionales, entendiéndose como las condiciones necesarias para el logro de los propósitos institucionales.

Los servicios universitarios serán entendidos como una serie de acciones y actividades destinadas a apoyar la academia y la institución ofreciendo procesos o productos específicos a diferentes usuarios (as) que forman parte de la comunidad universitaria.

De esta manera, los servicios universitarios se distinguen por ser "el conjunto de actividades que asegurarán a los sistemas institucionales la capacidad de mantenimiento [...] así como el soporte necesario a la disponibilidad exigida para el logro de los objetivos institucionales" (Universidad de Rosario. 2005. Pag.15). Desde esta perspectiva, se destacan los siguientes aspectos:

- Los servicios universitarios están inmersos en un contexto institucional, responden a este (objetivos y normativas institucionales), y a objetivos, funciones y metas propias.

- Los servicios universitarios se componen de una serie de recursos (humanos, físicos y financieros), así como el desarrollo de una serie de procesos cuyo fin es el logro de los objetivos y metas (eficiencia-eficacia).
- Está dirigido a uno o más usuarios (as), por lo que responden a sus necesidades, vinculando por tanto, la pertinencia y la satisfacción del usuario (a) al resultado del servicio.

En términos generales se identifican tres tipos de servicios universitarios, complementarios entre sí y cuya particularidad estará determinada por el destinatario (a) del servicio:

- Servicios universitarios vinculados directamente con el y la estudiante: servicios relacionados con bienestar estudiantil, defensoría del estudiantado y espacios de comunicación entre los y las estudiantes y los y las encargados (as) de programa, de cátedra y del Programa de Apoyo Didáctico a Distancia (PADD).
- Servicios universitarios de apoyo a la academia, cuyos usuarios (as) son directamente las Escuelas y su personal, por ejemplo; Dirección de Producción de Materiales o bien, Dirección de Editorial.
- Servicios universitarios mixtos: los cuales son igualmente útiles para el desarrollo de la academia y del estudiantado, ejemplo de ello: el Centro de Información, Documentación y Recursos Bibliográficos, Centros Universitarios, Dirección de Tecnología y Comunicación y la Oficina de Registro, entre otros. En estos, es fundamental considerar usuarios (as) externos (as) a la institución como puede ser la publicación de libros.

Frente a estos elementos, comprender la calidad como una realidad compleja y multidimensional, como referente principal plantea reconocer "...que la calidad, reside por encima de cualquier otro elemento o dimensión en la que se pueda adjudicar al proyecto educativo universitario que cada universidad asuma o, en términos propios la calidad, en la misión con las que cada universidad se comprometa..." (Pérez R. 2003. Pag. 13-51). Partir de esto, conlleva reconocer que la calidad representa:

- Proyecto educativo, su misión y visión coherente al de la universidad.
- Un conjunto de medios y recursos, centrados en las dimensiones de estudio.
- Resultados, en coherencia con el proyecto educativo propuesto: misión, visión, objetivos y productos esperados.

La consideración del Modelo EFQM en la concepción de los servicios y la calidad de los mismos considera los siguientes aspectos, los cuales igualmente no escapan de la propuesta metodológica presentada en los apartados anteriores.

1. Su propuesta metodológica considera el análisis del servicio a partir de los y las diferentes actores involucrados (as).
2. Reconoce las particularidades del objeto, siendo un modelo flexible con una propuesta metodológica que oriente el proceso hacia y en este caso, los resultados en sus cuatro dimensiones (véase Ilustración 1).
3. Considera entre sus criterios evaluativos la eficiencia, pero sobre todo la vinculación con la sociedad a partir de la pertinencia. Los centros son instancias universitarias que brindan una serie de servicios, en el caso de Turrialba, bajo el enfoque de la descentralización.

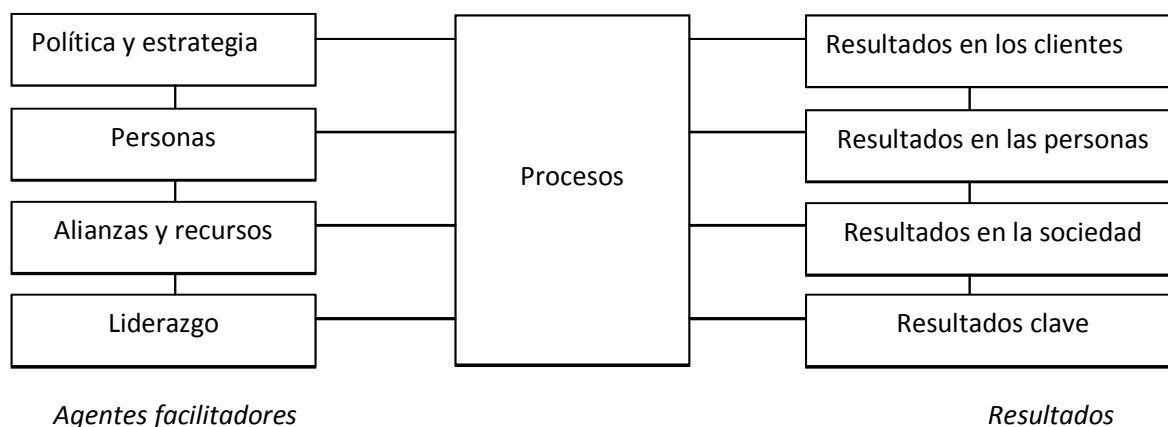
Aun así, no se puede obviar que este constituye un modelo adaptado a los procesos universitarios europeos, orientado por otra parte, bajo la concepción de la gestión de calidad total y por tanto, en función de referentes específicos.

Sin embargo, su enfoque como metodología permite adaptar los referentes a la perspectiva institucional y por tanto, a la misión y visión institucional y de los Centros Universitarios. Tomando en cuenta, los aspectos indicados anteriormente.

Esta metodología se diferencia de la evaluación tradicional porque considera los input y outputs. También toma en consideración criterios de eficacia y eficiencia, en función de la calidad de los servicios que brinda la universidad (Compilación realizada por Licda. Adriana Bolaños).

El sistema sirve para determinar en que punto se encuentran las organizaciones en función de logro de la excelencia (Compilación realizada por Licda. Adriana Bolaños).

**Ilustración I**  
**Metodología del EFQM adaptado para las Universidades**



Como se observa en la ilustración I, los agentes facilitadores, están comprendidos por los siguientes:

1. **Política y estrategia:** la organización que se evalúa implementa su misión y visión a través de una estrategia apoyada por las políticas, planes, objetivos y procesos.
2. **Personas:** gestión, desarrollo y potenciación de las personas de la organización, con el objetivo de dar soporte a la política y estrategia y a su mejora constante.
3. **Alianzas y recursos:** planificación y gestión de los recursos internos y de las relaciones de asociación, a fin de asegurar el logro de los objetivos.
4. **Liderazgo:** compromiso visible de los y las directivos (as) en la creación de valores de calidad.
5. **Procesos:** diseño, gestión y mejora de los procesos a fin de generar valor añadido y satisfacer a todos los grupos implicados (Compilación realizada por Licda. Adriana Bolaños).

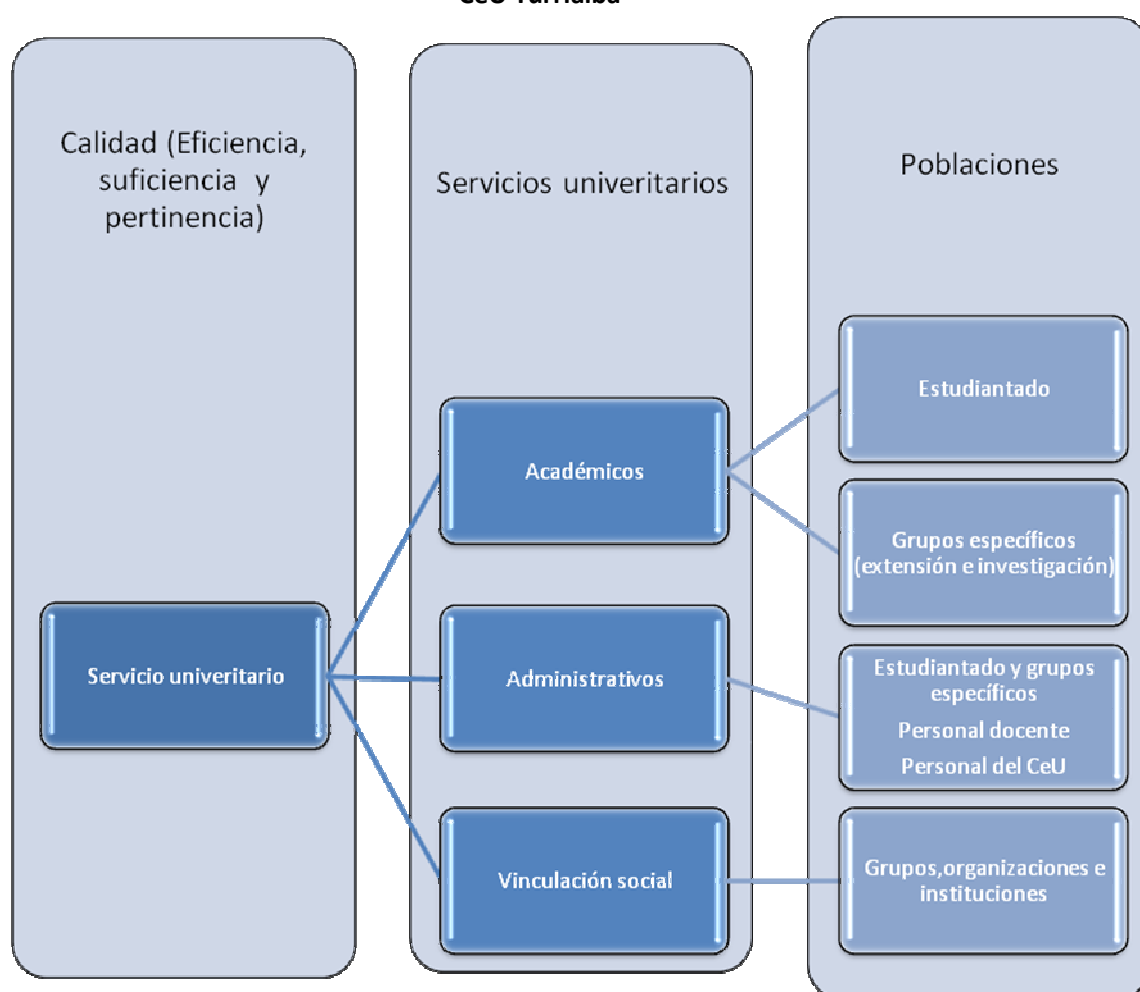
En el caso de los resultados, los cuales fueron orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las poblaciones metas, se consideraron los siguientes:

1. **Satisfacción (Resultados) en la clientela:** Este alude a quien o quienes reciben directamente y de modo inmediato el servicio o efecto propio de la institución. Este esta orientado hacia el alumnado de la Universidad sea este de Colegio Nacional de Educación a Distancia (CONED), grado, posgrado y extensión. Y es medido a través de la recolección de opiniones y de indicadores.
2. **Satisfacción (Resultados) en el personal:** grado de satisfacción de las personas de la organización en este caso del Centro Universitarios, medido a través de la recolección de opiniones y por indicadores, considera al personal del centro como docente.
3. **Satisfacción (Resultados) en la sociedad:** grado de satisfacción de las necesidades y expectativas a escala local (en este caso), considerando el efecto que el centro tiene sobre el bienestar de aquellas personas sobre quienes directa o indirectamente incide el servicio. Este fue medido a través de la recolección de opiniones y por indicadores. Para esto se estudia el tipo de servicio y su relación con la institución. Ello incluye la implicación activa de la institución en acciones conjuntas con representantes de la comunidad, considerando los siguientes criterios:
  - a. Repercusión en el entorno institucional.
  - b. Implicación activa del centro en la comunidad.
  - c. Tendencias de los servicios de colaboración entre la universidad y otras instancias de la comunidad.
4. **Resultados claves o institucionales:** entendido como el logro de los objetivos que la UNED y el centro universitario se han propuesto conseguir, como ha respondido a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y que han sido definidas previamente como metas por parte de la universidad y el centro. Esto implicó considerar a la extensión, la docencia y la investigación (Gento S. 2003. Pág. 57-142).
5. **Siendo el objeto de estudio,** la valoración sobre el servicio, el enfoque se ajustó bajo la premisa del grado de satisfacción de las personas sobre un servicio, consultando a estas su percepción real. El servicio evaluado debe de estarse desarrollando desde hace 3 ó 1 años antes.

Si bien, algunos agentes facilitadores son fundamentales de plantear, estos se analizaron en función de los resultados y el logro visto desde la satisfacción de los diferentes grupos de interés, considerando los primeros como referentes contextuales. Ello implicó, adaptar el modelo a las condiciones universitarias pero sobre todo, al proceso evaluativo requerido.

Esto implica por tanto, que la valoración de los servicios del Centro considera:

**Ilustración II**  
**Abordaje en función de los grupos de interés**  
**CeU Turrialba**



Los servicios universitarios fueron clasificados en tres dimensiones: servicios académicos (Tutorías, laboratorios, Tecnologías de Información y Comunicación, biblioteca, entre otros), los administrativos (trámites generales, infraestructura, atención del personal, equipos tecnológicos, etc.) y los de vinculación social. Relacionados estos últimos como préstamo de



instalaciones, actividades culturales, educativas, deportivas y vínculo con organizaciones e instancias de la comunidad.

Es importante, indicar que se retomó la experiencia evaluativa anterior, considerando las dimensiones analizadas y la incorporación de otras, de manera que permitiera, a diferencia del proceso anterior, contar con la visión de otros usuarios (as), así como otras dimensiones orientadas particularmente a la “vinculación social”.

### *III. Objeto de estudio*

Los servicios universitarios ofrecidos en el Centro Universitario de Turrialba dirigidos al estudiantado, personal docente y de apoyo y comunidad de Turrialba, en función de los criterios de suficiencia, disponibilidad, pertinencia y eficiencia.

#### *Interrogantes evaluativas*

- ¿Cómo perciben los y las estudiantes, personal docente y de apoyo los servicios universitarios brindados por el CeU de Turrialba?
- ¿Cómo perciben las organizaciones sociales instituciones los servicios brindados por el CeU de Turrialba?
- ¿De qué manera, responden estos servicios a los requerimientos y necesidades de dichas poblaciones?
- ¿Qué logros ha promovido los servicios universitarios ofrecidos por el CeU de Turrialba, en su estudiantado, personal docente y de apoyo y comunidad?

#### *Objetivo General*

Valorar la efectividad y pertinencia de los servicios universitarios (académicos, administrativos y vinculación social) brindados por el Centro Universitario de Turrialba al estudiantado, personal docente y apoyo y comunidad, con el propósito de fortalecer la atención brindada en dichas áreas.

#### *Objetivos específicos*

- Establecer la percepción del estudiantado en torno a los servicios académico-administrativo y de vinculación social que brinda el CeU de Turrialba.
- Determinar la valoración del personal docente y de apoyo vinculado al CeU Turrialba en torno a los servicios académico-administrativo y de vinculación social que ofrece.
- Analizar el servicio universitario ofrecido por el Centro Universitario en cuanto a las expectativas y necesidades del estudiantado, personal docente y apoyo y comunidad de Turrialba.
- Identificar los logros obtenidos en los servicios universitarios ofrecidos por el CeU de Turrialba, en su estudiantado, personal docente y de apoyo y comunidad.

#### IV. Procedimiento metodológico

De acuerdo con algunas de las características del EFQM y la evaluación realizada en el 2003 se planteó la importancia de visualizar la calidad de los servicios en función de la satisfacción de cuatro diferentes usuarios (as) considerando, según se aprecia en la ilustración II, los servicios desde tres dimensiones: académicos, administrativos, vinculación social.

Desde esta perspectiva, la consulta respondió a la implicación de cada una de las y los actores en los servicios que se ofrecen, considerando las particularidades del Centro Universitario.

Ello consideró por tanto, los siguientes referentes o criterios:

**Ilustración III**  
**Criterios o referentes involucrados en los servicios universitarios del CeU Turrialba**



Implicó por tanto interactuar con diferentes poblaciones con el fin de contar con una visión integral del servicio, ello considerando los servicios específicos y valorándolos a la luz de los criterios evaluativos.

Las poblaciones usuarias (as) se abordaron mediante encuesta y talleres participativos con la finalidad de profundizar en sus valoraciones así como crear espacios de acciones de mejora entre los diferentes grupos. Estos grupos fueron:

- Estudiantes (grado, posgrado y extensión) matriculados en el II-PAC 2009: para ello se les aplicó una encuesta. En el caso de estudiantes de grado se desarrollaron, además talleres.
  - o La aplicación de los instrumentos se realizó durante los exámenes del I ordinario. (20 y 27 de junio del 2009), en los casos en que no se localizaron presencialmente la encuesta se aplicó por vía telefónica.  
Para los talleres se realizaron dos convocatorias de 25 estudiantes, los cuales fueron llamados por vía telefónica tanto por el CeU Turrialba como por el CIEI, de estas se contó con una asistencia de 7 participantes en el primero y 5 en el segundo. Pese a ello se consideró que los resultados de ambos talleres llegaron a un punto de saturación en relación con la información obtenida. Así como, la consideración de la baja asistencia.
- Personal docente fueron aquellos (as) tutores (as) del II PAC-2009, por el nivel de acceso a esta población se aplicó una encuesta vía telefónica.
- Organizaciones e instancias vinculadas con el centro: estas fueron definidas por el CeU de Turrialba, tomando como criterio de selección el que el centro les haya brindado algún servicio específico durante el III PAC- 2007 y el II PAC-2009, periodo en estudio. Para ello se trabajó con entrevistas estructuradas, estas organizaciones fueron las siguientes:
  - o Patronato Nacional de la Infancia.
  - o Hospital William Allen.
  - o Cooperativa Nacional de Educadores.
  - o Ministerio de Educación Pública, Dirección Regional.
- Personal administrativo y de apoyo: para ello se trabajó mediante un taller participativo con 7 funcionarios (as) administrativas o denominados de planta, valorando las expectativas, satisfacción y proyección de los servicios. Para ello se elaboró un taller considerando las fortalezas, debilidades y retos del centro.

De acuerdo con la población identificada, se detalla a continuación (tabla 1), el número de participantes por grupo. Es importante considerar que no se logró alcanzar la muestra inicial, pese a que se hicieron varios intentos.

Además la Unidad de Información y Datos Estadísticos colaboró con la elaboración de la muestra, realimentó la encuesta y apoyó asistencialmente en la elaboración de la base de datos de estudiantes, así como en la aplicación de los instrumentos por vía telefónica.

**Tabla 1**  
**Población Consultada**

Grupos de consulta	Muestra	Encuestas aplicadas	Intentos
<b>Estudiantes:</b>			
-Extensión	34	30	2 (Vía telefónica)
-Ordinario/ suficiencia	180	135	3 intentos (presencial y vía telefónica)
<b>Instancias vinculadas al centro</b>	4 entrevistas	4 Entrevistas	
<b>Personal Docente</b>	20	15	2 (vía telefónica y correo electrónico)

**Nota:** a consulta sobre la población encuestada, la Unidad de Información y Datos Estadísticos se refirió a que el número de cuestionarios de 135 es válido. La muestra representa un 15,9% de N=848 (suficiencia y ordinaria).

Los talleres con los y las estudiantes se desarrollaron una vez establecidos los resultados de las encuestas con el objetivo de determinar los **puntos críticos** encontrados de manera que se pueda profundizar en las causas o razones de tal valoración. La muestra de estudiantes para la encuesta sirvió de base para la selección de las personas convocadas al taller.

Es importante tomar en cuenta que siendo una evaluación de los servicios universitarios ofrecidos por el centro, esta recogió la percepción de sus grupos en un momento establecido, por lo que se tomó como periodo de referencia el II PAC del 2009.

