



**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
(UNED)  
VICERECTORÍA ACADÉMICA  
CENTRO DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS  
(CEMPA)**

**CENTRE D'APPLICATION, D'ÉTUDE ET DE RESSOURCES  
EN APPRENTISSAGE A DISTANCE (CAERENAD)**

**ALGUNAS EVIDENCIAS SOBRE EL SISTEMA  
DE APOYO Y ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE  
EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
DE COSTA RICA**

**Víctor Hugo Méndez Estrada.**  
Centro de Mejoramiento de los Procesos Académicos (CEMPA).  
**Walter Araya Naranjo.**  
Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN).

SAN JOSÉ, 30 DE MARZO, 2004.

## **PRESENTACIÓN**

Al CEMPA le corresponde realizar estudios que mejoren los procesos de enseñanza aprendizaje en la UNED. Esta labor la realizamos con el apoyo de estimables investigadores de las Escuelas.

En esta oportunidad presentamos el trabajo de investigación realizado por Víctor Hugo Méndez de este Centro y Walter Araya de la ECEN. Sus resultados aportan suficientes luces sobre la labor de las tutorías y los apoyos que ofrecen nuestros Centros Universitarios que esperamos puedan contribuir a la formulación de futuras investigaciones y quizás a la toma de decisiones inmediatas para mejorar nuestro modelo educativo.

Dr. Rodrigo Alfaro Monge,  
Jefe Centro de Mejoramiento de los Procesos Académicos

## **I.- INTRODUCCIÓN**

Los pueblos a lo largo de su historia, se han preocupado por ofrecer instrucción a los ciudadanos, para llevar a cabo esa misión se han propuesto entre otras, metodologías por correspondencia, presenciales y a distancia. Los inicios de la educación a distancia se registran desde el siglo XVIII, cuando aparece un anuncio publicado en 1728 por la Gaceta de Boston, donde se hacía referencia a un material auto-instructivo que podía ser utilizado por los estudiantes por medio de las tutorías por correspondencia (Barrantes, 1992).

Desde el inicio la modalidad por correspondencia fue vista con cautela, debido a que se consideraba una oportunidad académica de menor calidad. Sin embargo, los obstáculos iniciales se lograron superar y se convirtió en una modalidad de enseñanza. En el siglo XIX, los países de Europa Occidental y América del Norte hacían uso de ella con el fin de atender a las minorías, que por diferentes motivos, no podían asistir a escuelas ordinarias.

En la década de los 60's y 70's la educación a distancia adquiere mayor credibilidad, pues el número de países que incorporan a sus sistemas educativos dicha modalidad fue en aumento. En los años 60 se da la mayor creación de instituciones en Europa (Martínez, 1988). Entre 1960 y 1975 se fundaron en África más de veinte instituciones de educación a distancia. Entre 1972 y 1980, en Australia, el número de instituciones a distancia pasó de 15 a 48. Sin embargo, es en los países industrializados o desarrollados como Canadá, Inglaterra, Alemania, los Estados Unidos y Japón, donde se le dio mayor interés. Dicha modalidad educativa empieza a gestarse en Costa Rica en la década de los 70's cuando se crea la Universidad Estatal a Distancia (UNED), el 22 de febrero de 1977, por ley 6044 de la República de Costa Rica. Fue creada con el propósito de ofrecer educación superior a aquellos sectores de la sociedad que por diversas razones no puede optar por la enseñanza presencial.

La UNED de Costa Rica ofrece sus servicios en 31 centros universitarios, distribuidos por todo el país. Por ser una institución pública, tiene el mandato de atender a estudiantes sin distinción de raza; condición social, religiosa, sexual; de discapacidad, geográfica, u otro. Por su lado, los estudiantes matriculados deben cumplir con los requisitos establecidos por la ley para los sistemas de educación superior.

El presente estudio tuvo el objetivo de conocer las opiniones que tienen los estudiantes, profesores y encargados de cátedra acerca del proceso de enseñanza y aprendizaje en la Universidad Estatal a Distancia. La información necesaria para lograr nuestro propósito se obtuvo por medio de entrevistas a estudiantes, profesores y encargados de cátedra de toda la UNED de Costa Rica.

## **II.- ANTECEDENTES**

## 1.- Contextualización de la educación a distancia

La educación presencial se caracteriza por su elevado costo, debido a que se debe contar con infraestructura, profesores y apoyo logístico, estas razones hicieron que la educación a distancia se concibiera para ofrecer cupos adicionales en una forma más rápida y económica, especialmente en países muy grandes y de escasa población como Suecia y Canadá que intentaban vencer la distancia. En este sentido, la educación a distancia surgió como un intento de respuesta a las nuevas demandas sociales que no han sido atendidas por la educación presencial (Barrantes, 1992).

Al proponer el modelo de educación a distancia, los especialistas consideran los siguientes aspectos:

- a) Es una estrategia educativa que no está guiada o controlada por la presencia de un profesor.
- b) Está basada en el uso de medios de comunicación y en la tecnología del aprendizaje.
- c) La instrucción se lleva a cabo sin la limitación del lugar, tiempo, ocupación o edad de los estudiantes (Peterssen, 2001; Ramos, 1990; García, 1989).
- d) El contacto cara a cara entre los estudiantes y profesores se lleva a cabo en forma esporádica, es decir se establecen tiempos y espacios para el contacto entre los participantes del proceso.

De lo anterior se deduce que la educación a distancia utiliza metodologías educativas que propician el estudio independiente, que se ve influenciado por los objetivos de cada estudiante y recompensado por sus valores intrínsecos.

El estudio independiente se caracteriza porque existe una separación física del estudiante tanto con la institución como con el profesor. La interacción entre los estudiantes y docentes está mediatizada a través de los medios de comunicación, que le permiten al alumno planificar su propio aprendizaje, proponiéndose metas, buscando y utilizando los recursos que estén a su alcance. Los objetivos del estudiante pueden ser alcanzados haciendo uso de sus destrezas, según las metas que él se propone y no solamente las que le son indicadas por la institución.

La educación a distancia y la educación presencial se diferencian por lo siguiente:

CARACTERÍSTICAS	EDUCACIÓN A DISTANCIA	EDUCACIÓN PRESENCIAL
	Se lleva a cabo en forma	Se establece físicamente

Relación entre Profesor-estudiante	esporádica, por medio de las tutorías presenciales, generalmente quincenales	en un mismo espacio y tiempo designados por la universidad
Medio de comunicación	Por medio de elementos mediadores y de autoinstrucción: radio, televisión, Internet, fax, teléfono, material escrito, computadora, audioconferencia, videoconferencia, laboratorios virtuales	Se establece principalmente a través del profesor, el medio más utilizado es el oral.
Tiempo de comunicación entre profesor-estudiante	Es variable, dependiendo del medio de comunicación que utiliza el estudiante para contactar al docente	Es más inmediato
Modo de lograr el conocimiento	En forma individual, guiado principalmente por los materiales que integran a la unidad modular	A través de lo que enseña el docente
Requisitos de ingreso	No hay examen de admisión, ni cupos de ingreso	Existen limitaciones de cupo e ingreso, examen de admisión
Ubicación	No hay limitaciones geográficas; los centros universitarios se ubican en zonas de fácil acceso para los estudiantes	La institución está ubicada en un área específica

Fuente: Basado en la experiencia de los autores.

## 2.- Características de los estudiantes de la UNED de Costa Rica

La educación superior costarricense cuenta con financiamiento propio del estado, a través del Fondo de Educación para la Educación Superior (FEES). En el caso de la UNED, dicho fondo le otorgó 4 001,85 millones de colones en el 2002, para atender el 24,3% de la población estudiantil universitaria costarricense (UNED, 2002). (Al 16 de enero del 2003 el tipo cambiario fue de 379.88 colones, moneda nacional, por un dólar estadounidense).

Los estudiantes cuentan con 31 centros universitarios, distribuidos a lo largo de todo el país (Anexo 1), donde pueden matricularse y realizar todos los trámites académicos y administrativos. En el año 2002 se atendieron en esos centros universitarios un total de 50 523 estudiantes (17 588 en el 2002-1; 16 566 en el 2002-2 y 15 017 en el 2002-3). El número de estudiantes nuevos aumenta durante el primer cuatrimestre, para el 2002 se contó con un 24% de aumento durante ese cuatrimestre, el que corresponde a 4 278 estudiantes y en todo el año se recibieron 9 061 estudiantes nuevos (UNED, 2002).

En el 2002 se llevó a cabo un plan de gestión para desarrollar los centros universitarios y llegar a conocer el comportamiento de la matrícula para poder así cumplir con los objetivos propuestos por la UNED, dado que el centro de San José es el que históricamente cuenta con la mayor matrícula. En el 2002 se atendieron 15 658 estudiantes, 5 219 en promedio por cuatrimestre, lo que representa un 94,32% de la población total. Al analizar el comportamiento de matrícula en el área metropolitana (centros de San José, Alajuela,

Cartago y Heredia) se tiene que se atendieron 27 395 estudiantes en el 2002, los restantes, 23 128, se encuentran distribuidos en los otros 27 centros universitarios.

El análisis por programa indica que Ciencias de la Educación con Énfasis en I y II Ciclos atiende la mayor población de estudiantes, la cual representa un 23,65% del total. En orden decreciente está el programa de Estudios Generales, que atendió a un 14,89%, seguido por el Programa de Administración de Empresas (13%) y en cuarto lugar está Ciencias de la Educación con énfasis en Preescolar (10,4%). En total estos cuatro programas atienden al 61,94% de la población estudiantil matriculada en el 2002.

Para los estudiantes nuevos atendidos en el 2002, se tiene que existe un predominio del sexo femenino (59,5%) y un alto porcentaje de estudiantes solteros (71%). Las edades entre los 20 y 25 años cuentan con un 35% de estudiantes. El 51% trabajan, un 74% lo hacen a tiempo completo, un 40% labora para la empresa privada. Un 32% se ubican en el área de profesionales y técnicos. Un 36% opinan que la carrera que cursan en la UNED se relaciona altamente con su campo de trabajo (UNED, 2003).

### **3.- Servicios académicos que le ofrece la institución**

La UNED inauguró el 4 de junio del 2003, un Sistema de Información y Servicios Estudiantiles a Distancia (SISED), el cual cuenta con tres importantes subsistemas que le permitirán obtener información de servicios académicos y administrativos, fundamentales para su buen desempeño en un sistema de estudios a distancia. Por medio de la utilización de eficientes medios de comunicación y nuevas tecnologías (correo de voz, correo electrónico y el fax), los estudiantes podrán utilizar los servicios de:

- **MATRIUNED:** Subsistema de matrícula a distancia que actualmente utiliza tecnología con voz.
- **TUTOUNED:** Subsistema de apoyo didáctico a distancia que utiliza correo de voz, correo electrónico y el fax para facilitar su autoaprendizaje.
- **INFOUNED:** Subsistema de información y servicios estudiantiles que se pone al servicio de los estudiantes mediante un sistema electrónico de voz, que maneja una base de datos, capaz de atender y resolver sus consultas.

#### **3.1.- INFOUNED**

Permite al estudiante y al público en general, obtener información institucional y una serie de servicios administrativos relacionados con los cursos de cada cuatrimestre. Su funcionamiento es tecnológicamente muy eficiente, por lo que la respuesta es inmediata, se ofrece a través de un sistema electrónico de voz, que maneja una base de datos para atender y resolver las consultas que plantean los estudiantes y el público por vía telefónica. Una vez que ingresa al subsistema una contestadora le ofrece un menú principal con las siguientes alternativas:

##### **a) Información sobre la oferta académica.**

El estudiante podrá solicitar por fax o por correo electrónico la oferta de materias del cuatrimestre actual o las del próximo cuatrimestre. También, se le ofrece información específica sobre alguna materia matriculada o de aspectos relacionados con las distintas escuelas y programas de la UNED.