Igualmente se consideraron referencias institucionales tales como el Plan de Desarrollo de los Centros Universitarios 2001-2006, el acuerdo 1506, los cuales plantean los propósitos institucionales en cuanto a los servicios ofrecidos por los centros así como el diagnóstico que dio origen al replanteamiento del quehacer de los mismos.

Más que como coevaluadoras, las Roxana Angulo y Fanny Perez constituyeron los enlaces para el desarrollo de la evaluación. Ello facilitó el contacto con los y las estudiantes, el apoyo en la aplicación de instrumentos, así como el acceso a documentación relevante para el estudio.

#### V. Operacionalización de la evaluación

<b>Unidad de análisis</b>	<b>Criterios evaluativos</b>	<b>Categorías de análisis</b> <b>o</b> <b>Variables</b>	<b>Subcategorías o indicadores</b>
<i>Servicios</i>	<i>Suficiencia</i>		<i>Tutorías</i>
<i>Universitarios</i>	<i>Disponibilidad</i>	<i>Académicos</i>	<i>Medios tecnológicos</i>

<b>Unidad de análisis</b>	<b>Criterios evaluativos</b>	<b>Categorías de análisis o Variables</b>	<b>Subcategorías o indicadores</b>
CeU Turrialba	Accesibilidad		<p>educativos (plataformas, videoconferencia, multimediales, etc.)</p> <p>Laboratorio (computo u otros-biblioteca)</p> <p>Vinculación con la sociedad y sus estudiantes.</p>
	Disponibilidad Eficiencia Oportuno Adecuados	Administrativos	<p>Infraestructura-espacios</p> <p>Oferta de los servicios del Centro.</p> <p>Comunicación e información.</p> <p>Espacios de interacción del centro.</p> <p>Atención del personal docente, estudiantado (asesoría y seguimiento).</p> <p>Equipamiento</p> <p>Relación del estudiante con el centro</p> <p><u>Perspectiva interna del centro</u></p> <p>Vinculo y apoyo institucional con el servicio ofrecido</p> <p>Comunicación interna del centro</p> <p>Valores y misión del centro</p> <p>Seguimiento de las acciones.</p> <p>Valores de atención a las</p>

<b>Unidad de análisis</b>	<b>Criterios evaluativos</b>	<b>Categorías de análisis o Variables</b>	<b>Subcategorías o indicadores</b>
			<i>personas usuarias.</i> <i>Capacitación y formación del personal</i> <i>Condiciones y Ambiente laboral</i> <i>Planificación interna de los servicios</i>
	<i>Pertinencia</i>	<i>Vinculación social</i>	<i>Implicación activa del centro en la comunidad</i> <i>Servicios de colaboración entre la universidad y otras instancias de la comunidad</i>
		<i>Expectativas y retos</i>	<i>Expectativas y retos personal docente, estudiantado, usuarios (as) y comunidad</i> <i>Acciones de mejora</i>

**Nota:** Los criterios evaluativos para cada una de las categorías se pueden apreciar en la Ilustración III. Estos fueron consensuados con las contrapartes del CeU Turrialba.

#### *VI. Productos o metas esperados:*

- Proveer de información sobre la calidad de los servicios al centro universitario de Turrialba, con el objetivo de que este pueda identificar con base en la información acciones de mejora de sus servicios.
- El centro cuente con insumos que les permita sustentar las necesidades del mismo, ante las autoridades universitarias.
- Generar una estrategia de evaluación y seguimiento permanente del servicio, posterior al estudio, considerando que el proceso pueda ser replicable en función:
  - Manual de evaluación de los servicios universitarios para la UNED e instrumentos que apoyen el proceso.
  - Formulación de indicadores de gestión: contexto, planificación, procesos y resultados.
- Esta experiencia permitirá sistematizar y fortalecer una estrategia evaluativa para el resto de los centros universitarios de la UNED.

# El Centro Universitario de Turrialba

## Información general

El Centro Universitario de Turrialba forma parte de los 35 Centros Universitarios distribuidos por todo el país (ver ilustración IV).

Ilustración IV  
Centros Universitarios de la UNED.



Tomado de: <http://www.uned.ac.cr/general/centrosmapa.shtml>. (26 de agosto del 2008).

El contexto y lógica de los centros universitarios se visualiza en la misión y visión del Plan de Desarrollo de los Centros Universitarios 2001-2006, en la que se establece:



#### Misión:

Los Centros Universitarios son instancias desconcentradas administrativamente, con capacidad de gestión y de decisión, que garanticen servicios docentes, de investigación, de extensión, de vida estudiantil, de acción social y administrativos de calidad, de acuerdo con las necesidades de cada región, en procura de un trabajo conjunto con la comunidad, que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.



#### Visión:

Los Centros Universitarios de la UNED serán reconocidos como promotores, tanto del desarrollo integral de los estudiantes como de cada una de las regiones del país donde operan.

Fuente: Tomado de <http://www.uned.ac.cr/dircentros/documentos/1504.shtml> (4 de setiembre del 2009)

En este sentido y en función del Acuerdo 1506, se establecen como políticas institucionales para el desarrollo de los centros universitarios, los siguientes:

1. Los Centros Universitarios son espacios institucionales que facilitan y promueven el desarrollo regional y de la Universidad, por ende de la comunidad nacional.
2. Los Centros Universitarios deben garantizar la equidad y la calidad de los servicios que brindan en el ámbito docente, de investigación, de extensión, de vida estudiantil, de acción social y administrativo, en cuanto a la agilidad, prontitud, cumplimiento, coordinación, disponibilidad y actualidad de su gestión.
3. La Universidad promoverá y aprobará convenios interinstitucionales que fortalezcan la acción de los Centros Universitarios en las diferentes regiones.
4. La Universidad utilizará, en lo posible, la infraestructura debidamente acondicionada del Estado y de la comunidad para apoyar la acción de los Centros Universitarios.
5. El financiamiento para la operación de nuevos Centros Universitarios deberá tener el apoyo de los gobiernos locales y de otras organizaciones de la comunidad. Los actuales Centros Universitarios generarán acciones que progresivamente alcancen un financiamiento similar.
6. Los administradores de los Centros Universitarios deben convertir su centro en un núcleo de desarrollo comunal y regional, con el apoyo de las áreas de docencia, de investigación, de extensión, de vida estudiantil, de acción social y administrativa.



7. La apertura o cierre de un Centro Universitario deberá estar avalado por un estudio técnicamente justificado realizado por la Vicerrectoría de Planificación en conjunto con la Dirección de Centros Universitarios, aprobado por el Consejo de Rectoría, y con el respectivo respaldo financiero en el caso de apertura de nuevos centros.

8. La Universidad propiciará la desconcentración progresiva de los servicios que brindan los Centros Universitarios.

9. La Universidad propiciará la consolidación de los Centros Universitarios, de manera que al menos exista un centro bajo el concepto de Centro Modelo (100% de servicios) en las siguientes regiones del país: Región Central, Región Pacífico-Central, Región Brunca, Región Huetar Norte, Región Huetar Atlántica, Región Chorotega, con base en un plan de desarrollo de Centros Universitarios en donde se refleje su desarrollo global y progresivo.

Para estas políticas, se plantean como áreas estratégicas las siguientes:

- Área de desarrollo administrativo-financiero: interrelaciones administrativas y financieras entre la Sede Central y los CeU.
- Área de desarrollo en ciencia y tecnología: recursos tecnológicos y programa de actualización y mejoramiento continuo en los CeU (laboratorios de ciencias y cómputo), infraestructura tecnológica de información y comunicación, actualizar y mejorar los servicios (docentes y administrativos) de los CeU, y la asesoría y capacitación en el uso y aplicación de tecnologías de comunicación e información.
- Área de desarrollo académico: desarrollando conceptos modernos de servicios dentro de la modalidad a distancia, ello implica: instrumentos y estrategias de evaluación y control de los servicios, cursos en línea, uso de tecnologías educativas, disponibilidad de materiales y apoyos didácticos para el uso del estudiantado.
- Área de desarrollo de infraestructura: incluyendo planta física, desarrollo y mejoras, así como de condiciones para personas con necesidades especiales.
- Área de mantenimiento: normas y procedimientos administrativos coherentes con la desconcentración.
- Área de extensión, investigación y proyección comunal: vinculación entre la extensión y la investigación en función de las necesidades de la comunidad y áreas de influencia, siendo agentes de proyección comunal y de promoción del desarrollo.
- Área de desarrollo de recursos humanos: dotación, formación y capacitación para el personal de los centros.

- Área de desarrollo de vida estudiantil: proyección del quehacer de vida estudiantil en los centros ofreciendo todos los servicios de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (UNED (2001). Plan de Desarrollo de Centros Universitarios 2001-2006. San José: UNED).

En este sentido, la Dirección de Centros Universitarios define los servicios, en función de las particularidades y condiciones de los centros como los siguientes:

<b>Dirigido a estudiantado</b>	<b>Dirigido a Personal docente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar el servicio académico-administrativo a los estudiantes por medio de los Centros Universitarios.</li> <li>• Atender consultas verbales y telefónicas de estudiantes, a efecto de orientar a estos en los diferentes trámites administrativos y académicos de los Centros Universitarios y otras dependencias administrativas de la Universidad.</li> <li>• Apoyo informativo sobre las tutorías y sedes que aplican durante cada cuatrimestre.</li> <li>• Orientar a los estudiantes sobre los trámites a seguir en el traslado de exámenes a otras sedes.</li> <li>• Distribuir documentos que envían los estudiantes, a las Oficinas correspondientes de la Universidad.</li> <li>• Tratar de resolver problemas de tutorías, videoconferencias, promedios, exámenes, apelaciones, etc., que el estudiante no obtiene en el tiempo estipulado.</li> <li>• Apoyar el proceso de matrícula sobre consultas de estudiantes y orientarlos sobre situaciones especiales a las diferentes dependencias de la Universidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender consultas verbales y telefónicas de funcionarios de los Centros y otras Oficinas de la Institución a efecto de orientar a estos en los diferentes trámites administrativos y académicos de la Universidad.</li> <li>• Elaborar informes, cuadros, documentos, comprobantes, actas, cartas, en las operaciones de la Universidad.</li> <li>• Elaborar y calcular los viáticos para los funcionarios.</li> <li>• Organizar, coordinar todo lo relacionado con las reuniones de los Administradores de los Centros Universitarios u otra dependencia que tenga reunión relacionada con los CU.</li> <li>• Realizar giras para cumplir con las diferentes actividades programadas en los Centros Universitarios.</li> <li>• Trámites de los nombramientos, actualización de vencimientos de los funcionarios de los Centros Universitarios.</li> <li>• Recibir y chequear correspondencia que llega de los CU</li> <li>• Distribuir la correspondencia a las Oficinas y Escuelas correspondientes.</li> <li>• Embalar los documentos que las oficinas y Escuelas envían a los CU</li> <li>• Trámites de arqueos y cajas chicas.</li> <li>• Controles internos en cuanto a las gestiones administrativas-académicas de los Centros Universitarios.</li> </ul>

Dirigido a estudiantado	Dirigido a Personal docente
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación y preparación de la Semana Cultura de los Centros Universitarios, procesos de graduación y otras actividades culturales.</li> <li>• Trámites de las horas extras laboradas en matrícula, vacaciones u otros procesos.</li> <li>• Además, cualquier otra función que involucre la coordinación de los Centros Universitarios con las dependencias administrativas-académicas de la Universidad.</li> </ul>

**Fuente:** tomado de la página <http://www.uned.ac.cr/dirCentros/> (4 de setiembre del 2009).

Si bien el Centro de Turrialba, según el Director de Centros Universitarios MBA Luis Fernando Barboza, puede catalogarse como un centro 100% en cuanto a los servicios que ofrece no cuenta con las condiciones de acondicionamiento definidas institucionalmente en aspectos tales como: aulas, transporte propio de un centro 100% servicios. Ello implica, según el acuerdo 1506, que un centro podrá ser valorado como 100% servicios si considera los siguientes aspectos (art. X y IX):

“...aquel que cumpla uno o simultáneamente los siguientes requisitos”:

- La población estudiantil atendida es mayor de cuatrocientos estudiantes.
- Ubicarse en cabeceras de provincia o región.
- Interés institucional de incursionar con mayor fuerza en el área de influencia.
- Contar en lo posible con instalaciones propias y posibilidades de expansión.
- Condiciones apropiadas en la infraestructura nacional de telecomunicaciones y acceso a diversos medio” (CONRE. Acuerdo 1504-2001. Aprobado el 27 de abril del 2001).

De esa manera un Centro Modelo (100% de servicios) según el artículo IX incluye los siguientes servicios universitarios:

Servicios académicos	Servicios de Vida Estudiantil	Servicios administrativos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutorías: en una o varias modalidades como: presencial o mediatizadas (telefónica, electrónica, audio o video conferencia, etc.).</li> <li>- Laboratorios (ciencias, cómputo, idiomas, etc.)</li> <li>- Centros de recursos para el aprendizaje (bibliotecas y otros).</li> <li>- Desarrollo de programas de extensión y proyectos de investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación estudiantil</li> <li>- Servicio para estudiantes con discapacidad</li> <li>- Estudiantes privados de libertad</li> <li>- Servicio de intermediación de empleo para los estudiantes universitarios</li> <li>- Becas, horas estudiante, servicios de los estudiantes becados</li> <li>- Salud</li> <li>- Divulgación e información académica</li> <li>- Estudios de graduación, certificaciones y constancias</li> <li>- Admisión y matrícula</li> <li>- Reconocimiento de estudios</li> <li>- Apoyo a la organización estudiantil</li> <li>- Cultura y deporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutamiento de personal</li> <li>- Mantenimiento</li> <li>- Contratación y suministros.</li> </ul>

Fuente: CONRE (2001) Acuerdo 1504-2001. Aprobado el 27 de abril del 2001

Actualmente más que centros 100% se plantea la denominación de centros modales en los cuales se incorporan una serie de procesos y actividades que eventualmente deberán ser evaluados tales como:

- Extensión e investigación.
- Consejos Regionales Interinstitucionales.

## Antecedentes del CeU de Turrialba:

---

El centro empieza a gestarse a inicios de 1980, cuando un grupo de personas de la comunidad y estudiantes de la UNED de la zona, solicitan a las autoridades la apertura de un Centro Académico en Turrialba. Esta solicitud inicia por tanto con la aplicación de un censo en todo el cantón para identificar aquellas persona interesadas.

Los resultados de este proceso, se visualizan en la sesión ordinaria 271 del 24 de marzo, en el cual la UNED y el Consejo Municipal firman el acuerdo en el que “permitiría a la Universidad Estatal a Distancia con el apoyo de la Municipalidad de Turrialba, iniciar operaciones en el cantón de Turrialba” (Ángulo (Sf). Pág. 1). Dicho convenio establecía que el centro contaría con los aportes de la Municipalidad y de la UNED para su desarrollo.

De esta manera, el Consejo de Rectoría en la sesión 018-81 del 5 de junio de 1981, acuerda aprobar la apertura del Centro de Estudios a partir del II Semestre de este año.

“El Centro de estudios inicia labores en junio de 1981 con una matrícula de 72 estudiantes en el Centro Cultural John F. Kennedy, ahí permaneció hasta junio de 1982, desde esa fechas hasta marzo de 1984 se ubicó en las instalaciones de la Escuela Jenaro Bonilla, el primer semestre de este año se trasladó a la Escuela San Rafael y el segundo semestre funcionó en la Escuela La Margot” (Angulo (Sf). Pág. 2).

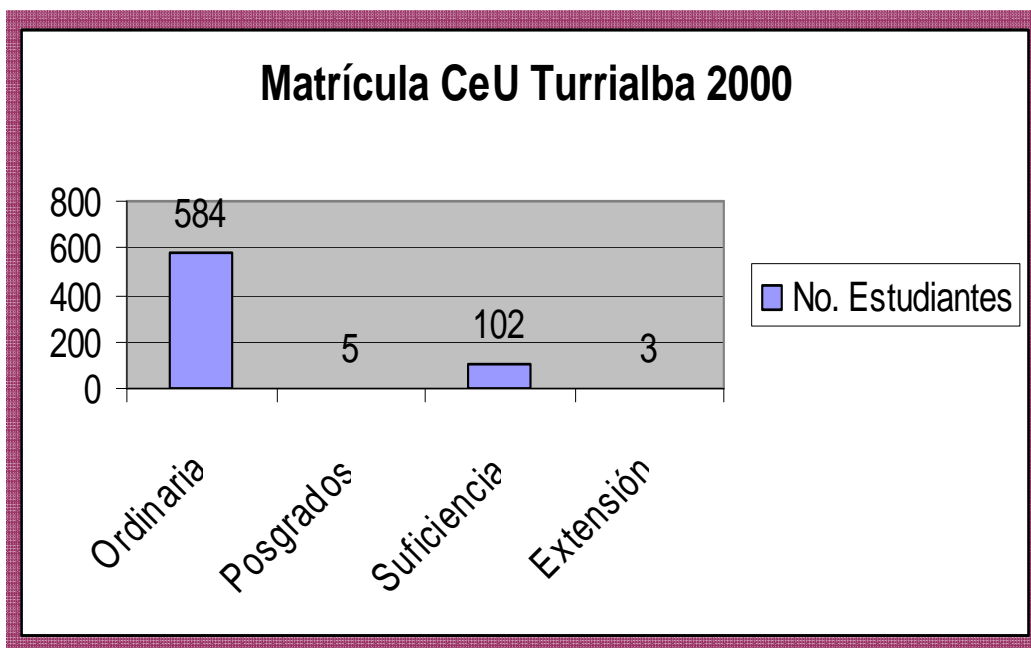
Ya desde sus primeros inicios y con un incremento de la matrícula, se evidencian los problemas de espacio y la importancia de contar con infraestructura propia.

Para el año 1981 un grupo de estudiantes manifiestan sus inquietudes en torno a la posibilidad de que el Centro contara con la administración total, sin embargo no fue hasta 1984 que “con una matrícula de 180 estudiantes que se concluye el convenio entre la Municipalidad y la UNED y está última asume la administración, ahora con el nombre de Centro Académico Turrialba” (Angulo (Sf). Pág. 2).

Aun así los problemas de infraestructura continúan, por lo que el centro atraviesa distintas situaciones de espacio y ubicación, no es sino hasta el año 2000, que el Centro Universitario se estableció en el edificio que actualmente ocupa. A continuación se presentará un gráfico de la población atendida en ese año.

**Gráfico 1**

**Comportamiento de la Matrícula del Centro Universitario 2009**



**Fuente:** Información suministrada por el CIEI-Unidad de Información y Datos Estadísticos, 2009.

Se detallan distintos y significativos momentos históricos del centro.

- En setiembre de 1984 se realiza el traslado del Centro Académico de la UNED al Centro Universitario Regional del Atlántico, ocupando dos aulas, una como oficina y otra para biblioteca, en el pabellón que actualmente ocupa el Liceo Experimental Bilingüe de Turrialba de la Sede del Atlántico.
- En 1986, se inicia en el centro el Programa Bachillerato a Distancia (EDAD) al amparo del convenio MEP-UNED coordinado por el Prof. Minor Ellis en ese año, en 1987 pasó cargo de la Prof. Ruth Murillo y a partir de 1988 hasta 1997 coordinado por Roxana Angulo.
- En octubre de 1988, debido al Huracán Juana y los daños acontecidos con los materiales y otros originó que la UNED asumiera algunas mejoras a la casa del personal docente y por tanto su traslado.

- El Programa de Becas Estudiantiles, inicia en la UNED en 1990, y la mayoría de las personas atendidas por éste eran mujeres particularmente amas de casa, que lograron graduarse y mejorar su nivel de vida y con ellas el de sus familias.
- En 1993 se funda la Asociación de Estudiantes del Centro Académico.
- En el segundo semestre de 1994 se vence de nuevo la carta de entendimiento entre ambas universidades, la administración de la Sede del Atlántico decide no renovarlo y en diciembre de 1999 el Centro Académico deja esas instalaciones después de diez años.
- Para 1995, se gestiona el convenio con la Junta Administrativa del Colegio Nocturno Enrique Menzel, el cual le permite utilizar la infraestructura días sábados y domingos para impartir tutorías y aplicar exámenes, el área administrativa funcionaría en los altos del Edificio Cristal, ubicado 50 metros al norte de dicho colegio.
- A partir de 1996, la UNED establece la matrícula cuatrimestral, los datos de ese año, según cuatrimestres fue de: 472, 489 y 471 estudiantes respectivamente, (UNED Estadísticas 92-96). La matrícula se incrementaba como en ningún otro período hasta esa fecha, sin embargo, entre 1997 y 1999 las cifras tendieron a bajar, manteniéndose entre 300 y 375 por cuatrimestre, entre otras razones, el establecimiento de varias universidades privadas y las limitaciones con que se operaba.
- En el año 1996 al amparo del Programa Cultura y Deporte de Asuntos Estudiantiles de la UNED, se inicia el equipo de fútbol masculino a cargo del profesor Ronald Cervantes, el equipo ha participado en torneos internos y ha representado en varias ocasiones a la Universidad en los Juegos Universitarios JUNCOS.
- En este mismo año, se inician gestiones desde la Rectoría y la Vicerrectoría Ejecutiva de la UNED para la compra de un terreno, con miras a construir las instalaciones del Centro Académico. En 1998 la UNED adquiere parte de esa propiedad y se inicia con el proceso de licitación. En diciembre de 1999, aún sin terminar la construcción, se procede con el respectivo traslado.
- En el año 1998 el Consejo Universitario aprueba la reorganización de la Vicerrectoría Académica, circunstancia que origina un replanteamiento de los Centros Académicos, y origina el cambio de nombre, en adelante los Centros Académicos son llamados Centros Universitarios.
- La UNED realizó en el año 2000 el Segundo Congreso Universitario “Por un Cambio con Participación Real. De esta manera la institución replantea la Misión y Visión así como Los Lineamientos de Política Institucional. Se establecen Los Factores Claves de Éxito, El Plan Académico y el Modelo Pedagógico, con el objetivo de orientar el quehacer institucional en el quinquenio 2001- 2005. Así como, la aprobación por parte de las

autoridades de la universidad del Plan de Desarrollo y la Ubicación Estructural de los Centros Universitarios.

- En este nuevo quehacer de los Centros Universitarios, la UNED establece la figura de las Juntas de Gestión Universitaria, con la finalidad de apoyar acciones en todos aquellos asuntos de competencia del Centro Universitario.
- En el 2000 se funda del grupo de Baile Folklórico hoy llamado "Veroliz".
- El grupo de voleibol femenino se inició en el año 2003 a cargo del profesor Greivin Aguilar Romero.
- El más reciente es el equipo de fútbol sala femenino, a cargo del funcionario Marvin Quirós, el equipo se inició en el 2005 y obtuvo el tercer lugar en los Juegos Universitarios (JUNCOS) realizados en abril del 2006
- En el 2001 se inician los cursos de inglés con el apoyo del Programa de Idiomas de la Dirección de Extensión Universitaria. En diciembre del 2005, la tercera promoción de estudiantes concluye el curso. Actualmente se cuenta con 9 niveles en oferta y una matrícula de 105 estudiantes.
- En el 2001 se asigna al Centro Universitario siete computadoras con la finalidad de equipar el laboratorio de cómputo. En el segundo cuatrimestre del 2002, con el apoyo del Programa de Cursos Libres de la Dirección de Extensión Universitaria, se establecen los cursos de cómputo. A partir del 2003 en coordinación con el Programa de Actualización y Capacitación Docente en Educación Especial de la Dirección de Extensión Universitaria, se inician los cursos de ese programa, actualmente se mantiene un grupo de LESCO I con 20 estudiantes.
- Para el 2005 se crea el Colegio Nacional a Distancia CONED y en el centro contó con una matrícula inicial de 110 estudiantes. Para el primer semestre del 2006 se matricularon dos grupos de séptimo, uno de octavo, uno de noveno y dos de décimo, para un total de 184 estudiantes.
- Para el año 2006, con 25 años de la fundación del Centro Universitario, la UNED tiene a su haber un Centro Universitario posicionado en la región, que destaca por su constante incremento de matrícula y calidad de sus servicios y con aproximadamente 1100 graduandos (Tomado de Reseña Historia del Centro Universitario UNED Turrialba, elaborado por Roxana Angulo).



# Características del CeU de Turrialba

---

El centro cuenta con las siguientes áreas e instalaciones:

- Área de oficinas administrativas.
- Siete aulas, uno de estos es el denominado “anexo”, el cual se encuentra al aire libre, pues constituye un salón abierto.
- Dos laboratorios de computación en red, estacionamiento y zona verde.
- Videoconferencia, que es igualmente un aula de atención al estudiantado.
- Un centro inteligente con seis computadoras al servicio de la comunidad en general.
- Cuenta con estantes disponibles para el servicio bibliotecario pero no cuentan con mesas para estudio y revisión del material.
- La seguridad durante las 24 horas del día.

El centro actualmente es atendido por su administradora actual Roxana Ángulo, personal administrativo, personal de Asuntos Estudiantiles, así como el apoyo de 25 profesionales que se desempeñan en la atención de tesis, prácticas dirigidas, cursos libres, cuidado de exámenes y tutorías de algunos cursos.

En la actualidad y mediante convenio UCR/UNED, los y las estudiantes cuentan con acceso a los laboratorios de Ciencias Naturales de la Sede Regional de la Universidad de Costa Rica en Turrialba “A cambio la UNED facilita algunas aulas a la UCR. Asimismo, según convenio CATIE/UNED algunas videoconferencias están siendo impartidas en la Sala Virtual del CATIE” (UNED. 2008. Historia del Centro Universitario de Turrialba. Consultado en Agosto 26 del 2009 en: <http://www.uned.ac.cr/general/centrosmapa.shtml>).

El centro ofrece cursos de computación (Internet, procesadores de texto, etc.), cursos de inglés conversacional y el programa de actualización y capacitación docente en educación especial. Así como cursos del Programa de Gerontología de inglés y cómputo.

Por otra parte, cuenta actualmente con un convenio con las cuatro universidades en relación con la formación y capacitación a las comunidades indígenas, esta población actualmente está desarrollando los estudios generales con la UNED. Además de los cursos en los diferentes programas que ofrece la universidad, así como del CONED.

Actualmente el laboratorio de cómputo está compuesto de 12 equipos y se ofertan los cursos de la plataforma Windows y su sistema operativo en los programas de Excel, Power Point, Access, Word e Internet.

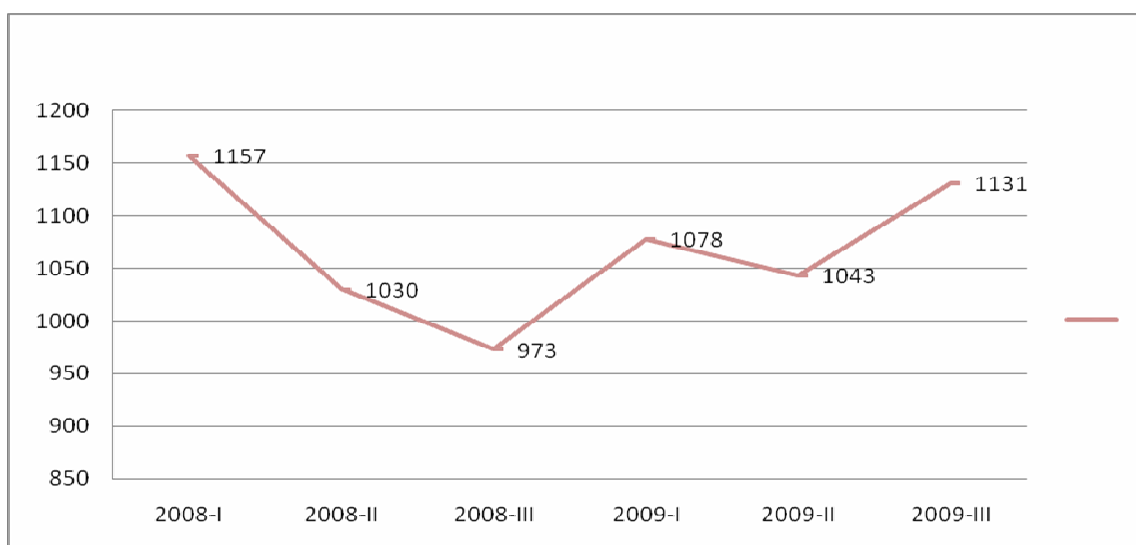
Actualmente y dentro de la lógica de un centro 100% servicios, el área administrativa del centro ofrece los servicios de historiales académicos, certificaciones de notas y constancias de estudiante, así como el préstamo de sus instalaciones para proyectos de la comunidad.

Otros servicios son la tramitación de procesos a la Sede Central, equipo multimedial de apoyo, entrega de textos y coordinación de aulas y personal docente.

En cuanto a la población (2008-2009), el centro ha mantenido una población estable, sin embargo para el III Cuatrimestre ha tenido un aumento, como puede apreciarse en el gráfico 1. Aun así se evidencia una reducción sensible para el 2008 en el II y III Cuatrimestre.

**Gráfico 2**

**Comportamiento de la Matrícula del Centro Universitario 2008-2009**



**Nota:** se consideran en los datos, las poblaciones de Posgrado y Extensión.

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

Es importante hacer notar, que si se considera únicamente la población de estudiantes que cursan las distintas carreras (de primer ingreso y regular), se evidencia una disminución significativa pero estable en los últimos cuatro años (véase tabla 2)

**Tabla 2**

**Evolución de la matrícula de estudiantes de primer ingreso y regular por cuatrimestre, del 2006 al 2009**

Año	Período Académico:								
	I Cuatrimestre			II Cuatrimestre			III Cuatrimestre		
	Total	1º Ingreso	Regulares	Total	1º Ingreso	Regulares	Total	1º Ingreso	Regulares
2009	861	149	712	848	111	737	--	--	--
2008	863	155	708	817	84	733	773	61	712
2007	858	145	713	856	133	723	811	63	748
2006	875	185	690	852	127	725	779	47	732

**Nota:** No se incluyen los datos del III cuatrimestre del 2009.

**Fuente:** Información suministrada por la Unidad de Información y datos estadísticos, CIEI.

En relación con el tipo de matrícula y medio de matrícula, el CeU cuenta con un aumento significativo de cursos de Extensión en particular de Gerontología de los cuales se ofrece inglés y Computación.

Si bien, la población estudiantil (estudiantes en carreras) ha venido disminuyendo, el centro ha ido incrementando su atención en diferentes poblaciones como ha sido los cursos de Extensión, en los cuales se destaca Gerontología, cursos de convenios con otras universidades, en atención a poblaciones indígenas y Colegio Nacional de Educación a Distancia (CONED). Esto coincide con las opiniones de los y las estudiantes entrevistados (as) quienes plantean a la institución la necesidad de desarrollar carreras cortas.

Asimismo, el centro ha venido estimulando el uso de los medios y servicios tecnológicos como ha sido la matrícula telefónica y por Web, como se aprecia en las últimas matrículas del 2009 hubo una disminución de la matrícula presencial, pero un aumento significativo en la matrícula por web.

El centro ha venido fomentando la incorporación de nuevos grupos sociales en su atención así como la promoción de los servicios a distancia como ha sido MATRIUNED. Es importante señalar en este punto, que el Estudio desarrollado por el CIEI "Evaluación del Sistema de matrícula por Internet y telefónica MATRIUNED" en el 2008, el centro se ha destacado en la promoción y apoyo en este último aspecto.

**Tabla 3**

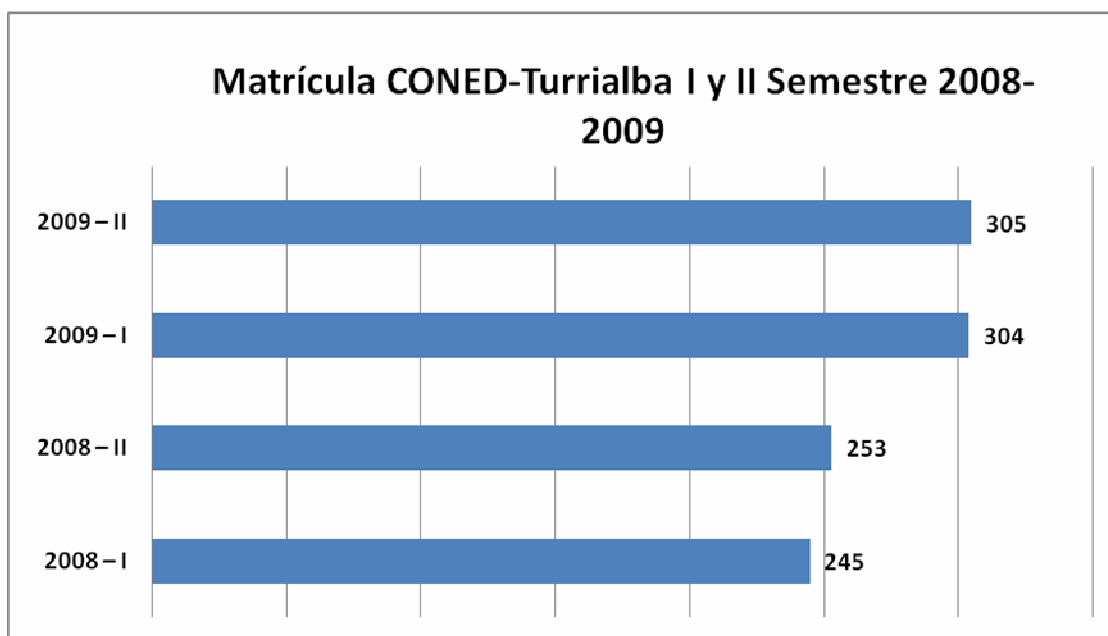
Periodo	Presencial						Telefónica		Web	
	Ordinaria	Suficiencia	Semestral	C. Libres	Gerontología	Posgrado	Ordinaria	Suficiencia	Ordinaria	Semestral
<b>2008-I</b>	321	4	95	131	37	1	458	12	168	2
<b>2008-II</b>	237	7	0	144	43	2	517	14	113	3
<b>2008-III</b>	224	9	0	118	45	2	448	17	144	4
<b>2009-I</b>	316	4	89	61	51	4	432	12	176	4
<b>2009-II</b>	270	10	0	86	71	4	<b>73</b>	1	<b>547</b>	12
<b>2009-III</b>	222	6	-	107	91	3	<b>80</b>	2	<b>574</b>	11

**Matrícula del Centro Universitario de Turrialba por cuatrimestre en el 2008- 2009, según el tipo y medio de matrícula.**

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

En cuanto a otras poblaciones a las que ofrece servicios, se encuentra el CONED, que aunque en el último año con una matrícula estable, si se evidencia de un año a otro un incremento significativo de la matrícula (véase grafico 3). Ello implica mayor población y particularidades en su atención.

**Grafico 3**



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

En el caso de convenios con las tres universidades estatales, se incluye las carreras de corte conjunto en el que se destaca otros grupos de atención y el incremento de un cuatrimestre al otro. Actualmente se atiende a la población indígena quien cursa el Bloque de Estudios Generales de la UNED.

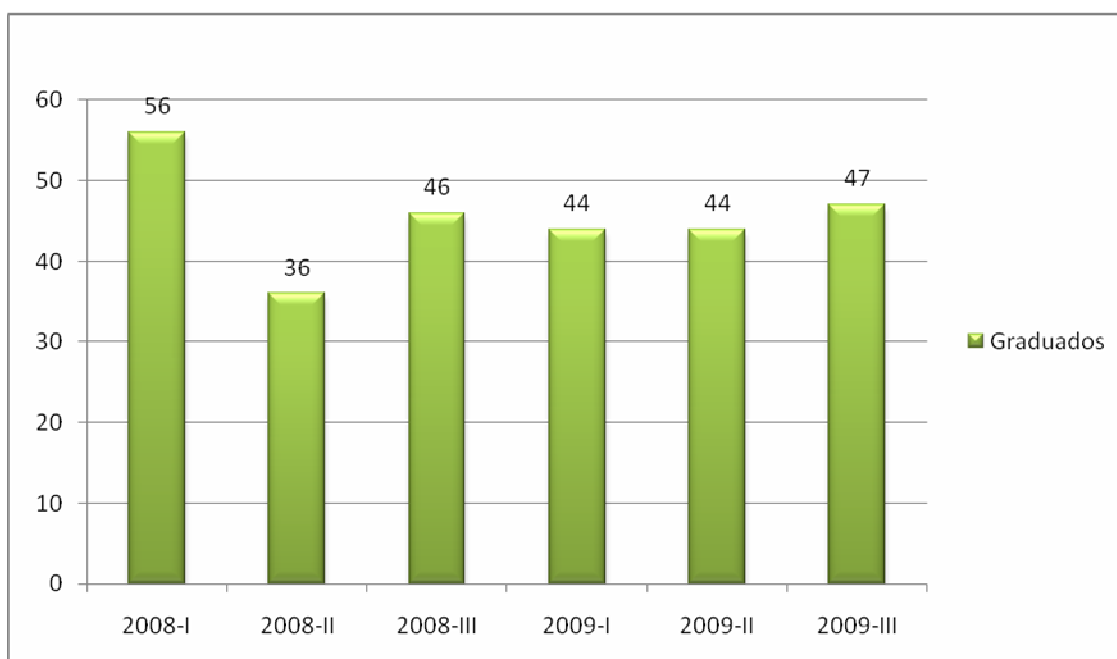
**Tabla 4**  
**Matrícula por carrera conjunta UNED-UCR-UNA del I y II semestre 2009**  
**(En relativos)**

Periodo Semestral	Matricula
2009 – I	18
2009 – II	23

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

En lo que respecta a la población graduada del CeU Turrialba, la promoción en relación a estudiantes regulares y de extensión del curso de inglés, es constante, con una leve disminución en los últimos cuatrimestres del 2008 y con un aumento para el 2009.

**Gráfico 4**  
**Estudiantes graduados del CeU Turrialba del 2008 al 2009**



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

En el caso del CONED, desde el 2006 al 2008 se han graduado 68 estudiantes, 55 de III ciclo y 13 de Bachillerato (Angulo, 2009. Pág. 10).

Aunque no se cuenta con datos comparativos a nivel regional en torno al aporte de profesionales entre otros de la UNED y el centro, si es importante valorar los esfuerzos de la institución en el desarrollo de una comunidad.

# Acciones del centro:

---

Además de las funciones que se han detallado anteriormente, en la sistematización realizada por la Administradora Roxana Angulo, el Centro ofrece como valor agregado varias acciones que se detallan a continuación.

## **a. Programa de reciclaje:**

Desde el 2004 se han venido desarrollando acciones coordinadas con el Centro Educación Ambiental, tales como talleres, charlas orientadas a la sensibilización del manejo de desechos y reciclaje.

Desde marzo del 2009, los desechos de papel y cartón del Centro, así como los que trae la comunidad estudiantil que además incluye, plástico, vidrio y aluminio son preparados por el Centro Universitario y se coordina con el CATIE para su transporte y la gestión para su comercialización.

## **b. Programa de cursos libres de inglés, computación y gerontología**

A partir del 2002 se iniciaron los cursos libres de inglés, y entre el 2004 y 2007 se ofrecieron cursos de computación ofreciendo éstos en el 2008 en línea con poca demanda.

El programa de gerontología inició con cursos presenciales de cómputo a partir del 2008.

La comunidad estudiantil en cuanto a los cursos de inglés CONARE, cuenta con 39 matriculados y en lista de espera 30 estudiantes más.