Académicamente, la UNED se encuentra organizada en cuatro escuelas que cuentan con programas que ofrecen un título universitario. En el cuadro 1 se muestra la oferta académica por escuela.

Cuadro 1. Número de programas por escuela y los grados académicos ofrecidos durante el 2002.

ESCUELA	Nº DE PROGRAMAS	GRADOS OTORGADOS				
		TÉCNICO	DIPLOMADO	PROFESOR	BACHILLER	LICENCIADO
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN	8		1		7	7
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	7		2		5	6
CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	8		4	2	8	3
CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES	11	2	3	2	9	2
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>18</b>

Fuente: Informe de labores, 2002.

Como se observa en el cuadro 1, la oferta académica es variada y todos los estudiantes pueden ingresar a cualquiera de los 34 programas. Cabe destacar que en este trabajo no se incluye el Sistema de Estudios de Postgrado, debido a que no se entrevistó a ninguno de los estudiantes adscritos a ese sistema.

### **b) Forma para resolver dudas académicas de las materias matriculadas**

Esta opción le explica al estudiante como recibir apoyo didáctico a distancia a través del correo de voz, correo electrónico o fax. Entre la información que obtiene están:

- **Calendarios académicos**

Se indican los horarios de las tutorías presenciales de las materias, el de las videoconferencias, fechas de exámenes tanto ordinarios como reposición y suficiencia, entrega de tareas y proyectos, fechas de las giras y horarios de los laboratorios.

Debido a la cantidad de cursos que se ofrecen por cuatrimestre, los encargados de las cátedras establecen los horarios para las tutorías presenciales, de manera que las materias que están ubicadas en un mismo bloque no sean impartidas al mismo tiempo. A la hora de establecer los horarios para la realización de los exámenes, la programación se realiza de manera que los cursos de un mismo bloque no sean programados a la misma hora. En la UNED, las tutorías presenciales, que normalmente tienen una duración de 2 horas, se imparten de martes a viernes en horarios que inician a partir de las 4:00 p.m. y hasta las 9:00 p.m., los sábados se programan entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m. y el domingo de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. En los centros universitarios

no ubicados en el área metropolitana, las tutorías preferiblemente se imparten los fines de semana. Ahora bien para la realización de los exámenes se hace la siguiente distribución: sábados: bloque 1 de 9:00 a 12:00 p.m. y bloque 2 de 1:00 a 3:00 p.m. Domingos: bloque 3 de 8:00 a 10:00 a.m. y bloque 4 de 11:00 a.m. a 1:00 p.m. Los horarios y aplicación de exámenes rigen por igual para todos los centros universitarios de la UNED.

- **Procedimientos**

Al estudiante se le indica como debe proceder para solicitar una beca por condición socioeconómica, el seguro social estudiantil, una certificación, un estudio de graduación, un reconocimiento de estudios universitarios. Lo que debe hacer para apelar la calificación de un instrumento de evaluación. Procedimiento que debe seguir para inscribirse en un examen de reposición, de suficiencia o centralizado. Trámites de ingreso a carrera y cómo se solicita intervención de la Defensoría de los Estudiantes.

Por otro lado, la UNED cuenta con un servicio de becas, para favorecer a estudiantes de escasos recursos por condición económica y por situaciones especiales (beca deportiva, de honor, por participación en asociaciones y la beca cultural). El 1% de las becas se ubica en la categoría A (100% de exención de pago más ayuda económica), un 31% son las becas B.

### **c) Información de los centros universitarios**

En los 31 centros universitarios, el estudiante puede conocer la ubicación, digitando el código del centro en el sistema, horario de atención, teléfono, fax y nombre del administrador. Si no conoce el código del centro el sistema le ayudará a localizarlo.

### **d) Otros servicios**

Entrando al sistema, el estudiante también puede conocer el resultado de su solicitud de beca o los números de las cuentas bancarias de la UNED en los diferentes bancos del estado. Durante los períodos de matrícula de cada cuatrimestre, se le explica al usuario cómo se procede para ser admitido y matricularse en la UNED. El interesado indica un número de fax al que se le hace llegar un documento con información general de la UNED.

## **4.- Servicios bibliotecarios**

El mejorar los servicios bibliotecarios, ha sido tema de interés para las autoridades universitarias. A partir del 2002, la biblioteca adquirió 7 645 nuevos ejemplares, lo que representa un aumento de un 7% de la colección de la Universidad, la cual se estima en 116 138 ejemplares (UNED, 2002). El 31.8% de los libros se encuentran en la biblioteca central. Los centros universitarios de San José, Alajuela, San Carlos, Palmares, Ciudad Neilly y Siquirres cuentan con un 7% del total de ejemplares.

La UNED también pone a disposición de los estudiantes toda la producción intelectual que se genera, la cual proviene de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos, de las Escuelas, de los centros de investigación, de la Dirección de Extensión y de otras instancias de la universidad. Para el 2002, se produjeron 322 unidades didácticas, 53

libros de línea editorial y 20 catalogados como otros libros, 9 revistas y 509 trabajos de impresión en los que se incluyen los informes de investigación (UNED, 2002).

## **5.- Unidad didáctica modular**

El contenido de los diferentes cursos se transmite normalmente a través de los medios impresos, pero en la UNED a partir del II Congreso Universitario, se empezó a gestar la idea de incorporar el uso de innovaciones educativas computacionales y de telecomunicación en la producción de materiales educativos (Díaz, 2003), es decir hacer uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) que permitan la integración, diversificación y mejoramiento de la calidad técnica y metodológica de los materiales educativos impresos (Muiñoz, 2002). Esta nueva concepción de los materiales didácticos nos lleva a plantear la integración de las unidades didácticas modulares al sistema de educación a distancia. Estas unidades se entienden como “Unidad específica, concebida para facilitar el aprendizaje, está formada por dos partes, módulos o conjunto de recursos didácticos cohesionados y dirigidos a la consecución de un propósito general por curso” (Muiñoz, 2002: 1). Por lo tanto, es un modelo instructivo basado en la complementariedad y convergencia de los medios tecnológicos de información y comunicación (escrito, audiovisual, computacional, CD, electrónicos, entre otros) que posibiliten alternativas de aprendizaje para los estudiantes en un sistema de educación a distancia (Segura, 2003).

## **6.- El docente y las tutorías como apoyo didáctico en el sistema de educación a distancia**

La UNED de Costa Rica cuenta con dos modalidades de servicios que apoyan los procesos de enseñanza y aprendizaje, ellos son el tutor y las tutorías.

### **6.1.- Funciones del docente en el sistema de educación a distancia**

El tutor en la UNED es concebido como un profesional especialista en uno o varios campos del conocimiento, que facilita y orienta el autoaprendizaje de los estudiantes a través de los diferentes apoyos académicos con los que cuenta la Institución.

El perfil ideal del tutor que la UNED desea, se basa en tres categorías (Barrantes, 2003):

#### **Competencias**

- Dominio de una o más áreas del conocimiento
- Dominio de técnicas de enseñanza convencionales y no convencionales
- Dominio de estrategias utilizadas en educación a distancia
- Manejo de técnicas de aprendizaje propias de su área del conocimiento
- Dominio de la tecnología
- Dominio de técnicas convencionales y no convencionales de evaluación de los aprendizajes
- Planificador
- Manejo de medios de comunicación
  - Posibilidad para conocer la realidad de los estudiantes
  - Dominio lingüístico

## Valores

- Actitud para la enseñanza
- Respeto por la opinión ajena
- Honradez
- Amabilidad
- Agente de cambio
- Tolerante
- Facilitador
- Auténtico
- Identificado con la misión y visión de la universidad

## Aptitudes

- Crítico
- Orientador
- Creativo
- Socialmente comprometido
- Adaptabilidad didáctica a los imprevistos
- Buenas relaciones humanas
- Conocedor y respeto de los derechos humanos
- Capacidad para trabajar en equipo
- Considerar la investigación como parte permanente de su quehacer
- Facilite el diálogo y la comunicación por diferentes medios
- Promueva el mejoramiento de la vida personal y social
- Planificador
- Puntual
- Capaz de mantener buenas relaciones interpersonales
- Dispuesto a innovar en su quehacer educativo

Por su parte Moore (2001), indica las siguientes funciones para el docente universitario a distancia: preparar, presentar y facilitar la participación de los estudiantes, para que logren alcanzar el conocimiento deseado; posteriormente deben dar seguimiento al progreso de los estudiantes y evaluar el desempeño de cada uno de ellos dentro del sistema. Es el profesional encargado de establecer el acercamiento entre el material que lleva el mensaje y el estudiante, con el propósito de que se establezcan relaciones que permitan el aprendizaje. Para Solano (1999), es el responsable de evaluar, orientar en métodos de estudio y asesorar sobre problemas académicos básicos de los estudiantes. Sin embargo, en la UNED la principal función del profesor es la de asesorar al estudiante en los aspectos propios del contenido de las materias, de supervisar sus prácticas de laboratorio, giras de campo, prácticas dirigidas y todas aquellas actividades propias de la academia universitaria.

La contratación de los profesores para impartir tutorías en los cursos, normalmente se llevan a cabo considerando varios criterios:

- Cuando los cursos son de difícil manejo didáctico o cuentan con prácticas y/o laboratorios, se asignan los profesores en las materias teóricas a partir de una matrícula

de 10 estudiantes. En cursos con laboratorios el número puede disminuir a cuatro estudiantes. Los recursos humanos se asignan dependiendo del grado de dificultad de la materia, en la medida de lo posible se trata de suplir las necesidades de apoyo estudiantil. A los cursos con alta dificultad se les da prioridad en la asignación total de recursos.

- Los tutores evaluadores son asignados uno por cada curso que se va impartir en el siguiente período académico.
- Los tutores calificadores se asignan en función de la cantidad de estudiantes por curso y por número de pruebas, en una proporción de diez instrumentos de evaluación por hora absoluta. Cuando se trata de informes de prácticas, giras o laboratorios se consideran 5 instrumentos por hora absoluta (UNED, 1989). Este cálculo se hace al inicio de cada período académico, considerando la eventual deserción. Se asignan entonces los recursos humanos (tutores) correspondientes al total de instrumentos a calificar por curso en cada cátedra (Bolaños, 2003).

En la UNED de Costa Rica, la función del tutor no es evaluada ni periódica ni sistemáticamente. Hasta el momento lo que se hace es que el encargado de cátedra obtiene retroalimentación de la labor académica del tutor por medio de visitas que esporádicamente realiza a los centros universitarios, por los comentarios de los estudiantes, administradores de centros y por otros tutores.

## **6.2.- Las tutorías en educación a distancia**

La tutoría se concibe como un recurso didáctico, formativo y pedagógico, de carácter voluntario e individualizado, se ofrece para facilitar los procesos de aprendizaje atendiendo en la medida de lo posible las características personales del alumno (Martínez, 1988). Es una actividad planificada sistemáticamente, bidireccional, sincrónica o asincrónica y se ofrece con ayuda de diferentes medios de comunicación (Barrantes, 2003). Las tutorías son impartidas por los profesores “tutores”, su función será desarrollada más adelante.