## **c. Carrera conjunta UNED-UCR-UNA.**

En el 2009 inició con estudios generales la carrera conjunta con UNED-UCR-UNA de Bachillerato en I y II ciclos en lengua y cultura cabécar, siendo esta una experiencia no solo para quienes laboran en el Centro Universitario Turrialba sino también para las diferentes dependencias involucradas. Todos los y las estudiantes son becados (as) y se les ofrece refrigerios y capacitación a los/as docentes que laboran en las comunidades indígenas coordinados por funcionarios (as) de las tres universidades.

## **d. Colegio Nacional de Educación a Distancia (CONED)**

El colegio inició labores en setiembre del 2005 con 86 estudiantes matriculados en el curso de Introducción a las técnicas de estudio, desde entonces ha tenido una matrícula creciente en

los diferentes niveles. Por razones de espacio físico, las tutorías se imparten de lunes a viernes en horario de 5:00 de la tarde a 9:45 de la noche. En la parte administrativa laboran dos funcionarios (as) y siete docentes en las diferentes especialidades, éstos nombrados por el Ministerio de Educación Pública.

#### **e. Comunicación con la comunidad universitaria**

La comunicación con la población estudiantil ha sido una preocupación del Centro Universitario. El centro emplea distintos medios tales como circulares durante la aplicación de los exámenes, pizarras informativas. Además se invita a la comunidad universitaria y del CONED a utilizar el buzón de aportes y sugerencias con el compromiso de mejorar, esto como una acción del primer proceso de autoevaluación que desarrolló el centro.

A pesar que desde hace un año se inicio con la idea de un boletín electrónico con miras a mejorar la comunicación, situaciones técnicas de computación han impedido su desarrollo, en la actualidad se esta a la espera del apoyo solicitado a la Dirección de Tecnología. Este tipo de boletín persigue además de establecer una adecuada retroalimentación sobre el quehacer del Centro Universitario y de la universidad, la necesidad de que los y las estudiantes planteen sugerencias y aportes para mejorar los servicios. Por otra parte, se trata de sensibilizar al estudiantado y provocar el gusto en el uso de esta tecnología.

Además, con el apoyo del programa de divulgación académica, se llega a los 16 colegios de la región, con información actualizada sobre la universidad, con la finalidad de contribuir en la elección sobre la formación universitaria.

El personal docente constituye otra población de importancia para el centro, ya que por medio de una circular al inicio del cuatrimestre, se les da la bienvenida y se les informa la manera de operar en el Centro Universitario, además, se les solicita llenar una ficha con datos que le permita al centro comunicarse en caso necesario.

#### **f. Programa de comunidades indígenas**

Desde el 2006 el programa de Capacitación a Comunidades Indígenas de la Dirección de Extensión Universitaria, es atendido por Emma Duran en el Centro Universitario Turrialba, el proyecto “Apoyo a los estudiantes de la comunidad indígena Cabécar de Chirripó –Duchi” en el Programa de Educación Abierta del Ministerio de Educación Pública.

Actualmente la Sra. Emma coordina la Subcomisión Interuniversitaria de Coordinación con Pueblos y territorios Indígenas, adscrita a la Comisión de Vicerrectores de Extensión y Acción Social CONARE. Esta subcomisión tiene a cargo dos proyectos: Construcción de las relaciones entre las Universidades Públicas y las comunidades indígenas, desde una perspectiva



intercultural y de diálogo permanente y fortalecimiento de los contenidos de educación secundaria en las comunidades indígenas de Talamanca (Amubri y Suretka) Boruka y Grano de Oro.

Además integra la Comisión de Educación Indígena Siwä Pakö con el proyecto de acción interuniversitaria para la construcción de oportunidades de educación intercultural bilingüe, en el territorio indígena de Chirripó.

#### **g. Centro Comunitario Inteligente**

A partir de enero 2009 se instalaron 6 equipos de cómputo mediante el convenio UNED-MICIT, a pesar de no contar con el espacio ideal pues están colocadas muy cerca de donde se atiende estudiantes. Este centro siempre está ocupado con estudiantes que requieren accesos a Internet o utilizar el procesador de texto. Se está a la espera de coordinar con La Dirección de Extensión respecto a capacitaciones a personas de la comunidad Turrialbeña.

#### **h. Préstamo de instalaciones a la comunidad**

El Centro Universitario se caracteriza por prestar las instalaciones a las Instituciones que requieran durante el día, con el fin de aprovechar el espacio físico para reuniones, charlas capacitaciones y afines. Algunas de estas Instituciones son el Ministerio de Educación Pública, Instituto de Electricidad Costarricense, Patronato Nacional de la Infancia, entre otras.

## **Visión de las personas colaboradoras del Centro Universitario de Turrialba**

---

### ***1. Aspectos generales:***

Actualmente la población estudiantil (estudiantes de grado, posgrado, convenios y extensión) así como instancias de la comunidad de Turrialba, son atendidas por once funcionarios (as), los cuales abarcan los siguientes servicios:

- Colegio Nacional de Educación a Distancia.
- Extensión.
- Bienestar estudiantil.
- Biblioteca y videoconferencia.

- Comunidades indígenas-CONARE
- Atención administrativa y servicios generales.

Como puede apreciarse en la lista, los y las funcionarias atienden distintas áreas, algunos (as) más de una; sin embargo se cuenta con una delimitación en cuanto a las funciones y actividades por persona.

**Tabla 5**

**Distribución por funciones del personal del CeU de Turrialba, setiembre 2009**

Nombre del funcionario (a)	Dependencia- puesto
<b>Angulo Porras Roxana</b>	Administración
<b>Arias Madriz Lissette</b>	CONED
<b>Arguello Quirós José Pablo</b>	Videoconferencia – Cursos libres
<b>Castillo García Alicia</b>	Servicios generales
<b>Durán Mora Emma</b>	Comunidades Indígenas-CONARE
<b>Jiménez Arroyo Teresita</b>	CONED
<b>Jiménez Núñez Luis</b>	Servicios Generales
<b>Mora Díaz Tobías</b>	Administración
<b>Múñoz Campos Miguel</b>	Biblioteca - administración
<b>Perez Vargas Fanny</b>	Administración
<b>Quirós Chavarría Marvin</b>	Oficina Bienestar Estudiantil

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

En cuanto al personal académico que atiende programas específicos, se cuenta con ocho docentes, en las siguientes áreas (Angulo, R. Pág. 10):

- Extensión: cursos de inglés, cómputo y gerontología.
- Bienestar estudiantil: lecciones de baile.
- Carreras específicas: Cátedra de Geografía y de Sociología.

## *2. Visión de las personas que brindan atención:*

Como resultado del taller participativo en el que participaron los y las administrativas del Centro Universitario de Turrialba, durante una sesión de trabajo, se logra identificar que los/as colaboradoras del Centro lo visualizan como un promotor de nuevas oportunidades con un compromiso con el ambiente, la cultura del estudiantado y por ende de la comunidad, fortaleciendo así las necesidades del sector social menos privilegiado, brindando al estudiantado un trato agradable, facilitando su gestión y promoviendo la educación.

Las personas colaboradoras del CeU Turrialba identifican que los servicios ofrecidos por el Centro satisfacen las necesidades del estudiantado y además ofrece otros servicios que atienden otra población como lo es el CONED, Gerontología, Capacitación Indígena, los cursos de CONARE y Cursos Libres, se procura, en la medida de lo posible con los recursos disponibles responder a las necesidades e intereses del estudiantado de la comunidad de Turrialba.

Lamentablemente y desde la perspectiva del personal el papel de la Institución no ha sido suficiente para el fortalecimiento de los servicios debido a la falta de recursos.

Con el fin de identificar las condiciones del centro así como su percepción en torno a los elementos que deben fortalecerse, las personas participantes del centro, consideraron las fortalezas como acciones a mejorar en el centro.

### *Fortaleza del Centro Universitario de Turrialba*

El personal colaborador del Centro considera que están son sus fortalezas:

- Tecnología de punta
- Instalaciones agradables, pero insuficientes.
- Información precisa y actualizada
- Personal capacitado y comprometido

Y como oportunidades que presenta el Centro los/as colaboradores indican lo siguiente:

- Facilidad de acceso educativo
- Excelente ubicación en la comunidad
- Horarios accesibles y adecuados a las necesidades de la comunidad.
- Apertura a todos los sectores de la comunidad, incluyendo la población adulta mayor.

El personal de apoyo y administrativo del Centro ha realizado acciones de mejora con el fin de fortalecer el quehacer del mismo, han implementado el poli-funcionamiento de personal; abriéndose a una apertura al conocimiento de las labores diarias del Centro, fortaleciendo el trabajo en grupo y efectuando el adecuado flujo de información.

Además indican algunas acciones que faltan por realizar como son; proporcionar un adecuado ambiente laboral, realizar reuniones periódicas para la retroalimentación, aprovechar y realizar actividades sociales con la comunidad estudiantil y divulgar a la comunidad de Turrialba el quehacer del Centro.

Es importante anotar que en el anterior proceso de evaluación al cual el centro se sometió, se realizaron mejoras relacionadas con espacios de información en el centro (pizarras informativas), buzón de sugerencias para los y las estudiantes, aunque no se ha implementado de forma permanente el uso de un boletín electrónico dirigido al estudiantado del centro. Por otra parte, se generaron a lo interno, mecanismos para contar con información de estudiantes de primer ingreso, estudiantes regulares, así como un monitoreo general de las tutorías en el centro.



*Participación de los y las funcionarios del Centro Universitario Turrialba durante el taller.*

*Acciones de mejora que se deben implementar en el Centro Universitario de Turrialba.*

Así como el personal del Centro ha realizado acciones de mejora a lo interno, hay muchas necesidades que limitan esta labor y que el personal lo expresa indicando que se debe fortalecer lo siguiente:

- Capacitación, para ofrecer un mejor servicio y un trato personalizado:
  - o Continuidad del trabajo en equipo
  - o Sensibilidad con el ambiente
  - o Charlas sobre crecimiento personal
  - o Servicio al estudiantado
  - o Servicio al estudiantado con capacidades especiales
- Espacio ya que es insuficiente; tanto en el área administrativa así como en las aulas, laboratorios, biblioteca.
- Acondicionar el Centro para atender a personas con capacidades especiales.
- Mayor divulgación del quehacer de la UNED en la Comunidad de Turrialba, para lograr atraer y fortalecer a todos los sectores de la región.
- Agilidad en el flujo de materiales y equipo requerido para brindar el servicio deseado.

*Expectativas y retos que tiene el Centro Universitario de Turrialba para el perfeccionamiento de los servicios*

Finalmente han establecido que desean ofrecer servicios de calidad, variedad y cantidad, logrando satisfacer al estudiantado, comunidad en general y a tutores/as las necesidades de

información y realizar los tramites requeridos con la finalidad de que exista un compromiso reciproco.

Además detectan los grupos de interés para la UNED en la Región como lo son las personas con la secundaria incompleta, fomentar la capacitación no formal y apoyar a las madres solteras, apoyo a la atención de estudiantes con adecuaciones.

## Percepción del personal docente que apoya los procesos educativos en el CeU Turrialba.

---

Como población que atiende al estudiantado del CeU de Turrialba y que al mismo tiempo, es un usuario de los servicios que se ofrecen, se consultó a los y las docentes que durante el periodo de consulta (II Cuatrimestre del 2009) atendieron estudiantes en tutorías y cuido de exámenes particularmente.



Estudiantes del Centro Universitario de Turrialba en lecciones.

De una muestra de 20 docentes, se pudo captar por vía telefónica 15 de estos, dicha información fue ofrecida por las respectivas escuelas. Las causas: números sin contestar, o bien, ausencia de información para mantener algún contacto con las personas. Aun así se realizaron varios intentos, lo cual dio como resultado el total de entrevistados (as) indicados anteriormente.

Al personal docente se le consultó sobre diferentes aspectos, los cuales se distribuyen en las siguientes variables:

1. Infraestructura.
2. Medios educativos.

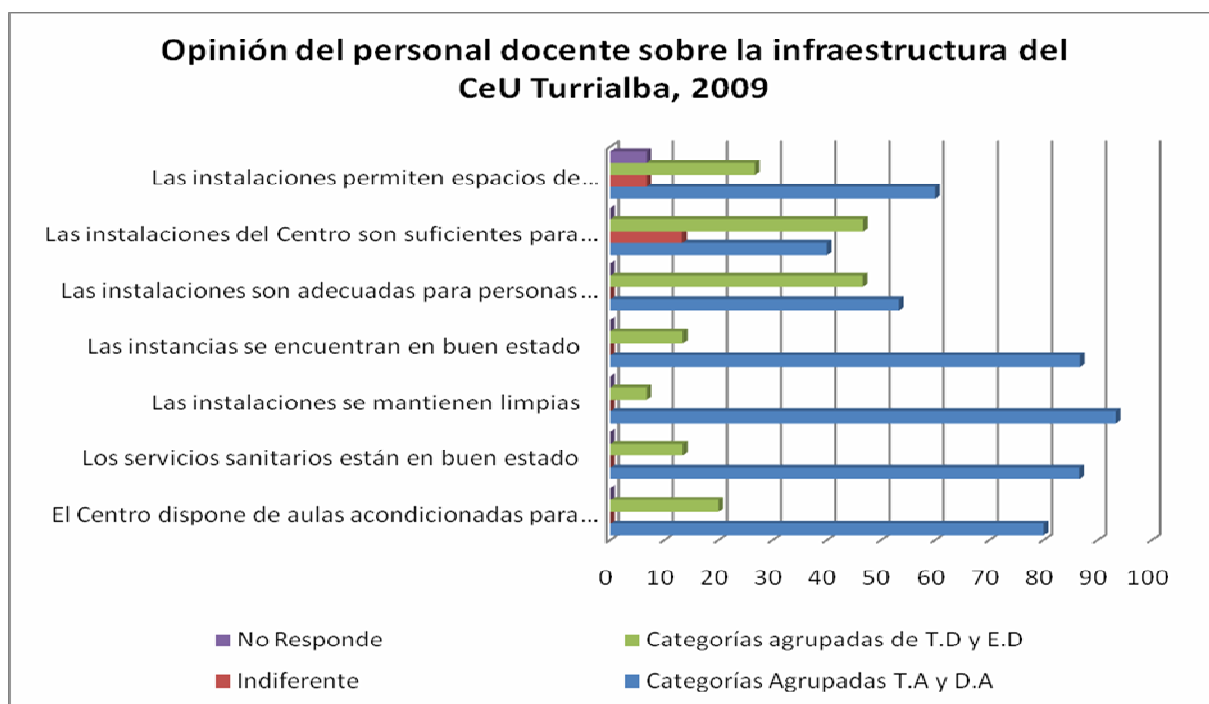
3. Servicios de apoyo
4. Recomendaciones para mejorar el servicio.

### *1. Infraestructura*

En cuanto a la infraestructura como se aprecia en la gráfico 5, se visualizan los siguientes aspectos:

1. El 80% consideran que el centro cuenta con aulas acondicionadas para el aprendizaje, aun así es importante destacar un 20% quienes indicaron no estar de acuerdo.
2. Las personas encuestadas consideran que las instalaciones del Centro Universitario están en buen estado, así como las instalaciones en general.
3. En lo que respecta a si el centro cuenta con espacios de interacción tanto para el estudiantado como para el personal docente, el 60% de las personas entrevistadas manifestaron estar de acuerdo.
4. En cuanto a la infraestructura para personas con necesidades especiales, si bien el 53.3% opinó que son adecuadas, el resto de las personas entrevistadas indicaron esta como una debilidad (46.7%).
5. En cuanto a la suficiencia de las instalaciones para atender a su población, el 46.7% indicaron que esta debe mejorarse, ya que es insuficiente para el estudiantado que se atiende, aun así, un 40% señaló lo contrario.

Gráfico 5



**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responden únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

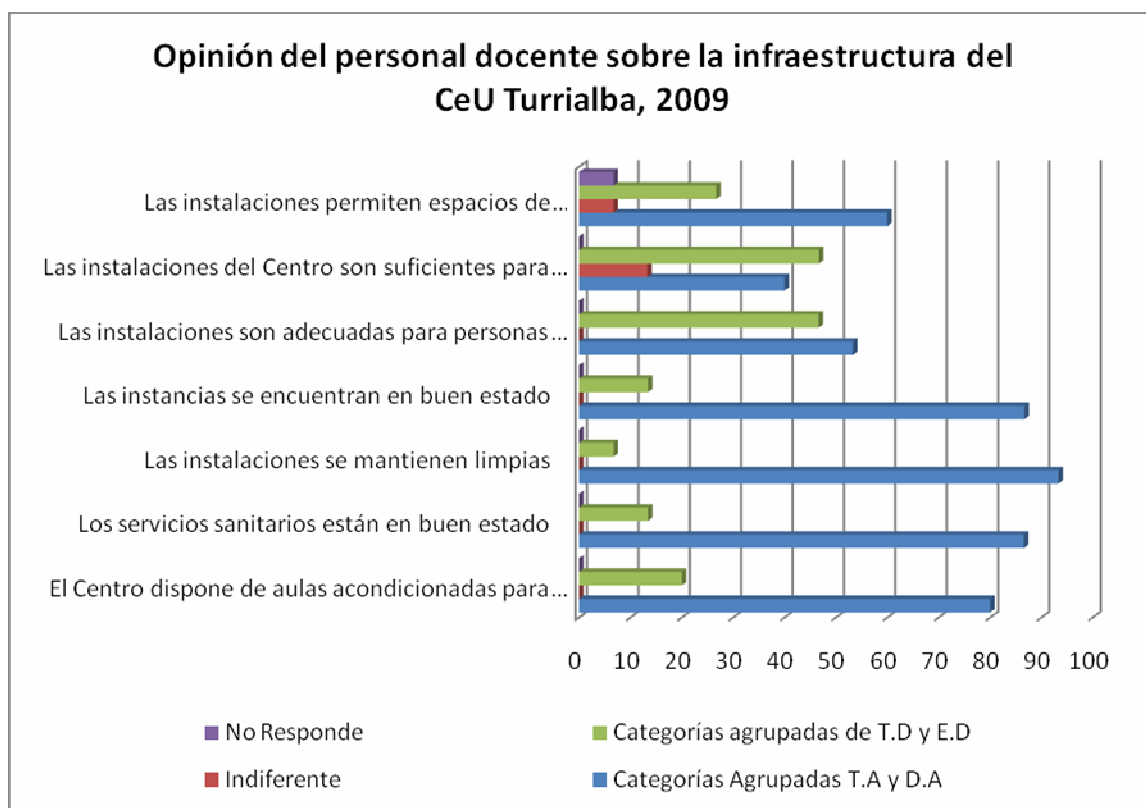
**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al personal Docente, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

Los y las tutores (as) consideran importante fortalecer la infraestructura en dos aspectos: una con la posibilidad de acceso para personas con discapacidad y la otra, de ampliación de las instalaciones en función de la población que se atiende.

## 2. Medios educativos

En cuanto a la disposición de medios educativos ofrecidos por el centro, como materiales, equipo de cómputo, equipo multimedial, acceso a revistas, textos, etc., se aprecia en el gráfico 6, fue valorado como adecuado en cuanto a la disposición y acceso a los mismos.