El SISED cuenta con el subsistema de apoyo didáctico a distancia (**TUTOUNED**) que por medio del **Programa de Apoyo Didáctico a Distancia (PADD)** se pone a disposición la tecnología de voz, el correo electrónico y el fax para evacuar dudas académicas de las materias matriculadas durante el período académico. Este servicio está disponible para los estudiantes durante las 24 horas del día y todo el año. Por cualquiera de los tres medios que busque la información, la respuesta a las consultas planteadas de lunes a viernes se dará en un plazo máximo de 24 horas; si la consulta se realiza durante el fin de semana, la respuesta se da el lunes inmediato al fin de semana. En este sistema solo se atenderán consultas académicas, es decir, aquellas relacionadas con los contenidos de los cursos y sus actividades. Para otras consultas debe ingresar a **INFOUNED**.

### **6.2.1.- Función del Programa de Apoyo Didáctico a Distancia (PADD)**

El PADD es un servicio orientado para atender las consultas académicas de los estudiantes por las siguientes tres vías:

- Por teléfono, a través de un casillero de voz que se le asignará a cada estudiante.

- Por fax.
- Por correo electrónico. Se digita el código de la materia seguido de @uned.ac.cr

De acuerdo con los medios de comunicación empleados, la tutoría en la UNED se agrupa en varios tipos:

**a) Tutoría presencial.** Es un apoyo didáctico que orienta, dirige y supervisa los procesos de enseñanza y aprendizaje. Mediante ella se establecen interacciones entre el profesor, la materia y el estudiante; los actores se reúnen en un mismo lugar y en un momento específico. Se ofrecen con el objetivo de reforzar el autoaprendizaje, mediante acciones académicas de orientación técnicas y administrativas, además de propiciar la retroalimentación del conocimiento de la disciplina (Barrantes, 2003). En la UNED las tutorías presenciales son de libre asistencia o de asistencia obligatoria, en este último caso se convierten así para materias con prácticas de laboratorio, prácticas computacionales, giras de campo, práctica docente o profesional. En la mayoría de los casos se ofrecen cuatro tutorías presenciales por cuatrimestre casi todas con dos horas por tutoría.

**b) Tutoría telefónica.** Por medio del teléfono los estudiantes se comunican con el docente o viceversa, con el propósito de aclarar dudas de un determinado contenido o solicitar información de interés para ambas partes. Este recurso puede darse en forma individual entre el profesor y un alumno; o puede ser grupal: “un grupo pequeño de estudiantes desde el centro de estudios, alrededor de un micrófono y altavoz, entablan conversación con el tutor” (UNED, 2003). Esta modalidad fue sustituida y ahora las consultas se atienden por medio de lo establecido por el PAAD.

**c) Tutoría epistolar.** A través del fax, carta o correo electrónico, el estudiante y docente establecen comunicación. Este medio es el menos empleado en la UNED.

## 7.- El encargado de cátedra en el sistema de educación a distancia

La contratación del encargado de cátedra se hace por períodos normalmente de cuatro años, pero los profesores que tienen propiedad pueden ser nombrados por más tiempo. Se asume que un tiempo completo para un encargado de cátedra contempla que esté ofreciendo cuatro cursos en el correspondiente cuatrimestre y esté preparando cuatro, es decir, que tenga bajo su cargo ocho cursos.

El encargado de cátedra es un profesional con grado mínimo de licenciatura, que tenga conocimientos específicos en cada uno de los cursos a su cargo. Con experiencia en docencia universitaria a distancia (al menos dos años) y experiencia docente en general; con capacidad para trabajar en equipo, manejar personal académico y conocer de labores administrativas y de planificación de la UNED.

Entre las funciones más significativas de la entrega de la docencia están:

- a) Diseñar los cursos con base en los objetivos generales de la carrera.
- b) Seleccionar los materiales que van a formar parte de la unidad didáctica modular.
- c) Determinar los medios que se utilizarán para una efectiva entrega de la docencia.
- d) Elaborar y/o supervisar la confección de los instrumentos de evaluación.
- e) Supervisar el proceso de calificación y promoción (UNED, 2003; UNED, 1989).

## 8.- Sector personal de la UNED

Para septiembre del 2002 la UNED contaba con 1017 funcionarios, equivalentes a 776 tiempos completos. Del total de funcionarios, 668 (65,7%) están ubicados en la Vicerrectoría Académica. Un 64.7% de los funcionarios entraron a trabajar a la UNED antes o durante 1999, lo que implica que tienen más de 20 años de trabajar para la institución. El 23.3% (237) funcionarios laboran con una jornada de  $\frac{1}{4}$  de tiempo, estos generalmente son profesores que se contratan para impartir las tutorías en los centros universitarios y para la calificación de los instrumentos de evaluación.

En la UNED existen dos regímenes de carrera universitaria: la administrativa y la profesional, haremos énfasis a esta última pues en ella es donde se encuentran ubicados los tutores y encargados de cátedra.

En la carrera profesional se encuentran 5 categorías, en cada una de ellas se ubica al profesional, de acuerdo con un puntaje que se asigna al título, años de servicio dentro de la UNED, a sus publicaciones e idiomas. Del total de funcionarios, 567 (55,8%) están en la carrera profesional, de ellos el 47% están entre las categorías de profesional 1 y 2. En relación con el salario, un 71,5% de los profesores gana entre los 50 000 y los 100 000 colones, salarios que se justifican pues aquí están los profesores contratados por un  $\frac{1}{4}$  de tiempo. (El uso cambiario al 22 de septiembre del 2003 es de 406,50 colones, moneda nacional, por dólar estadounidense).

## III.- METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Como se indicó al inicio, este estudio se diseñó para conocer las opiniones que tienen los estudiantes, profesores y encargados de cátedra de la UNED sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje de la Institución. La consulta se llevó a cabo durante el segundo y tercer cuatrimestre del 2002 y el primer cuatrimestre del 2003. También se consideró la experiencia que el investigador principal ha tenido en su vida académica en la educación a distancia.

### a) Tipo de Estudio

El diseño del estudio es *no experimental*, debido a que no se manipulan deliberadamente ninguna variable independiente; por lo tanto, no se miden sus consecuencias sobre una o más variables dependientes (Hernández, 2003). Es *transeccional* puesto que se hace una sola medición a cada fuente de información (alumnos, tutores y encargados de cátedra) en un periodo de tiempo determinado. También, es descriptivo, no probabilístico y mixto, debido a que se muestran las frecuencias cuantitativas y se hacen análisis cualitativos de los datos y se muestran sus frecuencias, describiendo las variables de la forma más amplia posible.

### b) Sujetos de información

En esta oportunidad se escogieron a 233 estudiantes que estaban llevando materias en el momento en que se les aplicó la encuesta. Se entrevistó a 75 tutores en los centros

donde estaban impartiendo las tutorías. También, se entrevistó a 26 encargados de cátedra en las oficinas de la sede central de la UNED.

En todos los casos se aplicó un muestreo no probabilístico, pero se trató de entrevistar a estudiantes y profesores de todos los centros universitarios.

### c) Recolección y análisis de la información

Los datos de los distintos sujetos de información fueron recogidos por medio de encuestas diferentes, que contenían preguntas abiertas y cerradas. A los alumnos se les aplicó el cuestionario “Los sistemas de apoyo a las tutorías para los estudiantes de la educación a distancia. Cuestionario para estudiantes”. Éste consta de 27 preguntas relacionadas con los procesos de enseñanza aprendizaje a distancia (anexo 2).

La información de los encargados de cátedra se recogió mediante el instrumento denominado “Cuestionario para coordinadores de curso. Los sistemas de apoyo a las tutorías para los estudiantes de la educación a distancia”. Éste consta de 30 preguntas (anexo 3).

La información de los tutores se recogió mediante el cuestionario denominado “El sistema de apoyo al estudiante en el dominio de la formación a distancia: el tutor”. El mismo consta de 42 preguntas (anexo 4).

## IV.- RESULTADOS

La información se presenta por separado para cada uno de los sujetos analizados.

### 1) El estudiante de la UNED de Costa Rica

Cuadro 2. Distribución de los estudiantes de acuerdo con el número de cursos que han matriculado. III cuatrimestre del 2002.

NÚMERO DE CURSOS	f	%
1	30	12,9
2	69	29,6
3	69	29,6
4	51	21,9
5	7	3
6	3	1,3
No responde	4	1,7
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>100</b>

Cuadro 3. Distribución de los estudiantes por centro universitario (CU) donde están matriculados. III cuatrimestre del 2002

CU *	f	%
1. Metropolitano	69	29,6
34. Heredia	46	19,7
6. Palmares	25	10,7
5. San Carlos	21	9,0

13. San Isidro	18	7,7
3. Cartago	11	4,7
20. Puriscal	5	2,1
8. Cañas	4	1,7
4. Alajuela	4	1,7
24. Upala	3	1,3
25. San Marcos	3	1,3
27. Turrialba	3	1,3
7. Nicoya	2	0,9
10. Ciudad Neilly	2	0,9
11. Osa	2	0,9
12. Limón	2	0,9
16. Guápiles	2	0,9
32. Santa Cruz	2	0,9
35. Atenas	2	0,9
37. Monte Verde	2	0,9
17. Orotina	1	0,4
21. San Vito	1	0,4
9. Puntarenas	1	0,4
14. Siquirres	1	0,4
17. Orotina	1	0,4
36. Tilarán	1	0,4
Total	233	100,0

\* El número corresponde a la identificación del CU

Cuadro 4. Distribución de los estudiantes por sexo y edad 2002.

EDAD (AÑOS)	SEXO				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO		f	%
	f	%	f	%		
Menos de 20	13	6	22	9	35	15
21 a 30	46	20	70	30	116	50
31 a 40	20	9	30	13	50	21
41 a 50	10	4	12	5	22	9
Más de 50	3	1	1	1	4	2
No responde	1	1	5	2	6	3
TOTAL	93	40	140	60	233	100

Cuadro 5. Frecuencias y porcentajes de los estudiantes que trabajan según sexo

SEXO	TRABAJA			
	SI		NO	
	f	%	f	%
FEMENINO	98	42	42	18
MASCULINO	74	32	19	8
TOTAL	172	74	61	26

Cuadro 6. Frecuencias y porcentajes de la jornada laboral de los estudiantes que trabajan en relación con el sexo

SEXO	JORNADA LABORAL											
	$\frac{1}{4}$		$\frac{1}{2}$		$\frac{3}{4}$		TC		NR		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
FEMENINO	4	2	9	5	10	6	72	42	3	2	98	57
MASCULINO			10	6	5	3	57	33	2	1	74	43
TOTAL	4	2	19	11	15	9	129	75	5	3	172	100

El porcentaje está basado en los 172 estudiantes que trabajan.

Cuadro 7. Tiempo en años que tienen de laborar los estudiantes de la UNED de acuerdo con el sexo. III cuatrimestre del 2002

AÑOS SERVICIO	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
5 a menos	71	41	47	27	118	68
5.1 a 10	12	7	8	5	20	12
10.1 a 15	4	2	7	4	11	6
15.1 a 19	3	2	5	3	8	5
19.1 a 23	1	0,6	2	1	3	2
23.1 a 27			2	1	2	1
Más de 27	1	0,6	2	1	3	2
No responde	6		1	0,6	7	4
TOTAL	98	57	74	43	172	100

Cuadro 8. Ocupación y sexo de los estudiantes que trabajan. III cuatrimestre del 2002.