Gráfico 6



**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al personal Docente, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

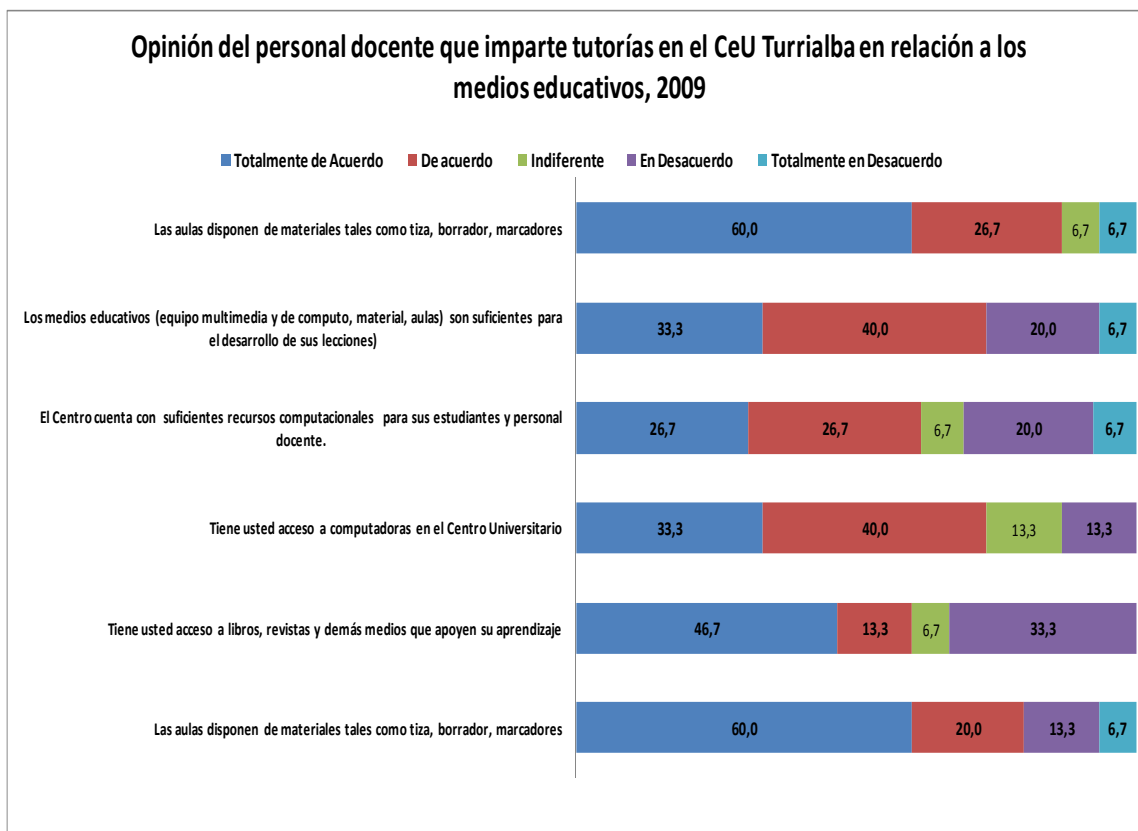
Aun así, es importante destacar en relación de algunos porcentajes, la importancia para este grupo de contar con acceso a revistas, textos, etc. tanto para su labor docente como el estudiantado y el contar con recurso multimedial que permita apoyar los espacios de tutorías.

### 3. Servicios de apoyo

En cuanto a este aspecto, se consideran como servicios de apoyo aquellos de carácter administrativo, relacionado con el asesoramiento, atención del personal del centro, efectividad y precisión en brindar estos servicios.



**Gráfico 7**



**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al personal Docente, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

Como se aprecia en el gráfico 8, en cuanto al asesoramiento, atención oportuna, evacuación rápida y efectiva de las consultas y efectividad del asesoramiento, los y las tutores (as) entrevistados manifiestan estar muy satisfechos. Igualmente consideran que el personal cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para ofrecer los servicios del centro.

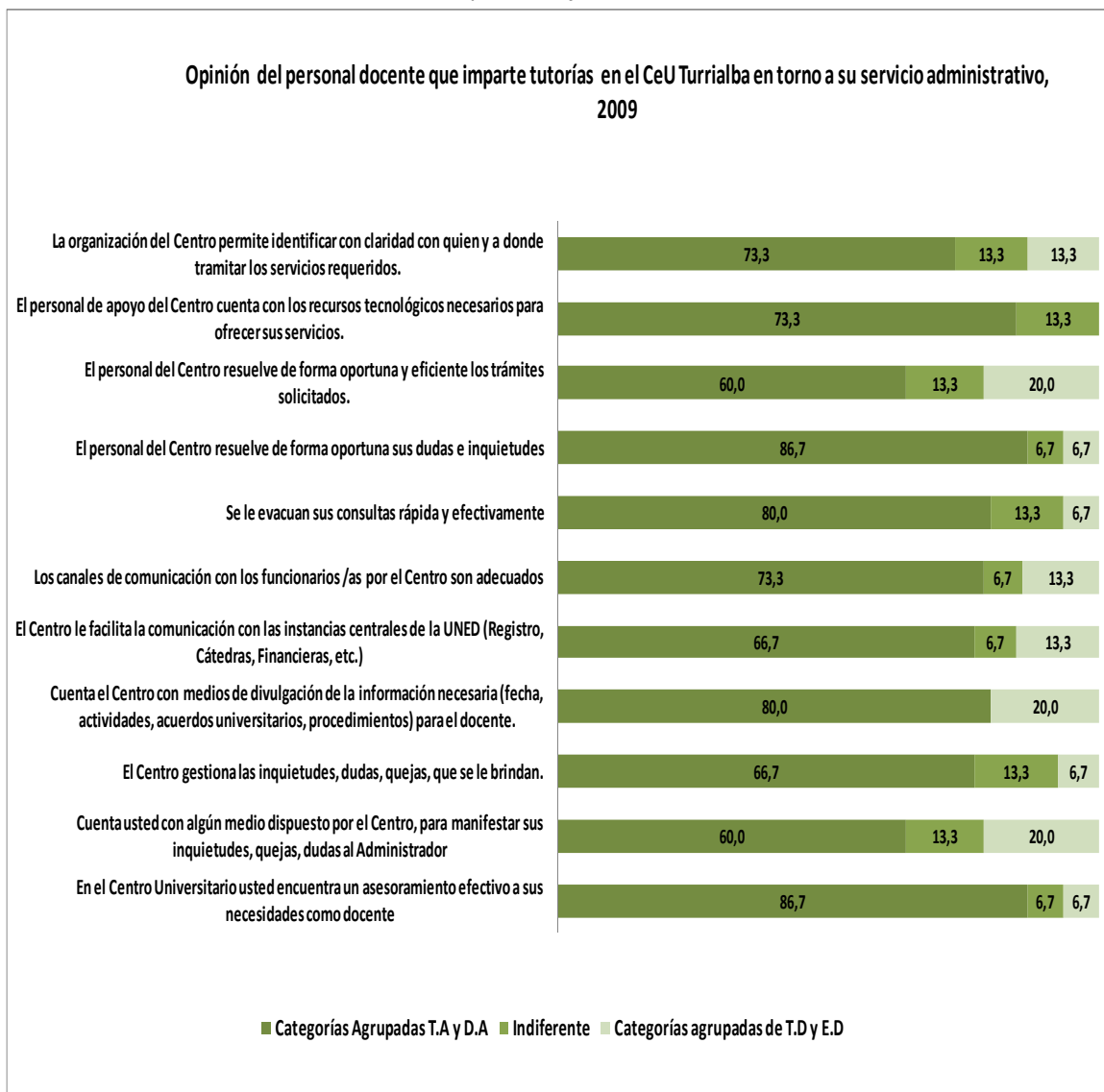
En cuanto a medios de divulgación, comunicación y acceso para realizar observaciones y quejas, el personal docente entrevistado indicó igualmente estar satisfechos por dicha atención (gráfico 8). Aún así, se considera importante según las opiniones que el centro preste atención a los siguientes puntos:

1. Contar con un medio para manifestar inquietudes, quejas, o dudas al administrador (a), así como la gestión de los mismos.
2. Fortalecer los medios de divulgación e información, comunicación al docente con las instancias centrales y los canales de información con el personal del centro.

**Gráfico 8**

**Opinión del personal docente que apoya el CeU Turrialba, 2009**

(En porcentajes)



**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responde únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al personal Docente, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

Finalmente y en la consulta sobre como valora el servicio en términos generales, los y las docentes señalaron estar satisfechos con la atención recibida (el 80%). Resaltando la atención del personal.

Por otra parte, al consultarles en pregunta abierta sobre que aspectos mejoraría del centro, indicaron los siguientes aspectos:

- Ampliar las instalaciones e infraestructura: incluye mayor ventilación en las aulas, equipo multimedial para las lecciones e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.
- Contar con recursos bibliotecarios, buen mantenimiento del material.
- Equipo de apoyo, contar con fotocopidora, equipo multimedial para ofrecer las lecciones y la disposición de dicho equipo para el estudiantado.

## Percepción de los y las estudiantes de Extensión

---

Como población distintiva de la UNED, desde el punto de vista de que constituyen una población estudiantil que no desarrollan estudios de grado sino cursos libres, tales como Inglés y Computación y que requieren de mayor presencialidad y por tanto, requerimientos específicos como equipo, personal docente, materiales, etc., se consideró pertinente analizar esta población de la misma manera que el estudiantado de carrera “regular”.

Es importante anotar que parte de estos cursos se ofrecen en el marco de cursos para poblaciones de Tercera Edad quienes “en su mayoría son educadores pensionados y algunos tienen su negocio propio, el objetivo de llevar estos cursos de computación y de inglés es para ampliar sus conocimientos e implementarlos en sus trabajo o vida diaria” (Estudiante de los cursos de Gerontología, entrevista, 2009)

Aun así, se les consultó sobre los mismos servicios que al estudiantado “regular”, aunque sobre la marcha del estudio elementos como el uso de bibliotecas o el término de tutorías no constituían aspectos directos a su cotidianidad.

Durante el taller que se realizó con el estudiantado de parte de Extensión solo participo una estudiante quien indicó ser vocera de su grupo indica que la expectativa en función del servicio se centra fundamentalmente en contar con un “mayor interés por parte de la administradora así como la encargada de los cursos en la supervisión de nuestros cursos” (Estudiante de los cursos de Gerontología, Taller con los y las estudiantes, 2009).

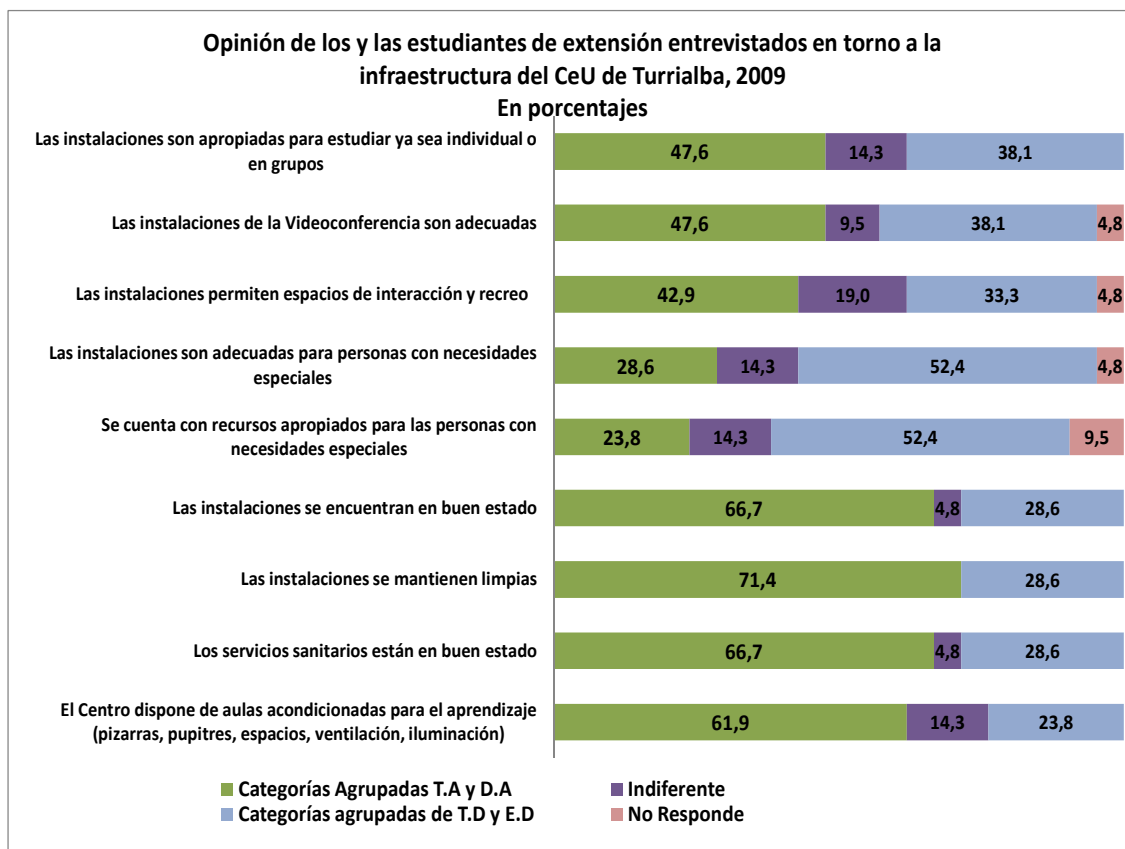
### *3. Infraestructura:*

De acuerdo con lo señalado por los y las estudiantes entrevistados (as), en relación con la infraestructura se pueden destacar los siguientes aspectos (véase gráfico 9):

- El estudiantado considera que las instalaciones se mantienen limpias y en buen estado así como los servicios sanitarios.
- El 66% de las personas consultadas indican que las instalaciones están en buen estado.
- El 52% de las personas encuestadas señalaron que el centro no con recursos apropiados para personas con necesidades especiales, esto igualmente, aunque con menos diferencia, se evidencia en cuanto a las instalaciones pues, un 33,3% indicaron que no son adecuadas, frente a un 29% que indicaron que sí y un 14, 4% que les es indiferente.
- Para el 47,6% de las personas encuestadas las instalaciones de la videoconferencia son adecuadas, aun así un 38,1% indicó lo contrario.
- En cuanto a los espacios de interacción, y quizás por las características de la población, el 47,6% indicó que las instalaciones son adecuadas para estudiar ya sea individualmente o en grupo, mientras que un 38,1% consideran lo contrario.

Gráfico 9

(En porcentajes)



**Nota:** La agrupación de las categorías responde únicamente como una forma de síntesis de la información presente en el documento.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado de cursos libres, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

En relación con la infraestructura, se evidencia la importancia de fortalecer las instalaciones y los recursos para personas con necesidades especiales, especialmente en los cursos de computación donde los y las estudiantes deben subir un segundo piso. Igualmente, debe rescatarse la importancia de que el centro cuente con espacios de interacción que faciliten el estudio en grupo o bien individual, aspectos que igualmente fueron señalados de forma enfática durante el taller, recalcando la importancia de espacios de socialización e instalaciones accesibles a sus necesidades.

#### 4. Medios educativos

En cuanto a los medios educativos, como se aprecia en la tabla 7, los y las estudiantes de extensión consideran que el centro no dispone de espacio adecuado para la biblioteca ni de los recursos tales como libros, revistas, etc. que apoyen su aprendizaje. Sin embargo, es

importante destacar los porcentajes de la categoría “indiferente” y “no responde” constituye porcentajes importantes lo que podría suponerse que para ellos y ellas tales servicios no son tan pertinentes. Aun así, se rescata que el 42,85% consideran fundamental que el centro cuente con recursos bibliográficos que apoyen su aprendizaje. Durante el taller la estudiante de extensión del curso de gerontología señaló que “desconocen la existencia de una biblioteca, se recomienda que los profesores deben motivar el uso de estos servicios” (Taller con Estudiantes de los cursos de Gerontología, 2009)

Por otra parte, los estudiantes de extensión encuestados, consideran que el centro cuenta con suficientes recursos computacionales. Así como, opinan que los laboratorios de cómputo son suficientes y actualizados, lo que coinciden en cuanto al uso del internet, ya que el 47,92% indican que el centro les facilita su uso, aunque igual debe destacarse los porcentajes de las categorías “indiferentes” y “no responde” (19,05% y 14,29% respectivamente).

Finalmente, consideran que el centro dispone en las aulas de los materiales necesarios como: tiza, borradores, marcadores, etc.

**Tabla 7**

**Opinión de los y las estudiantes encuestados de Cursos libres del CeU Turrialba sobre los medios educativos, 2009**

(En porcentajes)

Medios Educativos	Categorías Agrupadas T.A y D.A	Indiferente	Categorías agrupadas de T.D y E.D	No Responde	Total
El Centro dispone de un espacio físico adecuado para la biblioteca	19,05	28,57	38,10	14,29	100
El Centro cuenta con revistas, libros y demás medios que apoyen su aprendizaje	19,05	19,05	42,86	19,05	100
El Centro cuenta con suficientes recursos computacionales para sus estudiantes.	42,86	19,05	28,57	9,52	100
El Centro facilita el uso del internet.	47,62	19,05	19,05	14,29	100
El Centro cuenta con laboratorios de cómputo actualizado y suficiente.	47,62	19,05	19,05	14,29	100
Las aulas disponen de materiales tales como tiza, borrador, marcadores	71,43	9,52	14,29	4,76	100

**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responden únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado de cursos libres, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

Las personas encuestadas de los cursos libres consideran fundamental el disponer tanto de un espacio físico para la biblioteca como de material bibliográfico de apoyo a su proceso de aprendizaje. En cuanto a los recursos computacionales consideran que son suficientes y actualizados.

#### *5. Tutorías*

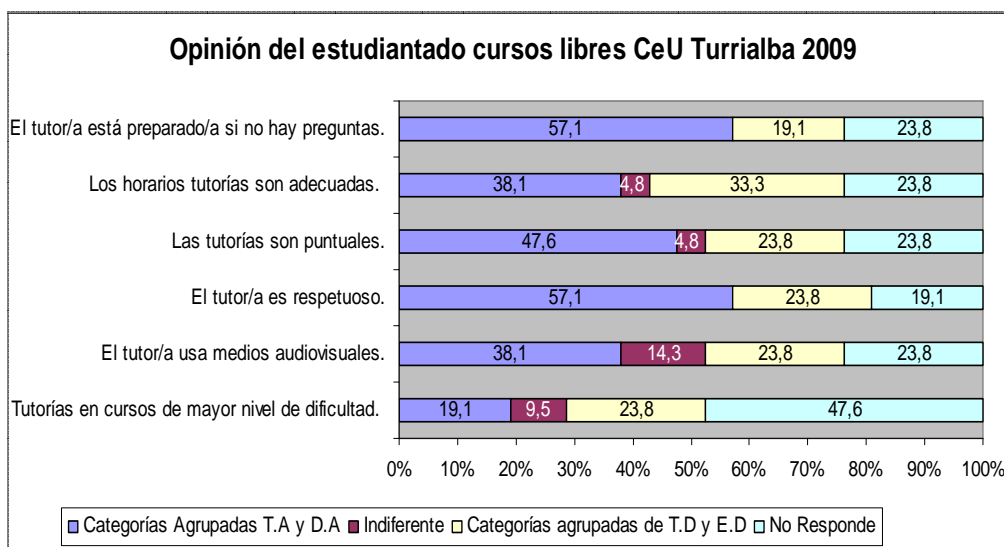
En este aspecto, se evidenció un alto porcentaje de la categoría “no responde” por lo general en la mayoría de los ítems. Un caso en particular es sobre “si las tutorías se brindan en aquellos cursos con mayor nivel de dificultad” esto puede suponerse por las características particulares entre un curso de grado y un curso libre, ya que el 46,6% señaló como categoría “no responde”.

En cuanto al uso de medios audiovisuales y tecnológicos por parte del tutor (a) un 38,1% indicaron que si se emplea algún medio tecnológico para apoyar las lecciones, por otra parte, el 47,6% señalan que el tutor (a) lleva preparada la materia en caso de no haber preguntas, sin embargo, en ambos casos debe anotarse el porcentaje de la categoría “no responde” ambos de un 23,8%.

Si consideran que reciben un trato respetuoso del tutor (a), así como que estas inician puntualmente.

En cuanto a los horarios de las tutorías, si bien el 38,1% indican estar de acuerdo con el horario, un 33,3% señalan estar en desacuerdo, debe anotarse igualmente que se dio un 23,8% de “no respuesta”.

**Gráfico 10**



**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responden únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado de cursos libres, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

Es importante anotar que durante el taller, la estudiante de gerontología señaló la importancia de la puntualidad de las tutorías, así como del uso de material como marcadores en buen estado y la importancia de que los y las profesores (as) preparen sus lecciones (Taller con estudiantes de los cursos de Gerontología, 2009), dado que no sienten que exista una metodología clara.

#### *6. Atención del personal del CeU Turrialba*

De acuerdo con lo señalado por las personas encuestadas (gráfico 11, el centro ofrece un asesoramiento efectivo en función de sus necesidades (57,1%), en este sentido y relacionado con lo anterior, se indica lo siguiente:

- El Centro le facilita la comunicación con las instancias centrales de la UNED (42,9%).
- Los horarios del Centro son adecuados con sus necesidades como estudiante (66,7%).
- Se le resuelven sus consultas rápida y efectivamente (52,4%).
- El personal del Centro resuelve de forma oportuna y eficiente los trámites solicitados (46,7%) frente a un 28,6%.
- El personal del Centro es respetuoso y atento a sus solicitudes (61,9%).

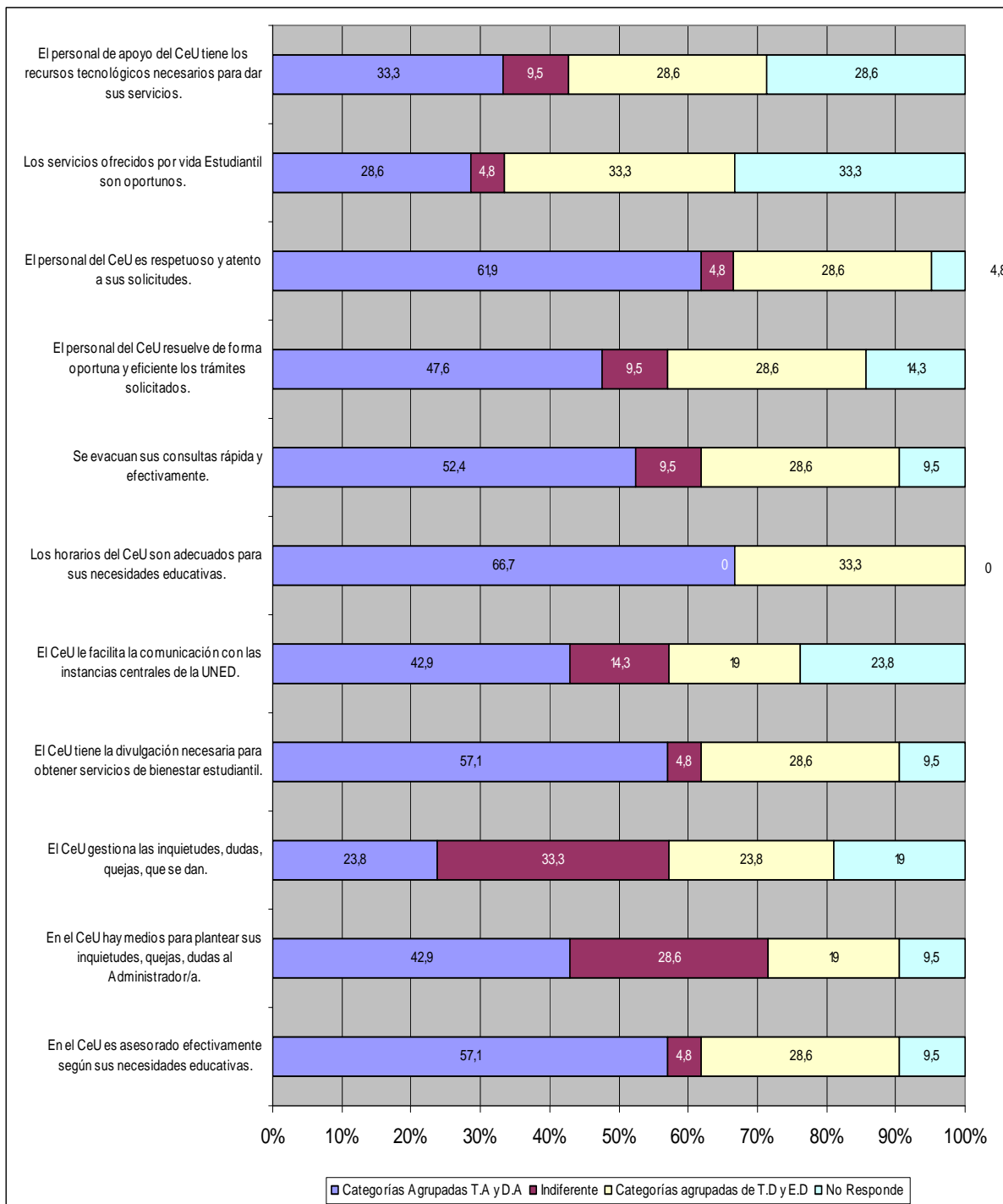


En relación con la tramitación de quejas, dudas e inquietudes o bien mecanismos para dicho proceso, 42.9% de los y las estudiantes entrevistados (as) indicaron que si bien el centro cuenta con medios para tramitar estos elementos, no se perciben cambios ante dichas solicitudes, el 23,8% del estudiantado respondió de manera positiva. Así como un 33,3% se mostraron indiferentes ante este punto. En cuanto a los medios de comunicación, el (42,9%) de las personas encuestadas indicaron que son apropiados. Por otra parte, el 33% consideran que el centro cuenta con los recursos tecnológicos apropiados para brindar el servicio, mientras un 28,6% indica estar en desacuerdo, y con el mismo porcentaje un “no responde”.

Finalmente y en cuanto a si “los servicios ofrecidos por vida Estudiantil (Becas, adecuaciones, otros) son oportunos”, el 33,3% indican no estar de acuerdo mientras que un 28,6% indica lo contrario. Aun así hay que destacar que como porcentaje de “no respuesta” se obtuvo un 33,3% y de “indiferente” un 4,8%.

**Gráfico 11**

**Atención del personal del Centro (En porcentajes)**



**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responden únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado de cursos libres, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

Si bien, los y las estudiantes de Extensión encuestados indicaron estar satisfechos con el asesoramiento y atención brindada por el centro, así como con los medios de comunicación y divulgación empleados; debe destacarse la importancia de poder tramitar y gestionar las inquietudes, quejas y dudas de esta población, así como de fortalecer el servicio de Vida Estudiantil.

Para la estudiante participante en el taller, un aspecto importante en cuanto a la atención del personal es que se respeten las convocatorias de matrícula, con un compromiso serio del personal del centro en cuanto a atenderlos en dichas fechas, además de que les precisen con claridad en donde se impartirían las lecciones (Estudiante de los cursos de Gerontología, entrevista, 2009).

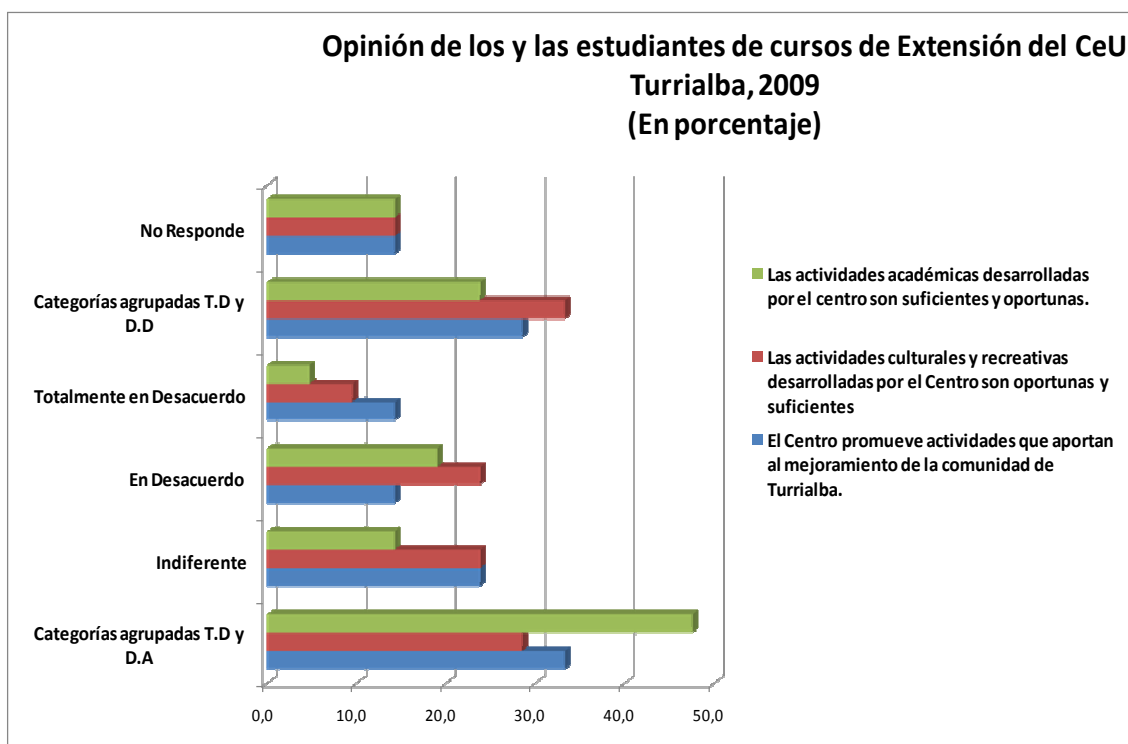
#### *7. Vinculación con la comunidad*

Para el 47,6% de las personas encuestadas, las actividades académicas realizadas en el centro son suficientes y oportunas, esto frente a un 23,8% que indicaron lo contrario.

En cuanto a las actividades culturales y recreativas, el 33.3% señalan la necesidad de que se fortalezcan estas acciones, frente a un 28,6% que señalan que son oportunas y suficientes. Aun así, se mostraron indiferentes y no respondieron un 42.6%.

Sin embargo, el 33,3% indica estar de acuerdo con que las actividades que promueve el centro mejoran el desarrollo de la comunidad, aun así, el 28,6% indican lo contrario. Como se aprecia en el gráfico los porcentajes de “no responde” y es “indiferente” son importantes. Una posible razón sea el desconocimiento de estos grupos de las diferentes actividades o bien, de la necesidad por parte del centro de incrementar y fortalecer dichas actividades.

Grafico 12



**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responde únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado de cursos libres, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

Al parecer la proyección del centro a la comunidad se evidencia en el desarrollo de cursos y actividades académicas para los y las estudiantes de los cursos libres, pero no así en el desarrollo de actividades culturales y recreativas, evidenciado sobre todo en los porcentajes de “no respuesta” y de “indiferencia” a los ítems.

Aun así, el desarrollo de actividades a la comunidad como actividades recreativas y culturales debe fortalecerse.

#### 8. Retos del Centro Universitario de Turrialba

En cuanto a la valoración general, el 47,6% de los y las estudiantes de cursos libres indica estar satisfechos con los servicios ofrecidos y un 28,6% en desacuerdo, aun así debe evidenciarse que un 19% no respondió y un 4,8% señaló “indiferente”.

En cuanto a la consulta sobre retos y recomendaciones al centro, se agruparon en seis grupos:

- ✓ Instalaciones del centro: aulas, zonas recreativas y parqueo:

- a. Adecuar un aula de cómputo para personas mayores de edad, incrementar los cursos para adultos mayores y servicio de soda.
  - b. Construir rampas de acceso para personas con discapacidad.
  - c. Contar con instalaciones según la ley 7600.
  - d. Espacios de interacción y recreo, así como ampliar la zona de parqueo.
  - e. Instalar una sala para estudiantes.
  - f. Mejorar infraestructura pues es insuficiente.
  - g. Hacer mayor uso de la tecnología.
- ✓ Biblioteca:
    - a. Mejorar el servicio de biblioteca de manera que sea de fácil acceso para el estudiante.
  - ✓ Tutorías:
    - a. Evitar que las tutorías choquen entre sí, en cuanto a horarios.
    - b. Contar con textos que faciliten el aprendizaje.
  - ✓ Servicios del centro:
    - a. Asesoramiento al personal que atiende para que ofrezca una mejor atención.
    - b. Capacitar al personal para mejorar el trato a las personas.
    - c. Contar con áreas para dejar a los y las niños (as).
    - d. Habilitar un espacio para una soda.
  - ✓ Divulgación del centro:
    - a. Mayor promoción de las actividades del centro en relación con la comunidad.

En el taller se indicaron los siguientes aspectos:

- El centro presta las instalaciones a otras instituciones y con los mismos recursos lo cual resulta insuficiente para atender de manera adecuada a la población estudiantil.
- Fortalecer la divulgación pues son los y las estudiantes quienes promueven la universidad.
- El parqueo es insuficiente y se requieren más espacios preferenciales.
- Que les permitan el ingreso minutos antes de abrir las instalaciones del centro.

- Mejorar la atención del personal contar con una recepción que sirva de guía al estudiantado (Estudiante de los cursos de Gerontología. Entrevista, 2009).

## Opinión del estudiantado en cuanto al Servicio Universitario

---

Los siguientes resultados responden a la encuesta realizada vía telefónica a 135 estudiantes de matrícula ordinaria y suficiencia del II PAC-2009.

En este sentido, se consideraron los siguientes ejes de análisis:

1. Infraestructura.
2. Medios educativos.
3. Tutoría.
4. Atención del personal.
5. Vinculación con la comunidad.
6. Retos.

Igualmente se consideró una valoración general sobre el servicio de los y las estudiantes.

En cuanto a que esperan los y las estudiantes del servicio, en el taller se evidenciaron dos aspectos prioritarios:

1. El desarrollo de las tutorías: mas participativas, motivadoras, tutores (as) preparados, respetuosos, que aporten un mayor conocimiento en relación con las unidades didácticas, así como ampliar los contenidos con otros recursos bibliográficos.
2. Mayor acercamiento a la comunidad, abordando poblaciones que desconoce y necesita de la Educación a Distancia para ampliar su oferta académica (Talleres con Estudiantes CeU Turrialba).

### *1. Infraestructura*

Como se aprecia en la gráfico 13, la mayoría del estudiantado entrevistado indicó estar satisfecho con la suficiencia, disposición y condiciones de la infraestructura. Sin embargo, coincidentes con otras fuentes de consulta, consideran fundamental fortalecer los siguientes aspectos:

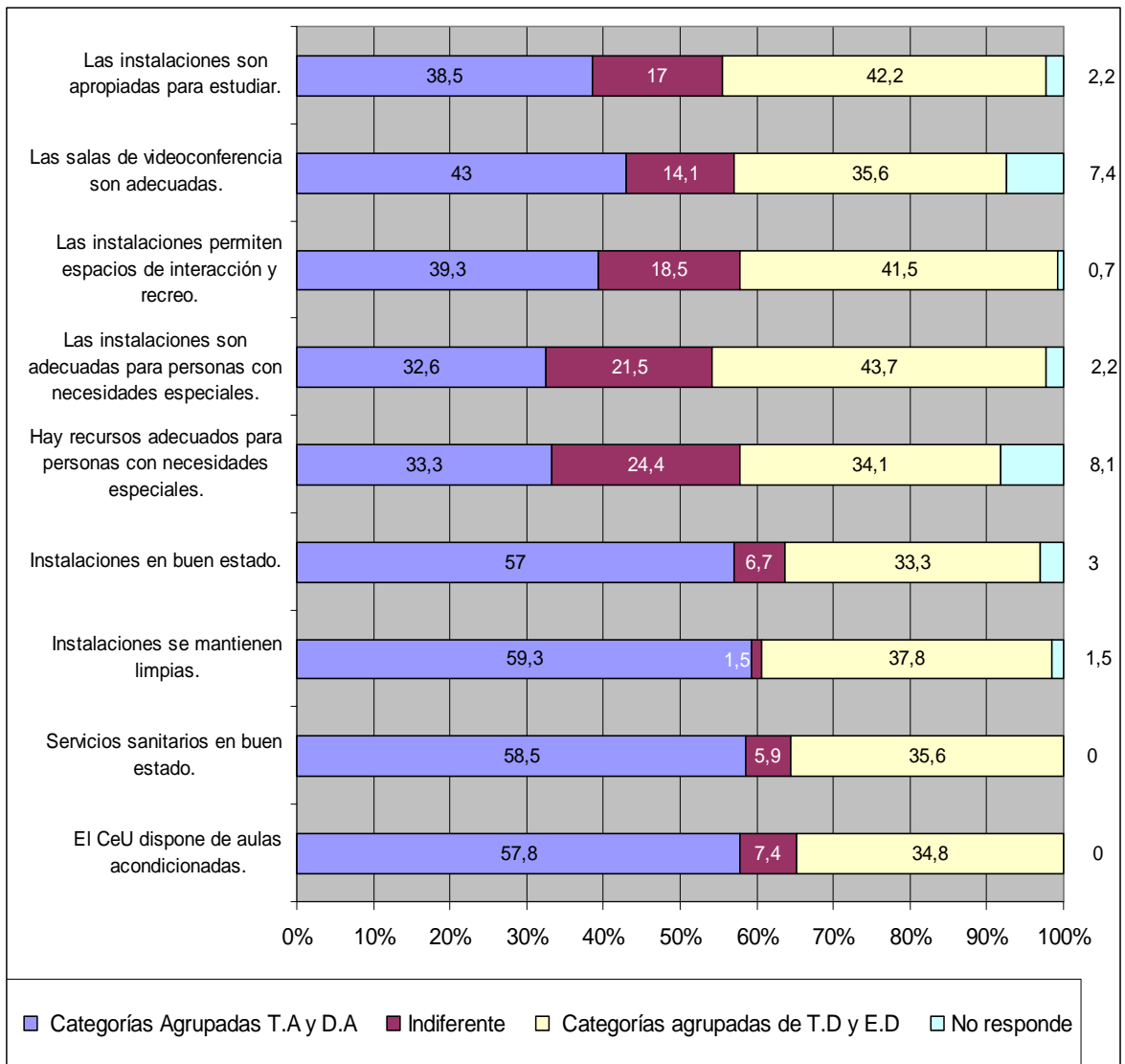
1. Recursos apropiados y adecuados para personas con necesidades especiales.
2. Espacios de interacción y recreo. Así como para estudiar ya sea de forma individual como grupal.
3. Instalaciones acondicionadas en relación con la Videoconferencia.

Estos elementos son coincidentes con lo manifestado durante el taller, en el cual si bien valoraron la infraestructura como buena, es fundamental para esta población mayores accesos para personas con necesidades especiales, así como que el centro pueda informar sobre los servicios que se cuentan para estas poblaciones. Los espacios de interacción o de estudio son señalados igualmente como una necesidad prioritaria, estos se traducen en contar con una soda y bancas de estudio individual o grupal (Talleres con estudiantes CeU Turrialba). El detalle de la participación está indicado en el apartado de Procedimiento metodológico.

**Gráfico 13**

**Opinión de los y las estudiantes encuestados del CeU de Turrialba en torno a la infraestructura, 2009**

(En porcentajes)



**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responden únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.



## *2. Medios Educativos*

Como se aprecia en la gráfico 14, en relación con los medios educativos el estudiantado del Centro al igual que los y las estudiantes de Extensión, consideran que el Centro no cuenta con un adecuado espacio para la biblioteca, como también que son insuficientes los recursos como libros, revistas, etc. que fortalezcan su aprendizaje, cabe mencionar que un alto porcentaje del estudiantado se muestra indiferente ante esta situación, se podría suponer que esta población no considera esta herramienta útil para su aprendizaje o desconocen su existencia en el Centro.