OCUPACIÓN	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Profesionales técnicos	22	13	27	16	49	28
Empleados de oficina y afines	28	16	5	3	33	19
Docencia	16	9	11	6	27	16
Comerciantes y afines	11	6	5	3	16	9
Ambientales	2	1	11	6	13	8
Agricultura			9	5	9	5

Servicios misceláneos	4	2	3	2	7	4
Mecánica			1	0,5	1	0,5
Informática	1	0,5			1	0,5
Relaciones públicas	1	0,5			1	0,5
Topografía			1	0,5	1	0,5
No responde	4	2	1	0,5	1	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>57</b>	<b>74</b>	<b>43</b>	<b>172</b>	<b>100</b>

Cuadro 9. Servicios que el estudiante desea recibir de los tutores antes de iniciar un curso. III cuatrimestre del 2002.

Servicios que espero recibir del tutor	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		NUNCA		N R	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Recibir información acerca del contenido de la materia	189	81	23	10	17	8	1	0,4	3	1
Que me aclare las dudas que tengo	184	79	37	16	9	4			3	1
Orientaciones sobre la metodología de estudio, al comenzar a estudiar el contenido del curso	154	66	40	17	32	14	6	2,6	1	0,4
Que me indique los contenidos que se evalúan en el examen	146	63	41	17	29	12	13	6	4	2
Que me prepare para la evaluación	130	56	33	14	45	19	10	4	15	7
Orientación acerca de lecturas de materiales suplementarios que me ayuden a comprender la materia	113	48	53	23	45	19	18	8	4	2
Orientaciones acerca de como resolver los problemas individuales de aprendizaje a distancia	81	35	54	23	59	25	30	13	9	4
Que me ayude a resolver las tareas asignadas en el curso	58	25	58	25	75	32	39	17	3	1
Que me ayude a resolver los ejercicios de autoevaluación	57	25	54	23	68	29	51	22	3	1
Recibir una clase tradicional	51	22	50	21	68	29	56	24	8	4

Cuadro 10. Servicios que espera recibir el estudiante de los tutores de los cursos en que se ha matriculado. III cuatrimestre del 2002.

Servicios que espero recibir	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		NUNCA		NR	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Orientación sobre la estructura del contenido de la materia	164	70	39	17	21	9	5	2	4	2
Que me indique los temas más importantes que debo estudiar	148	64	45	19	30	13	8	3	2	1
Orientación para la evaluación final	146	63	37	16	35	15	11	4	4	2
Orientación sobre la metodología										

de estudio	130	56	58	25	34	15	8	3	3	1
Orientación de lecturas de material complementario que me ayuden a comprender el contenido	105	45	50	22	52	22	23	10	3	1
Recibir clase tradicional: que el tutor explique los contenidos de la materia	89	38	56	24	48	21	36	15	4	2
Orientación en los problemas individuales de aprendizaje	87	37	56	24	53	23	31	13	6	3

Cuadro 11. Opinión de los estudiantes sobre la labor de los tutores. 2002-3.

Valoración de la actividad del tutor	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		NUNCA		NR	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Demuestra un conocimiento del contenido de la materia	138	59	65	28	22	9	1	1	7	3
Da prioridad a las preguntas planteadas por los estudiantes	134	58	57	26	30	13	4	2	8	3
Discute el contenido de la materia	117	50	75	32	29	13	5	2	7	3
Tiene claridad para orientar al estudiante en el aprendizaje de los contenidos	114	49	71	30	37	16	4	2	7	3
Enlaza el contenido con la materia	110	47	84	36	27	12	3	1	9	4
Orienta en relación con la metodología de estudio	96	41	91	39	30	13	5	2	11	5
Orienta al estudiante para usar el material adecuadamente	96	41	72	31	44	19	11	5	10	4
Brinda atención individual cuando se requiere	96	41	51	22	56	24	21	9	9	4
Comprende las dificultades del estudiante	83	36	65	28	63	27	13	6	9	4
Revisa las actividades realizadas por los estudiantes	82	35	50	22	53	23	38	16	10	4
Se dedica a seguir la secuencia del libro de texto	82	35	83	36	46	20	15	6	7	3
Indica que contenido es esencial y cual no lo es	81	35	71	30	61	26	9	4	11	5
Se dedica solamente a exponer la materia	37	16	73	31	69	30	41	18	13	6
Asigna lecturas extras	26	11	35	15	90	39	75	32	7	3
Se preocupa solamente en discutir acerca del método de estudio	24	10	35	15	90	39	72	31	12	5

Cuadro 12. Opinión de los estudiantes sobre la labor de los tutores durante la tutoría telefónica. III cuatrimestre del 2002.

Valoración de la actividad del tutor	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		NUNCA		NR	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Demuestra un dominio de la materia	40	58	19	27	8	12	2	3		
Responde correctamente las preguntas planteadas	38	55	18	26	11	17	1	1	1	1
Es rápido en responder las preguntas planteadas	33	48	27	39	6	9	2	3	1	1
Cuenta con facilidad de palabra para contestar las preguntas	30	44	27	39	10	15	1	1	1	1

Quedo satisfecho con las respuestas dadas a mis dudas	30 44	16 23	21 30	2 3	
Cuenta con agilidad para contestar las preguntas planteadas	28 41	28 41	9 13	2 3	2 3
Las respuestas brindadas son fáciles de entender y acertadas	26 38	25 36	17 25	1 1	
Cuando llamo el tutor no responde rápido	5 7	14 20	26 38	19 28	5 7

Datos basados en 69 estudiantes que si usan la telefónica.

Como se puede observar, solo una cuarta parte de los estudiantes opinó tener problemas para acceder al servicio. Por otro lado se tiene que un 6% opina que los horarios de las tutorías telefónicas no son los más adecuados y que el servicio debe ser brindado por especialistas en cada materia.

Cuadro 13. Opiniones de los estudiantes sobre la labor pedagógica del tutor en la tutoría presencial. III cuatrimestre del 2002.

Valoración de la actividad del tutor	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		NUNCA		NR	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Conoce el contenido de la disciplina	134	57	55	24	29	12	2	1	13	6
Es receptivo al dialogo	122	52	68	29	25	11	4	2	14	6
Cuenta con experiencia práctica en la disciplina	120	51	71	30	23	10	1	1	18	7
Cuenta con habilidades para una buena comunicación	115	50	68	29	29	12	6	3	15	6
Cuenta con habilidad para enseñar a distancia	99	43	64	28	47	20	5	2	18	7
Relaciona la teoría con la práctica pedagógica	96	41	87	37	36	15	1	1	13	6
Es claro en los comentarios hechos en las etapas de evaluación	91	39	90	39	34	15	3	1	15	6
Orienta al estudiante en la forma de estudiar los contenidos	81	35	85	36	40	17	8	4	19	8
Relaciona la teoría con la realidad social	79	34	82	35	55	24	5	2	12	5
Logra relacionar el contenido con los conceptos anteriores	79	34	99	42	38	16	3	1	14	6

Otros de los comentarios que realizan 29 estudiantes en relación con la actividad del tutor presencial son las siguientes: un 38% (11 estudiantes) indican que los tutores deben tener mayor dominio de los temas que están tratando, un 28% (8) indican que las tutorías deben ser más interactivas y que estén a cargo de tutores capacitados.

Cuadro 14. Opiniones de los estudiantes sobre el perfil de un tutor de la educación a distancia. III cuatrimestre del 2002.

CARACTERÍSTICAS DEL TUTOR	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Dominar el contenido de la disciplina	87	37	17	7	15	6	7	3	8	3
Habilidades en el método de estudio a distancia	19	8	21	9	31	13	32	14	20	9

Habilidades de comunicación	14	6	22	9	37	16	36	16	25	11
Conocimiento en habilidades en la modalidad a distancia	11	5	27	12	24	10	28	12	14	6
Contar con experiencia en la disciplina	10	4	48	21	24	10	18	8	15	6
Ser simpático	3	1	2	1	3	1	3	1	14	6
Ser comprensivo	3	1	10	4	7	3	15	6	22	9
Habilidad para dar consejos	1	0,4	4	2	4	2	7	3	20	9
Ser condescendiente					2	1	1	0,5	9	4

1 muy importante y 5 nada importante.

Al parecer, no existe un criterio uniforme sobre las características idóneas que debe tener un tutor, pero un 37% opinó que el dominio de la disciplina es muy importante.

Cuadro 15. Tipo de retroalimentación que ofrece el tutor al estudiante en las evaluaciones. III cuatrimestre del 2002.

RETROALIMENTACIÓN	f	%
Sólo indica la nota obtenida en el instrumento	103	43
Comentarios acerca del trabajo corregido	73	31
Da ánimo e incita a la autoretroalimentación	35	15
No responden	26	11
TOTAL	237	100

No suman 233 debido a que un tutor indicó más de una forma.

En la UNED el estudiante recibe los instrumentos de evaluación corregidos 15 días después de haberlos realizado, y son enviados al centro universitario donde se encuentra matriculado.

Cuadro 16. Medio de comunicación utilizados por los estudiantes para contactar al profesor de su materia. III cuatrimestre del 2002.

MEDIO DE COMUNICACIÓN	f	%
Presencial en los centros universitarios	146	54
Teléfono	81	30
Correo electrónico	21	8
Presencial en la oficina	9	3
No responde	14	5
TOTAL	271	100

No suman 233 pues hay estudiantes que utilizan más de un medio.

El medio más utilizado por los estudiantes es la tutoría presencial y el teléfono, la razón es que el 23% consideran que son medios de fácil acceso. Un 4% opina que la presencial brinda una atención más personalizada.

Como se puede observar, los estudiantes utilizan muy poco el correo electrónico y la visita a oficina del tutor, en este último caso es obvio pues los tutores no cuentan con oficinas para atención de estudiantes. El número de estudiantes que se atienden durante la tutoría presencial no es fijo, va a depender del número matriculado y de la capacidad que tengan los centros universitarios. En algunos casos sólo se pueden atender 20 estudiantes en los laboratorios de ciencias, en otros centros sólo se pueden atender 10 o 15. En los cursos teóricos el número es mayor. Un 65% de los estudiantes opinan que la tutoría se ofrece a grupos grandes, esto es válido para centros urbanos.

El horario de las tutorías presenciales en la UNED es establecido por los encargados de cátedra de acuerdo con la cantidad de estudiantes matriculados y con los tutores que posee. Estos horarios se establecen de martes a viernes después de las 4:00 p.m., los sábados desde las 8:00 a.m. hasta 6:00 p.m. y los domingos de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Ante la consulta a los estudiantes de que horario prefieren para las tutorías presenciales, 120 opinan que se impartan los sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., 46 estudiantes opinan que sean los domingos de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Se deduce que un 71% (166 estudiantes) prefieren que las tutorías presenciales se ofrezcan los fines de semana.

Cuadro 17. Momentos utilizados por los estudiantes para contactar al profesor de su materia. III cuatrimestre del 2002.

BUSCA AL PROFESOR	f	%
Al tener dudas de los contenidos estudiados	183	79
Antes de realizar las evaluaciones	21	9
Después de que recibo las evaluaciones	10	4
No responde	19	8
TOTAL	233	100

Cuadro 18. Apoyo que espera el estudiante del profesor de su materia. III cuatrimestre del 2002.

APOYO QUE ESPERA DEL PROFESOR	f	%
Cognitivo	143	53
Pedagógico: ideas para realizar trabajos	62	23
Desarrollo de habilidades para el estudio individual	59	22
Afectivo	6	2
TOTAL	270	100

No suman 233 pues hay estudiantes que esperan más de un apoyo

Cuadro 19. Sugerencias del estudiante para mejorar la tutoría presencial. III cuatrimestre del 2002.