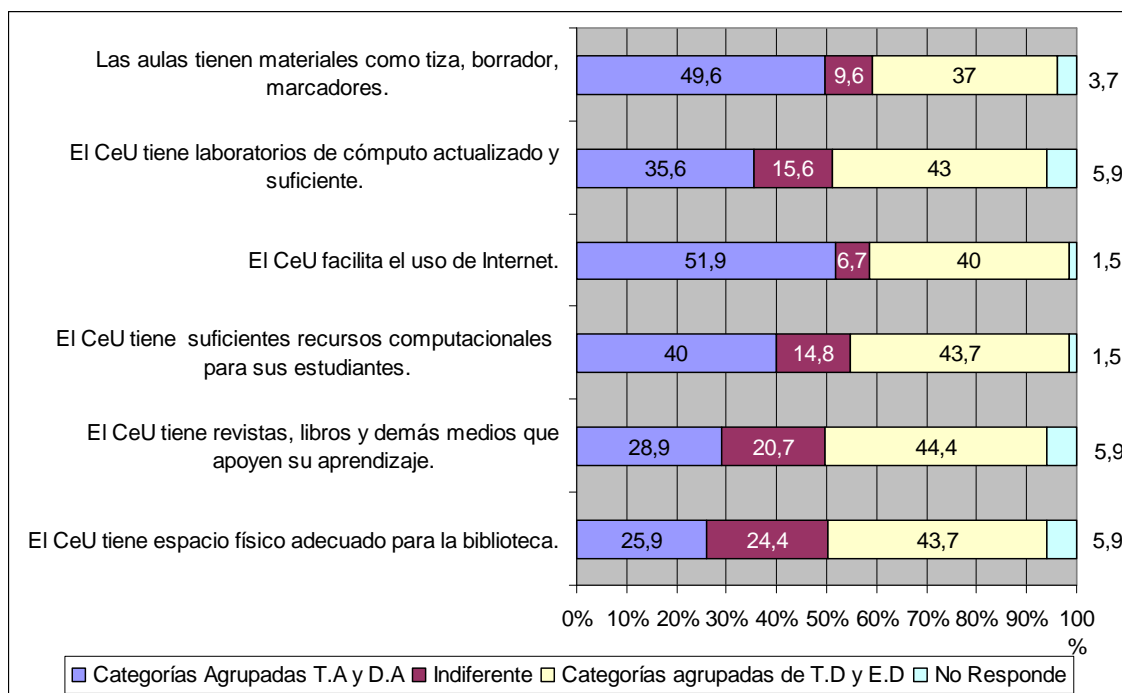
En cuanto a los recursos computacionales y de laboratorio la valoración del estudiantado es muy parecida el 43% indica estar en desacuerdo y un 35% está a favor, mientras que al 14,8% le son indiferentes y por ende los demás no responden, se podría considerar mejorar este servicio.

Finalmente, consideran que el Centro facilita el uso de Internet así como las aulas disponen de los materiales necesarios como: tiza, borradores, marcadores, etc.

**Gráfico 14**

**Opinión de los y las estudiantes encuestados del CeU de Turrialba, 2009**

(En porcentajes)



**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responde únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado de cursos libres, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

Aun así en cuanto al uso de medios multimediales valoran que deben ser empleados con mayor frecuencia por los y las docentes, también consideran que el uso de estos debe ser promocionado o informado por el centro, sobre todo la disposición de equipo por parte del mismo (Talleres con Estudiantes CeU Turrialba).

*3. Tutorías*

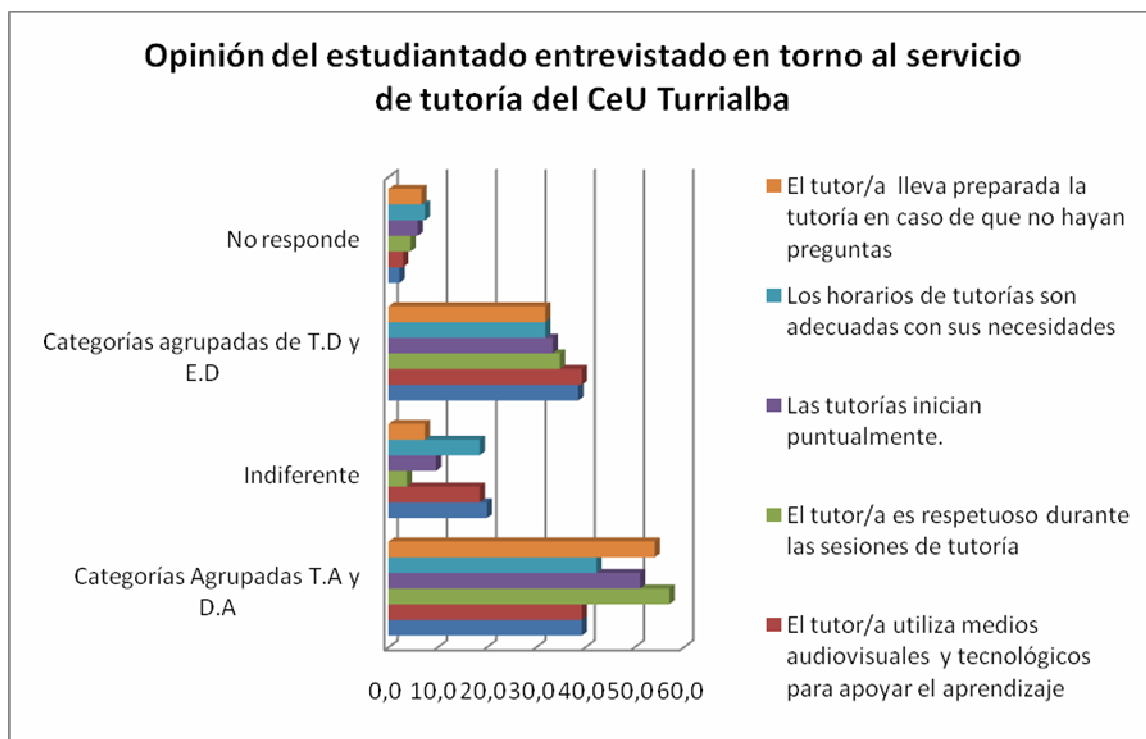
En lo que hace referencia a las tutorías, el estudiantado valoró de manera más crítica el desarrollo y condiciones de la tutoría, considerando necesario fortalecer (gráfico 15):

- La posibilidad de que los y las tutoras preparen sus tutorías mediante el uso de medios audiovisuales y tecnológicos para apoyar su aprendizaje.
- Necesidad de que se brinden tutorías en aquellos cursos que impliquen niveles de dificultad mayores.

- Horarios que se adecuen a las necesidades de la población.

Por otra parte, consideran valioso reconocer que reciben un trato respetuoso por parte del mismo en el que incluye la puntualidad de inicio y la responsabilidad en preparar la tutoría con anterioridad.

Gráfico 15



**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responde únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado de cursos libres, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

Al igual que como lo manifestaron los y las estudiantes encuestados, quienes participaron en el taller fueron muy críticos con el desempeño de las tutorías en su mayoría en relación con la propuesta didáctica de las personas docentes les ofrecen, indicando aspectos tales como:

- Importancia de las tutorías más dinámicas, participativas y motivadoras.
- Ampliación de los horarios de las tutorías siendo más accesibles para las poblaciones que trabajan.
- Trato respetuoso por parte de los y las docentes, preparación previa de las lecciones y uso de medios multimediales (Talleres con estudiantes CeU Turrialba).

Debe señalarse, que durante el taller también se destacó la importancia de atender a estudiantes con adecuaciones curriculares, y de que “se requiere un mayor acompañamiento en función del modelo a distancia y que la universidad cuente con espacios de información en

relación con el modelo a distancia y los servicios que ofrece al respecto el centro” (Talleres con estudiantes CeU Turrialba).

#### 4. Apoyo del personal del Centro

Como se aprecia en la gráfico 16, el 44,30% del estudiantado esta de acuerdo con los servicios recibidos por parte del personal de apoyo del Centro y el 40,20% se encuentra en desacuerdo, veámoslo con más detalle:

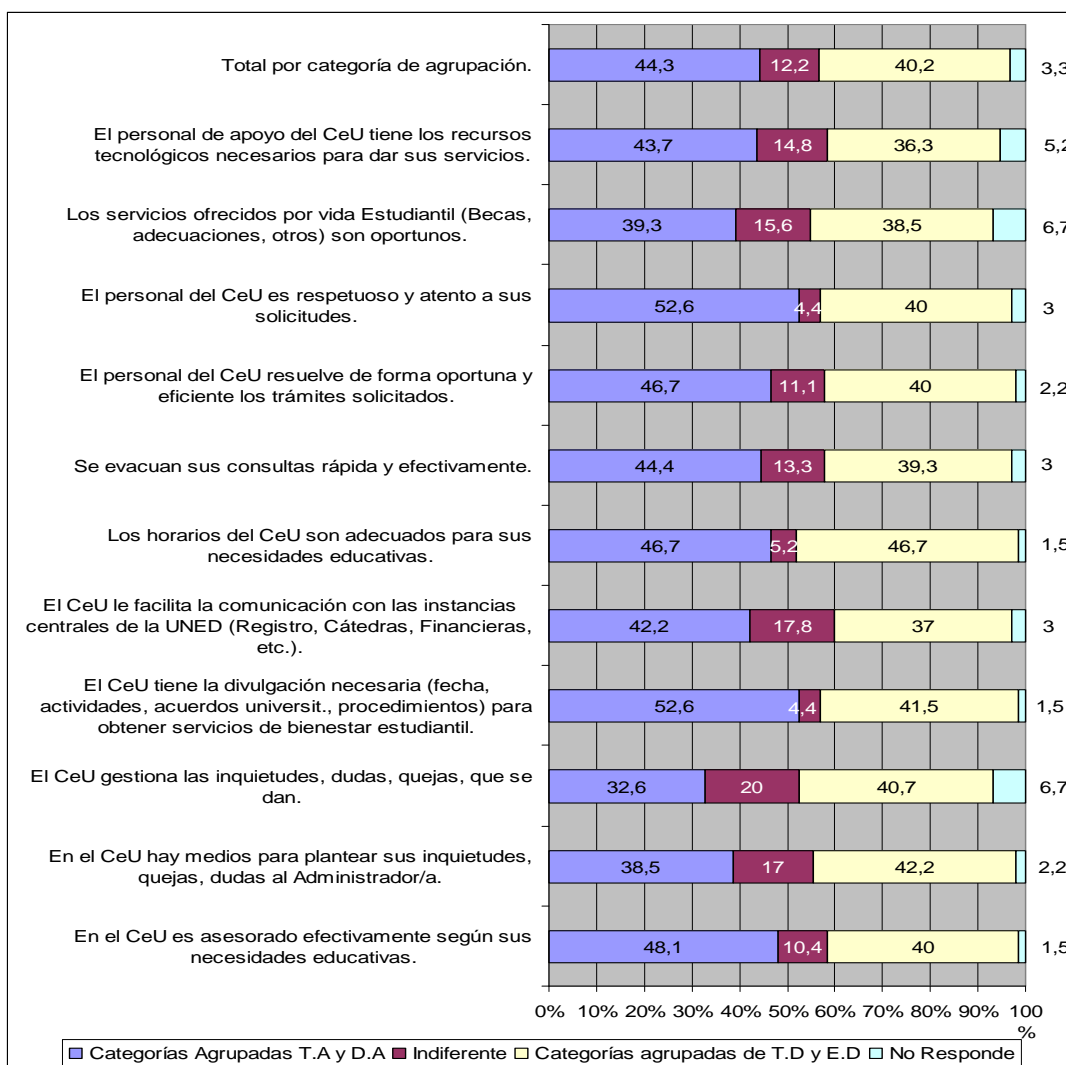
- a. Asesoramiento 48% dice estar satisfecho con este servicio, mientras que el 40% opina lo contrario. En el taller si indicaron contar con un trato respetuoso y personalizado, así como que existe disposición del centro para apoyarlos.
- b. Medios para plantear o tramitar quejas en promedio 35,55% satisfechos/as y el 41,45% insatisfechos/as. En cuanto a los mecanismos indicaron no conocerlas, aunque rescatan la importancia de contar con estos espacios, según en el taller.
- c. Divulgación 52,6% de los y las encuestadas dicen reconocer esta labor del Centro y el 41,5% desconoce su acción.
- d. Facilitación en la comunicación con las Instancias Centrales 42,2% satisfechos/as, el 17,8 le es indiferente y el 37% se muestra en desacuerdo.
- e. Horarios de atención 46,7% dice estar satisfecho con ese horario y el mismo porcentaje para los que opinan diferente.
- f. Planteamiento de las dudas planteadas por los/as estudiantes 44,4% satisfechos con esta guía y el 39,3% insatisfechos.
- g. En relación a los trámites administrativos el 46,7% dice que es oportuna y suficiente, pero el 40% opina lo contrario. Durante el taller se consideró fundamental mejorar los trámites y el control de notas específicamente.
- h. El 52,6% del estudiantado dice que el personal de apoyo del Centro es respetuoso a diferencia de lo que opina el 40% de la población.
- i. Servicio de Vida Estudiantil el 39,3% dice estar satisfecho/a con los servicios de este departamento, para el 15,6% de la población les indiferente y el 38,5% esta en desacuerdo con los servicios brindados.
- j. En cuanto a los recursos tecnológicos utilizados por el personal de apoyo del Centro el 43,7% dice que esta herramienta es la adecuada, al 14,8% le es indiferente y el 36,3% dice que no utilizan la herramienta necesaria para su quehacer.

De acuerdo con los resultados del taller se considera fundamental que se cuente con “un mecanismo u opción para los y las estudiantes que no cuentan con tutores (as), así como brindar mayor atención al estudiantado de primer ingreso con mayor divulgación e información” (Talleres con estudiantes CeU Turrialba).

**Gráfico 16**

**Opinión de los y las estudiantes encuestados del en cuanto a la atención del personal del CeU de Turrialba, 2009**

(En porcentajes)



**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responde únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado de cursos libres, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

### 5. Vinculación con la comunidad

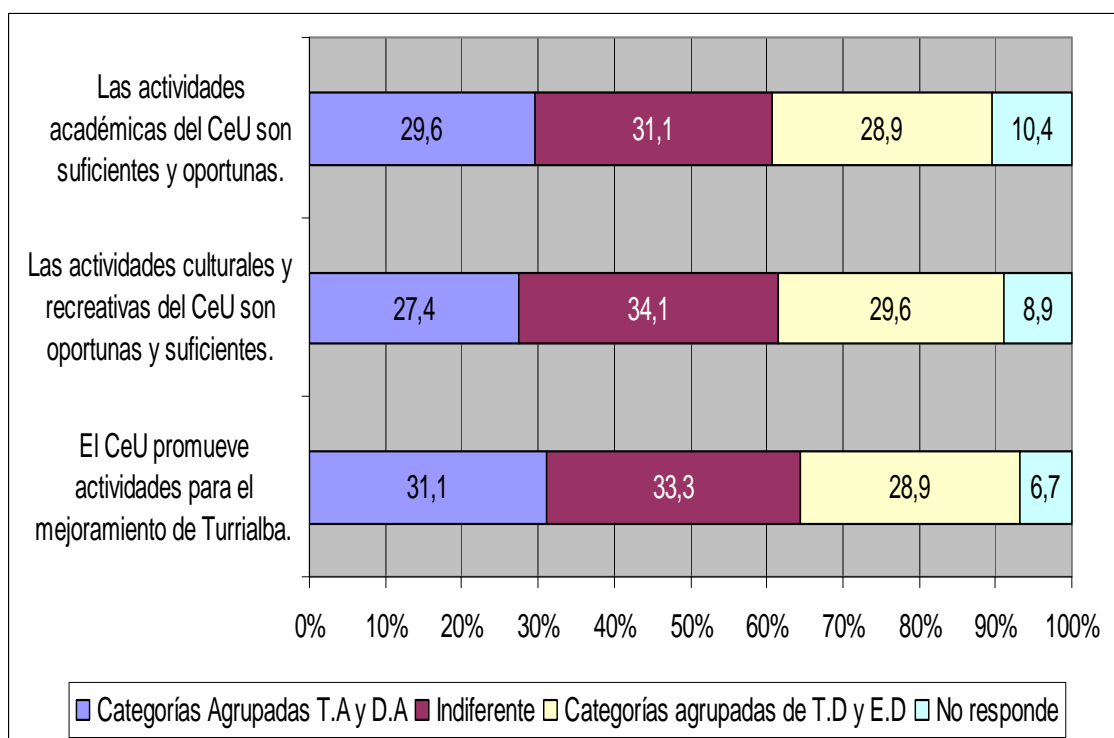
Es importante rescatar como para las personas entrevistadas el tema de la vinculación con la comunidad no parece ser un elemento relevante, esto puede apreciarse al revisar los porcentajes de “indiferente” (véase gráfico 17). Durante los talleres, los y las estudiantes que participaron consideran que la acción del centro no se siente reflejada en la comunidad, lo cual implica una mayor divulgación y mecanismos que atraigan a las personas con interés de participar.

Aun así, consideran que el centro tiene un bajo impacto en relación con el desarrollo de actividades y acciones que promuevan el desarrollo de la comunidad. Sin embargo, como se indicó anteriormente, parece no ser un elemento fundamental para ellos y ellas. Esto a diferencia de otros grupos consultados como fue extensión, el personal del centro e instancias que han requerido de los servicios del centro.

**Gráfico 17**

**Opinión del estudiantado en relación a la vinculación con la comunidad del CeU Turrialba, 2009**

(En porcentajes)



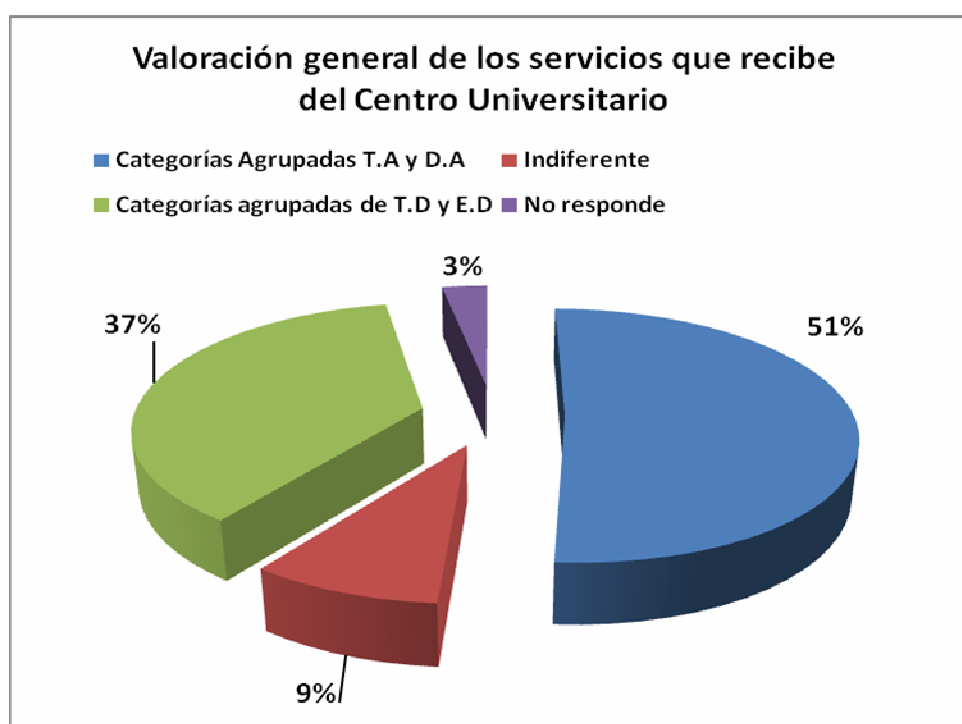
**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responde únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado de cursos libres, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

#### 6. Visión general del servicio

En cuanto a la valoración general en torno al servicio, como se aprecia en el gráfico 18, la mayoría indican estar satisfechos, sin embargo un 37% podría ser un indicativo de la importancia de fortalecer el servicio que ofrece el centro.

Gráfico 18



**Nota:** Las abreviaturas T.A y D.A responden a Totalmente de acuerdo y de acuerdo y T.D y E.D a Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Estas agrupaciones responde únicamente como una forma de visualizar la información obtenida.

**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado de cursos libres, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

#### 7. Retos del Centro Universitario de Turrialba

En relación de los retos que tiene el Centro las personas encuestadas identificaron los siguientes:

### Ilustración V

#### Opinión de los y las estudiantes entrevistados en cuanto a los retos del CeU Turrialba, 2009



**Fuente:** Unidad de Evaluación Institucional. Encuesta al estudiantado de cursos libres, aplicada durante el II Cuatrimestre del 2009.

En los talleres se plasmaron además de estos, aspectos tales como:

- ✓ Preparar a la administración para el creciente aumento de personas que atiende actualmente y en el futuro.
- ✓ Desarrollar actividades dirigidas para mujeres.
- ✓ Fortalecer los medios de comunicación y divulgación.
- ✓ Acceso al parqueo como una prioridad, y la ampliación de la infraestructura.



- ✓ Valorar si es recomendable prestar las instalaciones a otras instancias considerando las limitaciones de espacio actuales en el centro (Talleres con estudiantes CeU Turrialba).

## Apreciación de Instituciones de la Comunidad de Turrialba en relación al Centro

---

Es importante conocer la opinión de las Instituciones de la Comunidad de Turrialba a las cuales el centro ha brindado algún tipo de servicio. Para valorar como perciben este servicio se les entrevistó a los y las representantes de las Instituciones de la Comunidad como fueron la Dirección Regional – Turrialba del Ministerio de Educación Pública, Patronato Nacional de la Infancia, Cooperativa Nacional de Educadores (COONAPE) y el Hospital William Allen el cual además esta vinculado con la Red Contra la Violencia y el Comité de atención integral al niño(a) adolescente agredido(a).

En estas entrevistas se identificó que los servicios que ofrece el Centro Universitario de Turrialba están orientados en dos aspectos: préstamo de instalaciones y equipo tecnológico, se demuestra que el servicio ofrecido es satisfactorio y oportuno. Además cabe destacar que estas Instituciones identifican al Centro y su personal como un sujeto proactivo en la comunidad, y su coordinación es valorada como “excelente”.

A pesar de que la mayoría desconoce el quehacer del Centro y su población, si aluden que el Centro se encuentra en muy buenas condiciones e identifican algunos puntos críticos en cuanto a la infraestructura como es la falta de un auditorio y el parqueo que resulta insuficiente.

Resulta importante conocer la perspectiva de estas Instituciones en cuanto a la investigación, las actividades culturales, la extensión y la acción social, realizada por el Centro en la Zona. Como principales acciones se identificaron la participación de la administradora en actividades de investigación y culturales como son el Grupo de Folclor, en el campo deportivo, y atención a poblaciones indígenas y adolescentes.

Aunque si indicaron algunos desafíos que podría innovar el Centro como por ejemplo que exista mayor participación en Congresos, implementar Convenios entre las Instituciones para ofrecer capacitaciones, mejorar la divulgación del modelo a distancia que ofrece la UNED, su flexibilidad de horarios y el CONED para tener mayor proyección en la población vulnerable de Turrialba. Ampliar aún más la investigación para identificar así los problemas de la población como es el desempleo, la falta de fuentes de trabajo, la tecnología dado que esta última obliga a ser más prácticos cada día, para poder solventar estas problemáticas se sugiere el desarrollo de carreras “cortas” como técnicos. Aprovechando el posicionamiento de la UNED en la Comunidad de Turrialba y su coordinación con otras instancias.

Para finalizar, estas personas representantes de las Instituciones brindaron algunas recomendaciones que el Centro podría realizar para mejorar sus servicios y vinculación con la Comunidad de Turrialba entre éstas están: convenios en capacitaciones técnicas, fortalecer la investigación, promocionar sus actividades tanto académicas como recreativas, también enfatizaron el esfuerzo de todo su personal por su colaboración y destacaron que su gestión no es tan burocrática como otras instituciones de la zona, además elogian al Centro por su tranquilidad tanto en las aulas como su alrededor, por la limpieza y buen estado de las Instalaciones.

## Conclusiones y recomendaciones

---

### Conclusiones

El modelo evaluativo desarrollado para el estudio de evaluación de servicios EFQM, se adecuó a las particularidades y características de la dinámica institucional y del centro, considerando que este desarrolla procesos y actividades que son distintivas a las características de la región pero igualmente del centro.

El CeU Turrialba se distingue por ser un centro con características de 100% servicios pese a que este no cuenta con el acondicionamiento en infraestructura, equipamiento y transporte requerido institucionalmente para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas.

El centro ofrece actualmente servicios relativos a los procesos académicos-administrativos, de investigación y extensión, estos últimos con limitaciones en cuanto a personal y proyección de los mismos, pese a que el centro actualmente ha implementado una serie de acciones de extensión orientadas a educación ambiental y reciclaje.

Tal como se pueden apreciar en las estadísticas indicadas, el centro ha venido experimentando una disminución de su población estudiantil “regular”, aun así ha incrementado su atención en otras poblaciones tales como son extensión (grupos de atención a la tercera edad), poblaciones indígenas y CONED. Lo cual implica el desarrollo y particularidad de los servicios de atención que pueda ofrecer a estas poblaciones.

Desde su creación el Centro ha procurado desarrollar y fortalecer los diferentes servicios ofrecidos a la población estudiantil, ello ha implicado esfuerzos para contar con el equipamiento e infraestructura apropiados para su atención.

En el 2002, solicita al CIEI una evaluación de los servicios universitarios enfocada en la opinión de los y las estudiantes, y en función de los resultados obtenidos el Centro desarrolló diversas acciones, tales como:

1. Uso de pizarras informativas.
2. Espacios de divulgación e información a los y las estudiantes durante las primeras semanas de ingreso a los cuatrimestres y en periodo de exámenes.
3. Uso de buzones para inquietudes y quejas.
4. Espacio de información al personal docente, y fichas de información con sus datos.
5. Desarrollo de fichas de información sobre los y las estudiantes, su seguimiento en el centro y datos generales.
6. Seguimiento a la asistencia de las tutorías.

Como valoración general en torno a los servicios que ofrece el CeU de Turrialba, las fuentes consultadas (estudiantes, personal docente, personal de apoyo y organizaciones de la comunidad) coinciden en la eficiencia de los distintos servicios que ofrece, considerando que cuentan con una infraestructura en buen estado, disponibilidad de horario del centro, adecuada atención y asesoría por parte de los y las funcionarias del centro.

En el caso de la suficiencia de los servicios es importante recalcar que estas poblaciones indican estar satisfechos pero estas requieren fortalecerse a través de capacitación al personal, acceso a recursos bibliográficos, tecnológicos e informáticos. En lo que respecta a la pertinencia, estos indican igualmente estar satisfechos desde el punto de vista de que el centro cumple con los servicios básicos que estos requieren para su proceso de aprendizaje y enseñanza.

A continuación se exponen los aspectos puntuales centrados en la dinámica de los servicios universitarios del centro.

#### *1. Servicios Académicos:*

Se incluyen aquellos relativos a las tutorías, recursos bibliográficos, equipamiento multimedial e informático para los procesos de aprendizaje.

En el caso de las tutorías, es importante aclarar que la consulta se orientó hacia los aspectos que el centro por si mismo es capaz de mediar con los y las estudiantes, aun así, se evidenciaron valoraciones en relación a la calidad de las tutorías ofrecidas en el centro por parte del personal docente.

En este último aspecto se destaca por parte de los y las estudiantes consultados la importancia de mejorar la calidad de las tutorías en función de que logren la mayor participación y motivación por parte del estudiantado, el uso de medios multimediales y bibliográficos en el desarrollo de estas.

En relación con los y las estudiantes de extensión estos manifestaron la necesidad de mejorar la puntualidad y de adecuar los horarios de manera que no les choquen y puedan llevar varios cursos. En el caso de estudiantes de matrícula ordinaria, no se encuentran satisfechos con la programación de los horarios de tutorías dado que indican que no se ajustan a sus necesidades.

Aun así, reconocen que reciben un trato respetuoso por parte del mismo en el que se incluye la puntualidad de inicio y la responsabilidad en preparar la tutoría con anterioridad.

En relación con el acervo bibliográfico, tanto los estudiantes de matrícula ordinaria como de extensión consideran que son insuficientes estos recursos, aun así es importante destacar que un alto porcentaje de la población consultada indicó que desconocía de este servicio. El personal docente valora igualmente la necesidad de este aspecto.

En lo que respecta a la suficiencia del equipamiento multimedial y recursos computacionales, los y las estudiantes encuestados indicaron estar insatisfechos. Es interesante mencionar que en lo que respecta al servicio de acceso a Internet, la población estudiantil se mostró satisfecha.

En el caso del personal docente y estudiantado de extensión indicaron que estos medios son adecuados en relación con la disposición y acceso de los mismos.

Finalmente en lo relativo al uso de materiales básicos para ofrecer las lecciones, las diferentes fuentes consultadas indicaron que estos son suficientes y disponibles por parte del centro.

Es importante destacar que a nivel de servicio institucional los y las estudiantes del centro consideraron fundamental ampliar la oferta académica y valorar el desarrollo de “carreras cortas”. Este último un aspecto que las organizaciones de la comunidad igualmente destacaron.

## 2. *Servicios administrativos*

Relacionados a la infraestructura, los servicios de atención del personal del centro y divulgación.

### 2.1 Infraestructura

En lo relativo a la infraestructura, todas las fuentes consultadas consideraron que éstas están en buen estado y limpias. Sin embargo, se consideró que éstas son insuficientes para la demanda de la población que atiende el centro y en particular, no son adecuadas para aquellas personas con necesidades especiales o tercera edad.

Por otra parte, consideran necesario que el centro cuente con espacio para el recurso bibliográfico y su consulta, así como espacios de interacción grupal o individual, ya que su espacio actual lo constituyen bancas cercanas a las aulas. Otro espacio que señalan fundamental es el contar con una soda y disposición y ampliación del parqueo.

En lo que respecta a la ubicación del laboratorio de cómputo así como la reubicación de las computadoras, dada las poblaciones estudiantiles que hacen uso de las mismas, solicitan se pueda no solo ampliar sino también, ubicarse en la primera planta, esto en relación con su acceso. Así como equiparlo con la ventilación adecuada.

En relación con los retos, las fuentes consultadas consideran fundamental ampliar la infraestructura del centro.

## *2.2 Atención del personal*

Si bien para los grupos consultados, en términos generales este fue valorado como adecuado y disponible, si se evidencia la necesidad de que estos puedan fortalecerse, en particular en relación a que el personal reciba capacitación en servicio al estudiantado y en atención a poblaciones con necesidades especiales y tercera edad.

En el tema de los trámites administrativos, tanto el personal docente como el estudiantado plantean la importancia de que la atención pueda mejorarse, tanto en información como en resultados efectivos y oportunos. Asimismo plantearon el tema de los horarios como insuficientes, aun así se considera que en el caso de las poblaciones estudiantiles este punto requiere de mayor divulgación.

A nivel del personal del centro estos manifestaron la necesidad de reuniones periódicas para realimentar su quehacer y fortalecer su trabajo en equipo.

Dentro de las necesidades manifiestas por los y las estudiantes en relación con el servicio, se señala la importancia de contar con fotocopiadora a su servicio.

Un punto crítico señalado por los y las estudiantes fue la atención que reciben de Asuntos Estudiantiles, alegando que la atención no es eficiente, suficiente ni oportuna.

## *2.3 Divulgación e información*

Para las fuentes consultadas el tema de la divulgación e información constituye un punto fundamental para fortalecerse tanto a lo interno como a lo externo. Esto pese a que el centro cuenta con pizarras informativas, espacios generados por la administradora a los inicios de tutorías o exámenes, más la información generada institucionalmente.

En algunas de las valoraciones en otros servicios, se evidencia la importancia de la información por parte del centro, esto significa informar al estudiantado sobre los recursos disponibles, a todas las personas incluyendo aquellas con necesidades especiales y orientación a los y las estudiantes de primer ingreso.

## *3. Vinculación del centro con la comunidad*

Como se indicó anteriormente, el centro ha venido ampliando su población meta considerando por tanto tercera edad, población indígena, y CONED. Asimismo, el centro realiza visitas a los centros educativos con información sobre la universidad.

Pese a la constitución de grupos culturales y deportivos, la vinculación con la comunidad se visualiza únicamente a través del préstamo de las instalaciones.

Sin embargo en cuanto a la consulta sobre la percepción del papel del centro con la comunidad, las poblaciones consultadas visualizan la incidencia del centro en lo relativo a las actividades académicas (cursos, carreras, charlas, conferencias, etc.) pero no en su vinculación mediante otras actividades de proyección comunal.

Debe anotarse que en el tema de la vinculación con la comunidad, para los y las estudiantes les constituye un tema no relevante dado la incidencia en el porcentaje de “indiferencia”. Sin embargo, en los talleres se planteó la importancia de la divulgación de las actividades que se desarrollan y la organización de actividades de corte recreativo y cultural que acerquen a la población estudiantil como en general.

En cuanto a las organizaciones de la comunidad consultadas, consideran fundamental que el centro promueva convenios interinstitucionales para capacitar a sus colaboradores (as), así como fomentar charlas, conferencias, entre otros.

### Recomendaciones

Considerando los resultados se propone a continuación recomendaciones generales relativas al quehacer del centro y al fortalecimiento de sus servicios:

- Procesos periódicos de valoración de la percepción de la población atendida en relación con su satisfacción con los servicios.
- Desarrollo de indicadores de gestión que permitan visualizar las condiciones del centro en función de la mejora de su quehacer y los relativos a la región, para ello se sugiere la propuesta de Indicadores desarrollada por el CIEI por parte de las unidades de Evaluación Institucional y de Información y Datos Estadísticos.
- Esto implica igualmente visualizar el proceso de mejora de su quehacer en un modelo evaluativo que parta de una visión integral en cuanto a sus grupos de atención y los procesos que desarrolla internamente el centro.
- Implementar un curso de inducción a las personas estudiantes de primer ingreso, de manera que sea orientados (as) tanto en la temática de educación a distancia, así como en los procesos administrativos de la Universidad.
- El fortalecimiento de actividades de extensión e investigación en el centro universitario, promovido tanto por su personal como por otras poblaciones institucionales.
- Pese a contar con espacios de divulgación como son las pizarras informativas, debe valorarse por una parte, la necesidad de un trato personalizado por parte de los y las funcionarios (as), considerando que estos medios pueden ofrecer información general y básica para la consulta.
- Por otra parte se evidencia la importancia de una mayor divulgación del quehacer de la universidad, su flexibilidad en horarios y el CONED.
- Establecer como parte del proceso de mejora, una periodicidad en la evaluación del Centro, considerando la percepción de los grupos e indicadores.

En cuanto a las recomendaciones puntuales, se retoman igualmente los retos de mejora planteados por las fuentes consultadas:

## 1. *Servicios académicos*

- Elevar ante la Vicerrectoría Académica las apreciaciones del estudiantado consultado en relación con:
  - La calidad de las tutorías, en particular en lo relativo a la metodología, puntualidad.
  - El desarrollo de los cursos empleando el uso de medios multimediales y consulta bibliográfica complementaria.
  - Ampliación de la oferta académica y valorar el desarrollo de carreras cortas para la región.

## 2. *Servicios administrativos*

### 2.1 *Infraestructura:*

- Desarrollo de un plan de ampliación o reubicación de la infraestructura del centro, en coordinación con la Vicerrectoría Ejecutiva y la Dirección de Centros Universitarios:
  - Aplicación de la Ley 7600 para las poblaciones con necesidades especiales: rampas, accesos, baños; así como de los recursos necesarios para su proceso de aprendizaje.
  - Espacios de interacción grupales y de estudio.
  - Parqueo y soda.
  - Espacio para biblioteca y videoconferencia.
  - Reubicación del laboratorio de cómputo y ventilación del mismo.

### 2.2. *Atención al personal*

- Plan de capacitación al personal en relación a la atención al estudiantado, personas con necesidades especiales y tercera edad.
- Fortalecer los servicios básicos de tramitación y coordinación con la sede central.
- Fortalecer el tema de la divulgación en relación al tema de los horarios de atención, tutoría, videoconferencias y aplicación de exámenes.
- Desarrollar reuniones periódicas que permitan fortalecer el trabajo en equipo y realimentar su quehacer.
- Valorar la adquisición de recursos como fotocopiadoras al servicio del y la estudiante y del personal docente.
- Elevar ante la Dirección de Asuntos Estudiantiles las inquietudes de los y las estudiantes en relación a la atención brindada, de manera que se pueda generar el trabajo coordinado entre esta y el CeU Turrialba.

### 2.3. *Divulgación e información*

- Promover nuevas estrategias de divulgación, en este caso ya valoradas por el CeU como son los boletines electrónicos. Pero a la vez, analizar como los espacios ya dispuestos pueden ofrecer información pertinente y puntual para su estudiantado y comunidad en general.
- Uso de afiches, desplegados que contengan información básica sobre la universidad, determinando por tanto las necesidades reales de información de los y las estudiantes.

- Promocionar las diversas actividades del centro sean estas académicas como culturales y recreativas, enfocando la ubicación de esta información en puntos estratégicos de la comunidad como: municipalidad, colegios, escuelas, casa cultural, entre otros.

### 3. Vinculación del centro con la comunidad

- Valorar periódicamente por parte del centro, grupos meta y prioritarios según las características de la comunidad o región.
- Promover la participación de actividades culturales y recreativas en la comunidad.
- Desarrollo de convenios con organizaciones e instancias comunales que apoyen tanto en las actividades de extensión como académicas.

Igualmente se recomienda que el centro valore los retos de mejora indicados por cada una de las fuentes consultadas, así como en función de los resultados el desarrollo de un plan de mejora que permita definir los aspectos a fortalecer tanto a nivel institucional como propios, así como los tiempos de respuesta de estas acciones.

Finalmente, es importante que los y las estudiantes del centro conozcan sobre los resultados del proceso evaluativo, generando un espacio de análisis y reflexión sobre el quehacer del centro.



VII. Bibliografía citada:

Consejo de Rectoría, UNED. Acuerdo 1506 Desarrollo de los Centros Universitarios.

Ángulo, R. (2009). *Sistematización de los 10 años de creación del Centro Universitario de Turrialba. Documento de trabajo.*

II Plan de la Calidad de las Universidades (S.A). *Guía de Evaluación de Servicios.* Madrid: Consejo de Coordinación Universitaria, Secretaría General.

Gento, Samuel (2003). *Modelos de evaluación de la calidad en Instituciones Universitarias.* En Medina, Antonio (ed.), *Modelos de Calidad en la evaluación de la Educación Universitaria* (pp. 57-142). Madrid: Editorial Universitas S.A.

Pérez, Ramón (2003). *Modelos de evaluación de la calidad en Instituciones Universitarias.* En Medina, Antonio (ed.), *Evaluación de la universidad: Principios básicos y propuestas generales* (pp. 13-51). Madrid: Editorial Universitas S.A.).

Rojas, R y Arce, R. (2004). *Una propuesta de autoevaluación para los Centros Universitarios de la UNED.* *Innovaciones Educativas*, 14, 117-123.

Rumble, G. (1987). *La UNED: una evaluación.* San José; Editorial Universidad Estatal a Distancia. P., 38.

Universidad Nacional de Rosario. *Proceso de Autoevaluación de la Universidad de Rosario.* Argentina.

UNED 2008. *Historia del Centro Universitario de Turrialba.* En <http://www.uned.ac.cr/general/centrosmapa.shtml>. Consultado en Agosto, 26, 2009

Vicerrectoría de Planificación (2001). *Plan de Desarrollo de Centros Universitarios 2001-2006.* San José: Documento de trabajo.