SUGERENCIAS	f	%
Aumentar el número de tutorías	27	11
Ofrecer una oferta de horarios mayor	27	11
Que el tutor cuente con mayor dominio de la materia	14	6
Que el tutor explique la unidad y relacione contenidos	9	4
Emplear nuevas técnicas de enseñanza a distancia	6	3
Ofrecer tutorías en más centros universitarios	6	3
Otras	12	5
No responde	132	57
TOTAL	233	100

## 2) El encargado de cátedra de la UNED de Costa Rica

En este apartado se presentan los datos de los 26 encargados de cátedra entrevistados.

Cuadro 20. Edad según sexo de los encargados de cátedra de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

EDAD (AÑOS)	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
31 A 40	4	15	4	15	8	31
41 A 50	6	23	8	31	14	54
50 o más	3	12	1	4	4	15
TOTAL	13	50	13	50	26	100

Cuadro 21. Número de cursos según la jornada laboral de los encargados de cátedra de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

CURSOS	JORNADA LABORAL			TOTAL
	½	¾	completo	
1	1		2	3
2			2	2
3			2	2
4		1	1	2
5			3	3
6		1	3	4
7			2	2
8			3	3
9			2	2
13			1	1
No responde			2	2
TOTAL	1	2	23	26

Cuadro 22. Experiencia en educación superior de los encargados de cátedra de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

EXPERIENCIA (AÑOS)	SEXO				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO			
	f	%	f	%	f	%
2 a 6	1	4	2	8	3	12
7 a 11	3	12			3	12
12 a 16	2	8	3	12	5	19
17 a 21	2	8	3	12	5	19
22 a 26	4	15	2	8	6	23
27 y más	1	4	3	12	4	15
TOTAL	13	50	13	50	26	100

Cuadro 23. Experiencia en educación a distancia de los encargados de cátedra de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

EXPERIENCIA (AÑOS)	SEXO				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO			
	f	%	f	%	f	%
2 a 6	4	15	2	8	6	23
7 a 11	2	8	1	4	3	12
12 a 16	1	4	2	8	3	12
17 a 21	1	4	3	11	4	15
22 a 26	5	19	5	19	10	38
TOTAL	13	50	13	50	26	100

Cuadro 24. Años de experiencia como encargados de cátedra

en la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

EXPERIENCIA (AÑOS)	SEXO				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO			
	f	%	f	%	f	%
1 a 4	2	8	5	19	7	27
5 a 8	5	19			5	19
9 a 12	4	15	3	12	7	27
13 a 16	1	4	1	4	2	8
17 a 22	1	4	4	15	5	19
TOTAL	13	50	13	50	26	100

En cuanto al tipo de nombramiento se tiene que 2 (8%) están nombrados a plazo fijo y 24 (92%) lo están en propiedad.

Cuadro 25. Horas dedicadas a labores de coordinación según jornada laboral de los encargados de cátedra de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

HORAS COORDINACIÓN	JORNADA LABORAL						TOTAL	
	$\frac{1}{2}$		$\frac{3}{4}$		TC			
	f	%	f	%	f	%	f	%
5	1	4			2	8	3	11
10					1	4	1	4
12					1	4	1	4
18			1	4			1	4
20					2	8	2	8
23					1	4	1	4
28			1	4			1	4
30					3	11	3	11
35					1	4	1	4
40					5	19	5	19
42					1	4	1	4
45					2	8	2	8
No responde					4	15	4	15
TOTAL	1	4	2	8	23	88	26	100

Cuadro 26. Criterios de los encargados de cátedra de la UNED de Costa Rica para nombrar a los tutores. III cuatrimestre del 2002.

CRITERIO	f	%
Grado académico	25	40
Experiencia en educación superior	19	30
Compromiso con la educación a distancia	8	12
Disponibilidad para asistir a los centros universitarios	2	3
Disponibilidad de tiempo	2	3
Recomendación de otros tutores	1	2
Inteligencia emocional	1	2
Disponibilidad para ser capacitado	1	2
Responsabilidad	1	2
Uso de nuevas tecnologías en la enseñanza	1	2
Experiencia laboral	1	2
TOTAL	62	100

NO suman 26 pues los encargados de cátedra mencionan más de un requisito.

Cuadro 27. Funciones docentes que deben realizar los tutores, según los encargados de cátedra de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

FUNCIONES DEL TUTOR	f	%
Impartir tutoría presencial	26	100
Confeccionar exámenes	26	100
Calificar exámenes	26	100
Impartir tutoría telefónica	23	88
Elaborar cronogramas	20	77
Calificar tareas	20	77
Calificar informes	15	57
Calificar pruebas cortas	11	42
Impartir tutoría electrónica	3	12
Calificar proyectos de investigación	1	4
Investigación y extensión	1	4
Confeccionar material didáctico	1	4
Impartir video y audioconferencias	1	4

El % se obtuvo con base en los 26 encargados de cátedra.

En relación con la existencia de regulaciones para el nombramiento de los tutores, el 85% de los encargados de cátedra opinan que sí existen y un 15% opina que no. Un 50% opinan que los tutores si conocen esa reglamentación, un 27% opinan que no la conocen y un 23% no respondió.

Cuadro 28. Servicios que deben ofrecer los tutores a los estudiantes, según los encargados de cátedra de la UNED de Costa Rica son las que les corresponde realizar. III cuatrimestre del 2002.

FUNCIONES	SIEMPRE	SUFICIENTE	A VECES	PARA NADA	NO APLICA	NR
-----------	---------	------------	---------	-----------	-----------	----

	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Aclarar las dudas de los estudiantes	16	61	8	31	2	8						
Comprender el contenido de la materia	16	61	7	27					2	8	1	4
Desarrollar el pensamiento crítico de los estudiantes	16	61	8	31	1	4					1	4
Usar estrategias de aprendizaje con los estudiantes	11	42	10	38	2	8					3	12
Orientar sobre problemas de aprendizaje	8	31	9	34	6	23	1	4	1	4	1	4
Preparar a estudiantes para la evaluación	8	31	9	34	7	27	2	8				
Proponer estrategias de aprendizaje	7	27	10	38	8	31	1	4				
Desarrollar y aumentar la autoestima del estudiante	6	23	8	31	10	38	1	4			1	4
Impartir clases expositivas	4	15	4	15	14	55	4	15				
Encontrar soluciones a problemas particulares de los estudiantes	2	8	1	4	12	46	7	27	3	11	1	4
Preocuparse por problemas afectivos de los estudiantes	2	8	1	4	12	46	6	23	4	15	1	4

Cuadro 29. Tareas que realizan los encargados de cátedra de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

TAREAS	SÍ		NO	
	f	%	f	%
Asignar las cargas académicas	26	100		
Entender y saber explicar el contenido de la disciplina e incluir lecturas complementarias	20	77	6	23
Tener una formación correspondiente a los mejores educadores en la disciplina	17	65	9	35
Verificar si el estudiante realiza correctamente las actividades propuestas en el material didáctico	17	65	9	35
No comprender en detalle el contenido de la disciplina, pues esa es función del estudiante	13	50	13	50
Desarrollar en los estudiantes costumbres de estudio y una metodología de lectura reflexiva	11	42	15	58
Hacer una lectura comprensiva del texto, para poner al estudiante a reflexionar y que pueda responder él mismo sus dudas			26	100
Ser capaz de explicar el contenido como profesor especialista de la disciplina	6	23	20	77
Desarrollar aspectos administrativos	5	19	21	81
Supervisar la academia de los docentes	2	8	24	92
Desarrollar actividades académicas	2	8	24	92
Actualizar y planear las estrategias docentes	1	4	25	96

Cuadro 30. Perfil ideal de los tutores de la educación a distancia. III cuatrimestre del 2002.

CARACTERÍSTICA	1		2		3		4		5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Conocedor del contenido de la disciplina	18	69					2	8	2	8

Habilidades para comunicarse	13	50	1	4	5	19	2	8	3	11
Experiencias prácticas en la disciplina	8	31	7	27	5	19	3	11	1	4
Habilidades para la enseñanza a distancia	8	31	7	27	6	23	3	11		
Habilidades en métodos de estudio	4	15	7	27	4	15	4	15	3	11
Habilidad para ofrecer consejos de aprendizaje a los estudiantes	4	15	6	23	2	8	2	8	4	15
Ser comprensivo	2	8	1	4	8					
Responsable y ético en su labor académica	2	8			8	31	2	8		
Ser simpático	1	4			6	23	2	8		
Ser condescendiente	1	4	3	11	1	4				
Crear interés y confianza en el estudiante	1	4			1	4	4	15	4	15

1= muy importante y 5 = menos importante

Cuadro 31. Apoyo que los encargados de cátedra ofrecen a los tutores de la educación a distancia. III cuatrimestre del 2002.

AYUDA BRINDADA	SI LO HACE		NO LO HACE	
	f	%	f	%
Reunirse con los tutores para tratar temas relacionados con la cátedra	24	92	2	8
Informar al tutor, según experiencia, en técnicas de enseñanza	22	85	4	15
Discutir el sistema de evaluación	20	77	6	23
Informar sobre el uso de nuevas tecnologías de información	18	69	8	31
Evaluar los comentarios que hacen los estudiantes	17	65	9	35
Ofrece talleres y cursos relacionados con la materia	10	39	16	61
Inducir a los profesores en el sistema a distancia	2	8	24	92
Confrontar métodos de trabajo	1	4	25	96

Cuadro 32. Oportunidades de capacitación que la UNED ofrece a los tutores de la educación a distancia. III cuatrimestre del 2002.

CAPACITACIÓN	f	%
Cursos de capacitación institucionales	13	45
Ninguna, el cuatrimestre no da tiempo	4	14
Capacitación en temas de la disciplina	3	11
La dada en las reuniones de cátedra	2	7
Desconozco	1	3
Cursos de evaluación de aprendizajes	1	3
Información escrita de los cursos	1	3
No responde	2	7
TOTAL	29	100

No suman 26 pues un encargado anotó más de una capacitación.

En la UNED se establece dentro del horario de trabajo de los tutores dos horas por mes para reuniones con los encargados de cátedra, un 77% se comunica con los tutores en las reuniones, un 69% lo hacen por vía telefónica, un 58% utilizan el correo electrónico. Los temas tratados en esas reuniones se detallan en el cuadro 33.

Cuadro 33. Temas tratados durante las reuniones de los encargados de las cátedras con los tutores. III cuatrimestre del 2002.

TEMAS TRATADOS	f	%
Buscar solución a los problemas de los cursos	10	28
Temas docente-administrativos	9	25
Desarrollo y organización de los cursos	8	22
Sistema de evaluación	4	11
Analizar el rendimiento académico	3	8
Uso de técnicas de enseñanza a distancia	2	6
TOTAL	36	100

No suman 26 pues los encargados anotan más de un tema.

Cuadro 34. Formas de evaluación de los encargados de las cátedras sobre la labor de los tutores. III cuatrimestre del 2002.

FORMA PARA EVALUAR	f	%
Por la responsabilidad en las tareas asignadas al tutor	15	46
Por las opiniones que hacen los estudiantes	8	24
No se hace, no existe un procedimiento unificado	7	21
Por el uso de técnicas de enseñanza a distancia	2	6
No responden	2	6
Visitándolos en las tutorías	1	3
TOTAL	33	100

No suman 26 pues los encargados anotan más de una forma.

Cuadro 35. Dificultades de los tutores durante su labor docente, según opinión del encargado de cátedra. III cuatrimestre del 2002.

DIFICULTADES	f	%
Que el tutor labora fracciones de tiempo	15	53
Que no cumplan a tiempo las tareas asignadas	4	14
Para comunicarse se hace muy difícil	4	14
No existen	2	7
El introducir nuevas tecnologías	1	3
Falta de todo tipo de recursos	1	3
No es especialista en docencia	1	3
Desconoce el sistema a distancia	1	3
TOTAL	29	100

No suman 26 pues los encargados anotan más de una dificultad.

Los tutores sugieren varias medidas para resolver las dificultades y mejorar así las tutorías presenciales (cuadro 36).

Cuadro 36. Sugerencias para mejorar los problemas de los tutores cuando realizan su labor docente. III cuatrimestre del 2002.

SUGERENCIAS	f	%
Desarrollar estrategias de actualización en cada disciplina	9	33
Charlas introductorias al inicio del cuatrimestre	2	7
Que el estudiante estudie la materia antes de la tutoría	2	7

Desarrollo de habilidades colaborativas con los estudiantes	2	7
Uso de ejemplos complementarios	2	7
Mayor identificación del tutor con la UNED	1	4
Mayor apoyo audiovisual	1	4
Definir la duración y periodicidad en función de cada materia	1	4
Desarrollo de casos prácticos con los estudiantes	1	4
Uso de materiales complementarios	1	4
Evitar choques entre los horarios de las materias	1	4
No tiene sugerencias	1	4
No responden	3	11
TOTAL	27	100

No suman 26 pues los encargados anotan más de una sugerencia.

Cuadro 37. Comportamiento del tutor de la educación a distancia, según el encargado de cátedra. III cuatrimestre del 2002.

COMO DEBE SER EL TUTOR	SÍ DEBE SER		NO DEBE SER	
	f	%	f	%
Profesor temporal			26	100
Un Monitor			26	100
Profesor innovador	23	89	3	11
Especialista en los aprendizajes	13	50	13	50
Especialista en procesos metacognitivos	7	27	19	73
Profesor tradicional	4	15	22	85
Animador	4	15	22	85
Profesor temporal	2	7	24	93

En relación con la participación de los encargados de cátedra en investigaciones se tiene que un 62% (16) no han participado y un 38% (10) si lo han hecho.

Cuadro 38. Participación de los encargados de cátedra de la educación a distancia, en temas de investigación. III cuatrimestre del 2002.

TEMAS	f	%
Elaboración de programas	7	44
Autoevaluación de carreras	3	19
Estrategias de aprendizaje con estudiantes	1	6
Elaboración de laboratorios de ciencias	1	6
Plan piloto de historia de Costa Rica	1	6
Multimedia en educación a distancia	1	6
Estrategias de sobrevivencia de los estudiantes de la UNED	1	6
Diseño curricular	1	6
TOTAL	16	100

En relación con la participación de los encargados de cátedra con ponencias en seminarios o congresos se tiene que un 54% (14) si lo han hecho y un 46% (12) no. Los temas con los que han participado se anotan en el cuadro 39.

Cuadro 39. Participación de los encargados de cátedra en seminarios o congresos de investigación. III cuatrimestre del 2002.

TEMAS DE INVESTIGACIÓN	f	%
Uso de la tecnología de la información	3	22
Multimedia en educación a distancia	2	14
Diseño curricular	2	14
Laboratorios virtuales	1	7
Filosofía y educación	1	7
Matemática y pedagogía	1	7
Control de calidad	1	7
No responde	3	22
TOTAL	14	100

Una mayoría (65%) de los encargados no ha publicado en revistas científicas. Un 31% opina que no lo ha hecho porque no se brindan las facilidades y porque no se da el tiempo necesario para hacerlo.

### 3) El tutor de la UNED de Costa Rica

En esta sección se describen los resultados obtenidos con las 75 entrevistas a los profesores de la UNED.

Cuadro 40. Grado académico por sexo de los tutores de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

SEXO	LICENCIATURA		MAESTRÍA		DOCTORADO	
	f	%	f	%	f	%
Masculino	26	35	18	24	1	1
Femenino	19	25	9	12	2	3
TOTAL	45	60	27	36	3	4

Cuadro 41. Edad por sexo de los tutores de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

EDAD (años)	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
25 a 29	8	11	2	3	10	13
30 a 34	3	4	2	3	5	7
35 a 39	9	12	6	8	15	20
40 a 44	3	4	6	8	9	12
45 a 49	3	4	11	15	14	19
50 a 54			11	15	11	15
55 a 59	1	1	5	7	6	8

60 y más	2	3	1	1	3	4
No responde	1	1	1	1	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>45</b>	<b>60</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

Cuadro 42. Distribución por centro universitario donde los tutores, según sexo, han impartido tutorías presenciales en la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

CENTRO UNIVERSITARIO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	
			f	%
Metropolitano I	25	22	47	43
Heredia	13	6	19	17
Cartago	6	2	8	7
Palmares	5	1	6	5
Alajuela	3	1	4	4
Puriscal	3		3	3
San Carlos	2		2	2
Cañas	2		2	2
Guápiles	2		2	2
San Isidro	1	3	4	4
Hatillo	1	2	3	3
Turrialba	1		1	1
Orotina	1		1	1
La Reforma	1		1	1
Limón	1		1	1
La Cruz	1		1	1
No responde	1	2	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>39</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

No suman 75 pues los profesores laboran en más de un centro universitario.

Cuadro 43. Año de obtención del grado académico de los tutores de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

AÑO	LICENCIATURA	MAESTRÍA	DOCTORADO	TOTAL	
1974 - 1977	4			4	5
1978 - 1981	3		1	4	5
1982 - 1985	5	1		6	8
1986 - 1989	3	1		4	5
1990 - 1993	6	2		8	11
1994 - 1997	9	8	1	18	24
1998 - 2003	14	15	1	30	40
No responde	1			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

Cuadro 44. Especialidad por grado académico de los tutores de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

ESPECIALIDAD	LICENCIATURA	MAESTRÍA	DOCTORADO	TOTAL	
				f	%
Administración Educativa	5	5		10	14
Contaduría	5	2		7	10
Biología	5	1		6	8
Matemática	4	2		6	8
Educación	4	1	1	6	8
Psicología	4	1	1	6	8
Economía		4	1	5	7
Administración de negocios	3	1		4	5
Informática	3	1		4	5
Sociología	3			3	4
Derecho	2	1		3	4
Música	2			2	3
Finanzas	1	1		2	3
Historia	1	1		2	3
Comunicación		1		1	1
Agronomía	1			1	1
Lenguas modernas		1		1	1
Filología	1			1	1
Química		1		1	1
Ingeniería		1		1	1
Preparación y evaluación de proyectos		1		1	1
Filosofía		1		1	1
No responde	1			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

Cuadro 45. Experiencia académica, a distancia y presencial de los tutores de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

AÑOS DE EXPERIENCIA	A DISTANCIA		PRESENCIAL	
	f	%	f	%
Menos de 1 a 5	35	47	15	20
6 a 10	10	13	19	25
11 a 15	10	13	16	21
16 a 20	4	6	9	12
21 a 25	10	13	9	12
26 a 30	1	1	4	6
31 a 35			2	3
36 a 40			1	1
No responde	5	7		
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

Cuadro 46. Jornada laboral y tipo de nombramiento de los tutores de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

JORNADA LABORAL	PLAZO FIJO		PROPIEDAD		NO RESPONDE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
¼ TC	34	45	17	23	1	1	52	69
½ TC	4	6	1	1	2	3	7	10
¾ TC			1	1			1	1
Tiempo completo	3	4	7	9			10	13
No responde	3	4			2	3	5	7
TOTAL	44	59	26	34	5	7	75	100

En relación con la evaluación de la actividad docente de los tutores se tiene que a un 57% si se les evalúa y a un 37% no (el 6% restante no respondió). El 12% afirman que son evaluados por los estudiantes, el 5% que es por medio del director de escuela, el 43% que es por el encargado de cátedra, 1% por el administrador del centro universitario y el 39% no respondió. En el cuadro 47 se detalla la forma en que según los profesores se evalúa su actividad docente.

Cuadro 47. Procedimiento seguido en la UNED para evaluar la actividad docente de los tutores. III cuatrimestre del 2002.

PROCESO DE EVALUACIÓN	f	%
Consulta a los estudiantes	15	35
Por el cumplimiento de labores	13	30
Comentarios que hacen los estudiantes	5	12
Desconoce como se hace	2	5
Lista de cotejo	1	2
Reuniones de cátedra	1	2
Entrevistas	1	2
No responde	5	12
TOTAL	43	100

Cuadro 48. Tiempo de preparación y número de cursos impartidos por los tutores de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

HORAS DE PREPARACIÓN	NÚMERO DE CURSOS QUE IMPARTE							TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	NR	f	%
1		1						1	1
2	5	1	2	1		1	1	11	14
3	2	4						6	8
4	3	5	3			1		12	16
5		1	1	2	1			5	7
6	1	4	2		1			8	11
8	3	2		1	1		1	8	11
10	1	6	3	2				12	16
12	1	2						3	4
15			1					1	1
20	1	1		1				3	4

No responde	4			1				5	7
TOTAL	21	27	12	8	3	2	2	75	100

Cuadro 49. Número de estudiantes asignados para tutoría presencial, y corrección de instrumentos. III cuatrimestre del 2002.

NÚMERO DE ESTUDIANTES	TUTORÍA PRESENCIAL		CORRIGE		TOTAL ASIGNADO	
	f	%	f	%	f	%
Menos de 35	22	29	7	9	14	19
36 a 60	13	18	10	14	11	15
61 a 85	8	11	10	14	8	11
86 a 110	13	18	21	28	20	27
111 a 135	4	5	7	9	5	7
136 a 160	7	9	8	11	4	5
161 a 185	3	4	3	4	3	4
186 a 210	4	5			4	5
211 a 235	1	1	4	5	2	3
236 a 260			1	1	1	1
261 a 285			1	1		
286 a 310			2	3		
386 a 410					1	1
500			1	1	1	1
985					1	1
TOTAL	75	100	75	100	75	100

CUADRO 50. Opiniones de los tutores sobre la ubicación y acceso a los centros universitarios de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

UBICACIÓN	ACCESO FÁCIL		ACCESO DIFÍCIL		NR		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Urbana	53	71	2	3	1	1	56	75
Rural	15	20	3	4			18	24
No responde					1	1	1	1
TOTAL	68	91	5	7	2	2	75	100

Cuadro 51. Opiniones de los tutores sobre los servicios que ofrecen los centros universitarios de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

SERVICIOS	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		NO EXISTE		NR	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Servicio de secretaría	23	31	26	35	6	8	2	3	11	14	7	9
Servicio de teléfono	20	27	24	32	8	11	1	1	10	13	12	16

Sala individual con pizarra y silla para uso del docente	17	23	29	39	9	12	2	3	14	18	4	5
Calidad de las instalaciones	16	21	25	33	21	28	2	3			11	15
Calidad de los baños	15	20	23	31	21	28	9	12			7	9
Sala de audio/videoconferencia	8	11	5	7			4	5	42	56	16	21
Servicio de biblioteca	7	9	18	24	8	11	5	7	23	31	14	18
Servicio de Internet	4	5	4	5	7	10	3	4	32	43	25	33
Sala con computadora para uso colectivo	3	4	6	8	3	4	4	5	38	51	21	28
Sala colectiva de estudio	2	3	8	11	4	5	3	4	45	60	13	17
Servicio de fotocopidora	2	3	3	4	3	4	7	9	41	55	19	25
Sala individual con computadora	1	1	4	5	2	3	3	4	52	70	13	17
Sala de estudio para estudiantes	1	1	9	12	9	12	4	5	34	46	18	24
Servicio de videoteca	1	1	6	8	5	7	4	5	31	42	28	37

Cuadro 52. Medios de comunicación utilizados por los profesores para contactar a los estudiantes. III cuatrimestre del 2002.

MEDIO DE COMUNICACIÓN	Más empleado por el profesor		Más empleado por el estudiante	
	f	%	f	%
Tutoría presencial	71	95	57	76
Teléfono	60	80	19	25
Email	40	53	9	12
Fax	6	8	1	1
On-line	1	1		
Beeper	1	1		

Los porcentajes son con base en 75 profesores.

Cuadro 53. Razones de los estudiantes para utilizar los diferentes medios de contacto con los profesores. III cuatrimestre del 2002.

RAZÓN	PRESENCIAL		TELEFÓNICA		EMAIL		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Los conocimientos se transmiten mejor	15	20			1	1	16	21
La relación humana es más personal	9	12					9	12
La asistencia es obligatoria	6	8					6	8
Forma de aclarar mejor las dudas	4	5			3	4	7	9
El profesor explica toda la materia	1	1					1	1
Es el medio más económico	2	3					2	3
Por mi trabajo			2	3			2	3
Fácil acceso			7	9			7	9
No responde	16	22	7	9	2	3	25	34

Cuadro 54. Recursos didácticos utilizados por los docentes durante la tutoría presencial. III cuatrimestre del 2002.

RECURSO DIDÁCTICO	f	%
Material impreso del curso	68	91
Fuentes bibliográficas diferentes a la unidad didáctica	23	31
Investigación por Internet	16	21
Programas de video	14	19
Filminas	13	17
Conferencias con especialistas	8	11
Material computadorizado	7	9
CD-Rom	5	7
Trabajo interactivo	3	4
Video conferencia	2	3
Pizarra	2	3
Resolución de ejercicios	2	3

En cada recurso el % se obtiene con base en 75 profesores.

Cuadro 55. Razones que motivan a los estudiantes para asistir a la tutoría presencial. III cuatrimestre del 2002.

RAZONES	f	%
Aclarar dudas	42	41
Ampliar contenidos	12	12
Para que el profesor explique los temas del examen	10	10
Porque la materia es difícil	9	9
Para contar con un resumen de la materia	8	8
Por la relación humana	6	6
Es obligatoria	5	5
Se analiza material de apoyo	4	4
Para recibir orientaciones de como estudiar	5	4
TOTAL	101	100

Cuadro 56. Razones por las cuales los estudiantes no asisten a la tutoría presencial. III cuatrimestre del 2002.

RAZONES	f	%
Falta de tiempo en el trabajo	17	22
Por los horarios de las tutorías	17	22
El tutor no domina la materia	11	13
El estudiante no la considera necesaria	10	13
Por falta de la información adecuada	7	9
La tutoría no se ofrece en todos los CU	4	5
No sabe por que	3	4
El curso es muy fácil	2	3
El estudiante no ha estudiado la materia	2	3
El tutor desconoce la metodología a distancia	2	3
Los contenidos del curso son fáciles de entender	2	3
TOTAL	77	100

No suman 75 profesores pues algunos mencionan más de una razón

Cuadro 57. Estrategias pedagógicas de los profesores durante en la tutoría presencial. III cuatrimestre del 2002.

ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS	f	%
Explico los puntos clave de cada tema	25	28
Aclaro las dudas planteadas por el estudiante	20	22
Desarrollo clase magistral	12	13
Desarrollo ejercicios de apoyo	12	13
Planteando preguntas del tema	10	11
Trabajo en grupos	5	5
Desarrollo y reviso trabajos concretos	3	3
Motivándolo a estudiar	2	2
Los preparo para el examen	1	1
Desarrollo y reviso trabajos concretos de prácticas dirigidas	1	1
Trabajando cada tema	1	1
TOTAL	92	100

Cuadro 58. Apoyo didáctico de los profesores durante la tutoría presencial. III CUATRIMESTRE 2002.

APOYO DIDÁCTICO	SÍ		NO	
	f	%	f	%
Cognitivo	70	94	5	6
Pedagógico	60	80	15	20
Metacognitivo	44	59	31	41
Afectivo	37	49	38	51

Cuadro 59. Apoyo didáctico más significativo para los profesores y estudiantes en la tutoría presencial. III cuatrimestre 2002.

APOYO DIDÁCTICO UTILIZADO POR LOS DOCENTES *	SIGNIFICATIVO PARA EL ESTUDIANTE *			
	f	%	f	%
Cognitivo	57	76	43	57
Metacognitivo	16	21	11	15
Pedagógico	15	20	22	29
Formativo	2	3	1	1
Afectivo	7	9	13	17

\* según opinión de los 75 profesores

Cuadro 60. Estrategias pedagógicas esperadas por los estudiantes de los profesores durante la tutoría presencial. III cuatrimestre del 2002.

ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS	f	%
Clase magistral	42	56
Que aclare dudas	41	55
Desarrolle ejercicios prácticos	22	29
Orientaciones sobre los contenidos más importantes	15	20

Que indique los contenidos más importantes para el examen	9	12
Orientaciones de que y como estudiar	8	11
Que les brinde confianza, interés y motivación	7	9
Que le facilite el estudio	6	8
Que se amplíen conocimientos con material extra	5	7
Aclarar y desarrollar los objetivos del curso	3	4
Dinámico, buen trato y creativo	3	4
Que lo atienda fuera del horario establecido	2	3

Todos los porcentajes son con base en 75 profesores.

Cuadro 61. Capacitación en educación a distancia recibida por los profesores de la UNED de Costa Rica. III cuatrimestre del 2002.

CAPACITACIÓN	PERMANENTE		AL INICIO		NUNCA RECIBÍ		NR	
	f	%	f	%	f	%	f	%
En aspectos administrativos y de rutina	19	25	19	25	26	35	11	15
En el uso de nuevas tecnologías	16	21	12	16	36	48	11	15
Para el desarrollo de las tutorías	13	17	28	37	26	35	8	11
En la elaboración de instrumentos de evaluación	12	16	29	39	28	37	6	8
Para elaborar materiales didácticos	12	16	10	13	40	54	13	17
Para conocer experiencias de profesores	10	13	13	17	39	53	13	17
En didáctica universitaria	8	11	28	37	31	41	8	11
Para impartir tutorías en la educación a distancia	7	9	44	59	20	27	4	5

Los docentes tienen que cumplir una serie de funciones dentro del sistema de enseñanza a distancia, un 55% (41 docentes) sí conocía sus funciones antes de ingresar a laborar en la UNED, un 44% no las conocía (1% no respondió). Las formas en que conocieron acerca de las funciones son detalladas en el cuadro 62.

Cuadro 62. Forma en que los profesores conocieron la estrategia educativa a distancia. III cuatrimestre del 2002.

COMO CONOCIERON LA ESTRATEGIA EDUCATIVA	f	%
Por medio del encargado de cátedra	21	52
Experiencia como exalumna de la UNED	7	17
Por medio de lecturas pertinentes	4	10
Por otros tutores	4	10
Por cursos de capacitación	3	7
Por prueba y error	1	2
Fui profesor de la Universidad de Costa Rica	1	2
TOTAL	41	100

En la UNED se asigna a uno de los profesores para que confeccione los instrumentos de evaluación de un determinado curso, de los entrevistados un 47% si ha realizado esa actividad y un 49% no (4% no respondió). Un 52% tiene la posibilidad de realizar correcciones previas a los instrumentos de evaluación. No todos los profesores tienen relación directa con esos instrumentos, apenas un 64% dice que participa en la evaluación de los aprendizajes y lo hace de la siguiente manera (cuadro 63).

Cuadro 63. Participación de los profesores en las evaluaciones

de aprendizajes en la UNED. III cuatrimestre del 2002.

FORMA EN QUE PARTICIPA EN LA EVALUACIÓN	f	%
Elaboro los instrumentos de evaluación	14	41
Califico los instrumentos de evaluación	11	32
Hago sugerencias a las preguntas de los exámenes	8	24
Superviso las prácticas	1	3
TOTAL	34	100

El 29% (22 profesores) que no participa en los procesos de evaluación de los estudiantes opinan lo siguiente: 50% (11) que debe darse la oportunidad de que todos los profesores participen del proceso; 14% (3) que debe haber coordinación para hacer pruebas objetivas; 9% (2) que todos los tutores conozcan el examen que se planeó; 5% (1) que el evaluador debe ser el mismo que imparte la materia, que no sea uno sólo para todo el país. Un 23 % (5) no responde.

Cuadro 64. Acciones más frecuentes de los profesores para los procesos de enseñanza y aprendizaje en la UNED. III cuatrimestre del 2002.

ACCIONES	DEMASIADO		SUFICIENTE		RARA VEZ		NUNCA		NO APLICA		NR	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Aclara dudas sobre el contenido de la materia	33	44	41	55							1	3
Estimula y anima al estudiante a continuar con sus estudios	31	41	40	53	2	3	1	1			1	1
Corrige los instrumentos de evaluación	25	33	42	56	1	1	1	1	3	4	3	4
Ofrece retroalimentación a los estudiantes	20	27	43	57	7	9	2	3	1	1	2	3
Ayuda al estudiante a aclarar los objetivos de aprendizaje	17	23	40	53	14	19	3	4			1	1
Ayuda con estrategias de aprendizaje	17	23	30	40	16	21	8	11	1	1	3	4
Ayuda a los estudiantes con el material escrito	14	19	42	56	10	13	6	8	1	1	2	3
Organiza encuentros con los estudiantes	14	19	9	12	19	25	31	41	1	1	1	1
Desarrollo de nuevos hábitos de estudio	13	17	38	51	17	23	2	3	1	1	4	5
Orienta a los estudiantes en la	10	13	26	35	16	21	15	20	4	5	4	5

elaboración de material escrito												
Aconseja a los estudiantes en sus problemas familiares	9	12	25	33	22	29	14	19	3	4	2	3
Modifica o revisa el contenido de la materia	8	11	28	37	14	19	21	28	3	4	1	1
Contacta al estudiante para verificar su progreso	7	9	13	17	30	40	20	27	3	4	2	3
Modifica actividades preestablecidas	4	5	23	31	21	28	22	29	3	4	2	3
Hace reportes de las evaluaciones	3	4	35	4	19	25	11	15	5	7	2	3
Elabora reportes sobre las actividades desarrolladas	2	3	21	28	24	32	19	25	6	8	3	4

Cuadro 65. Responsabilidades de los profesores con los estudiantes de la UNED. III cuatrimestre del 2002.

RESPONSABILIDAD CON EL ESTUDIANTE	DEMASIADO		SUFICIENTE		A VECES		PARA NADA		NO APLICA		NR	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Aclarar dudas	38	51	35	47	2	3						
Hacer que comprenda el contenido de la materia	34	45	37	49	3	4					1	1
Desarrollar hábitos de estudio a distancia	23	31	33	44	14	19	3	4			2	3
Desarrollar confianza y autoestima en los estudiantes	20	27	35	47	12	16	2	3	1	1	5	7
Prepara para las evaluaciones	20	27	41	55	6	8	3	4	2	3	3	4
Ofrecer estrategias de aprendizaje	20	27	39	52	12	16			3	4	1	1
Aplicar aprendizajes a situaciones prácticas	18	24	40	53	13	17	1	1			3	4
Orientar para que realice lecturas comprensivas	14	19	45	60	8	11	3	4	2	3	3	4
Dar clases expositivas	13	17	39	52	20	27	1	1			2	3
Orientar sobre problemas individuales de aprendizaje	11	14	37	49	18	24	4	5	2	3	3	4
Sólo corroborar el cumplimiento de sus tareas	8	11	19	25	24	32	15	20	5	7	4	5

Encontrar soluciones a problemas privados	3	4	11	15	29	39	22	29	5	7	5	7
Preocupación por los problemas afectivos	3	4	14	19	37	49	13	17	5	7	3	4

43 profesores encuentran en los estudiantes de la educación a distancia algunas dificultades (cuadro 66).

Cuadro 66. Dificultades de los estudiantes detectadas por los profesores de la UNED. III cuatrimestre del 2002.

DIFICULTAD	ALTA		MEDIANA		PEQUEÑA	
	f	%	f	%	f	%
Para determinar los contenidos relevantes	10	23	6	14	7	16
No comprenden el contenido de la disciplina	7	16	10	23	5	12
Al utilizar los materiales de la disciplina	6	14	4	9	7	16
Al comprender y completar las actividades de evaluación	5	12	2	5	4	9
Para encontrar fuentes suplementarias al material de estudio	4	9	2	5	4	9
Para hacer llamadas al tutor			4	9	2	5
No tener contacto con los compañeros del curso	4	9	7	16	1	2
No cuenta con suficiente motivación	3	4	3	4	5	7

Cuadro 67. Evaluación de los profesores sobre su labor académica en la UNED. III cuatrimestre del 2002.

EVALUACIÓN DE LA LABOR	f	%
Como transmisor de conocimientos	19	25
Como profesor temporal	11	15
Me siento un profesor	9	12
Como un educador	9	12
Soy profesor y orientador en estrategias de aprendizaje	8	11
Soy profesor, animador, orientador y especialista	4	5
Especialista en contenidos y aprendizajes	4	5

Mediador del aprendizaje	1	1
No responde	10	13
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

En relación con la publicación de artículos científicos se tiene que 63 (84%) profesores no han publicado trabajos, sólo 8 (11%) si han podido publicarlos y ha sido en revistas nacionales.

Cuadro 68. Nivel de satisfacción de los profesores sobre su quehacer en la UNED. III cuatrimestre del 2002.

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		MALO		NO EXISTE		NR	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Conocimiento de la materia impartida	57	76	13	17	2	3			1	1	2	3
Satisfacción personal por el trabajo realizado	51	68	19	25	2	3			1	1	3	4
Armonía entre la formación profesional y el campo de acción	49	65	22	29	2	3					2	3
Comunicación con la coordinación del curso	44	59	23	31	4	5			1	1	3	4
Asistencia recibida por el encargado del curso	36	48	29	39	5	7			2	3	3	4
Satisfacción por el horario asignado	33	44	30	40	7	9	1	1	1	1	3	4
Conocimiento del sistema de educación a distancia	25	33	37	49	10	13	1	1			2	3
Satisfacción con los contenidos de la unidad didáctica	17	23	24	32	25	33	6	8			3	4
Reuniones entre tutores	15	20	21	28	20	27	6	8	10	13	3	4
Comunicación con los compañeros tutores	14	19	23	31	21	28	7	9	8	11	2	3
Apoyo logístico recibido	14	19	26	35	24	32	3	4	6	8	2	3
Comunicación entre el tutor y centro de didáctica universitaria	8	11	20	27	25	33	6	8	12	16	4	5
Satisfacción por el salario recibido	8	11	28	37	18	24	13	17	2	3	6	8
Capacitación recibida en metodologías a distancia	8	11	20	27	25	33	4	5	16	21	2	3
Conocimiento del perfil de los estudiantes	8	11	25	33	19	25	9	12	12	16	2	3

Cuadro 69. Autoevaluación de los profesores sobre su labor académica en la UNED. III cuatrimestre del 2002.

AUTOEVALUACIÓN DE LA LABOR	f	%
Buena, me entrego a los estudiantes, soy preparado y aplicado	12	16
Buena, preparo material, aclaro dudas y oriento en el estudio	11	15
Buena, mantengo comunicación con los estudiantes	9	12
Satisfactorio, le dedico el tiempo necesario	8	11
Excelente, disfruto de lo que hago	7	9
Buena, pues transmito conocimientos	3	4
Profesor limitado por el sistema a distancia	3	4
Tengo claridad y dominio de los temas tratados	2	3

Me falta cooperar más con la educación a distancia	2	3
Muy buena	2	3
Hago mi mejor esfuerzo	2	3
Me adapto a las necesidades de los estudiantes	2	3
Debo prepararme cada vez más pues nunca se puede estar satisfecho	1	1
No responde	11	15
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

## V.- DISCUSIÓN

### A) En relación con los estudiantes

#### 1) Información general

Se tiene que la edad la más frecuente (71%) de los estudiantes oscila de los 21 a los 40 años, esto concuerda con los datos reportados en el anuario estadístico de la UNED (UNED, 2002).

Del cuadro 2 se deduce que un 87% de los estudiantes entrevistados llevan dos o más cursos en el periodo en que fueron entrevistados, esto podría ser explicado porque el 74% trabajan, en el 2002, el 51% de los estudiantes admitidos pertenecían al sector laboral.

Los estudiantes se ubican en todos los centros universitarios de la UNED (cuadro 3) esto nos demuestra que se está cumpliendo uno de los principios de la misión de la Universidad: el de permitir a los distintos sectores de la población tener acceso a la educación superior sin importar su condición geográfica; no obstante, el 56% se encuentran matriculados en los centros universitarios del área metropolitana (Metropolitano I, Heredia, Alajuela y Cartago). El 74% de ellos trabaja (cuadro 5) siendo las mujeres las que más trabajan (42%), este dato se debe a que ellas son las que más se incorporan al sistema de enseñanza a distancia. El sexo femenino en la matrícula del 2002 alcanzó el 60%. Un 75% de los estudiantes trabaja a tiempo completo (cuadro 6). Del 74% de los que trabajan un 68% tienen 5 años o menos de estar incorporados al mercado laboral (cuadro 7). Un 47% labora como técnicos o en labores de oficina (cuadro 8).

#### 2) Información académica

Respecto a los servicios que espera recibir el estudiante del tutor antes de iniciar un curso, se tiene que un 95% espera, siempre y casi siempre, que el tutor le aclare las dudas que tiene de los contenidos de la materia. Un 91% espera siempre y casi siempre recibir información acerca del contenido de la materia. Un 83% siempre y casi siempre esperan que el tutor los oriente acerca de la metodología de estudio para comprender los contenidos tratados en la unidad modular. Un 43% espera siempre y casi siempre que el tutor desarrolle una clase magistral (cuadro 9). De acuerdo con Menin (s.f.), el tutor en la educación a distancia no puede repetir el modelo tradicional de la clase magistral, tampoco debe dedicarse a dictar la materia, por el contrario debe ser capaz de orientar al estudiante en su estudio, para que pueda aclarar sus dudas.

En relación con los cursos que matriculó el estudiante, un 87% espera siempre y casi siempre que el tutor los oriente acerca de la forma en que está estructurado el contenido del curso. Un 83% espera siempre y casi siempre que se le indique los temas más importantes que debe estudiar para las evaluaciones; mientras que un 79% espera siempre y casi siempre que se le oriente para la evaluación final (cuadro 10).

En cuanto a la labor que realiza el tutor en la tutoría presencial un 87% de los estudiantes espera siempre y casi siempre que el tutor demuestre un conocimiento del contenido de la materia. Un 84% espera siempre y casi siempre se brinde prioridad a las preguntas planteadas por los estudiantes y un 82% espera siempre y casi siempre se discuta el contenido de la materia (cuadro 11).

Del 29% de los estudiantes (69) que si hacen uso de la tutoría telefónica se tiene que un 87% lo utiliza porque siempre y casi siempre el tutor es rápido para responder las preguntas planteadas. Un 85% opina que es porque el tutor demuestra un dominio de la materia y un 27% opina que la usa pero que siempre y casi siempre que llama el tutor no responde (cuadro 12).

Sobre la actividad pedagógica que realiza el tutor en la tutoría presencial se tiene que un 81% opina que el tutor siempre y casi siempre es receptivo al dialogo, conoce el contenido de la disciplina y que cuenta con experiencia práctica en la disciplina (cuadro 13).

Entre las características más importantes que debe tener un buen tutor, un 44% opina que es la de conocer y dominar el contenido de la disciplina que enseña. Un 2% indican que no es necesario que sea simpático y un 5% opina que no es necesario que sea comprensivo (cuadro 14).

En relación con la entrega de los instrumentos calificados, estos se devuelven 15 días después de que el estudiante los entregó y en caso de los exámenes se les adjunta un solucionario con las respuestas. También el tutor hace comentarios o simplemente indica la nota que obtuvo (cuadro 15).

El medio de comunicación más frecuente que emplea el estudiante para comunicarse con el tutor es la tutoría presencial (54%) y el teléfono (30%) (cuadro 16), pues son los medios de fácil acceso y las materias cuentan con tutoría telefónica y la mayoría de ellas se ofrecen con tutoría presencial en todos los centros universitarios. El modelo de tutoría telefónica varió a partir del 2003-2, ahora el estudiante hace sus consultas por teléfono o por correo electrónico sin ajustarse a un horario y se les responde en el mayor tiempo posible.

El número de estudiantes que se atienden durante la tutoría presencial va a depender de varios factores: de la cantidad de estudiantes matriculados, de la capacidad del centro universitario para atender la demanda pues no en todos ellos se cuenta con las condiciones para atender las materias con laboratorio.

En todas las materias los horarios de las tutorías presenciales se establecen por los encargados de cátedra de acuerdo con la cantidad de estudiantes matriculados y con los tutores que posee, tratándose en la medida de lo posible, de ofrecer dichas tutorías de martes a domingos en los centros universitarios urbanos y en los rurales se aprovecha más los sábados y los domingos. Durante la semana el horario se establece de 4:00 a 9:00 p.m., los sábados desde las 8:00 a.m. hasta 6:00 p.m. y los domingos de 8:00 a.m. a 12 p.m. Un 52% de los estudiantes prefieren que las tutorías se impartan los sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., un 18% prefiere que sean los domingos de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Un 71% prefieren que las tutorías presenciales se ofrezcan los fines de semana.

Un 79% de los estudiantes busca al tutor cuando tiene dudas de los contenidos estudiados (cuadro 17) y el 53% de los estudiantes lo que esperan del tutor es un apoyo cognitivo (cuadro 18).

En relación con las sugerencias que se dan para mejorar la tutoría presencial, no se obtienen valores porcentuales altos, por el contrario, un 57% de los estudiantes no ofrece ninguna sugerencia (cuadro 19).

## **B) El encargado de cátedra de la UNED de Costa Rica**

### **1) Información general**

En relación con la edad de los encargados de cátedra se tiene que un 85% está entre los 31 y 50 años (cuadro 20). Un 88% labora a tiempo completo y de ellos un 13% tiene a cargo 5, 6 u 8 cursos, sólo un 4% de ellos tiene 13 cursos a cargo (cuadro 21). Un 92% está nombrado en propiedad. En relación con los años de servicio en la docencia universitaria, un 15% tiene 27 o más años (cuadro 22) y un 38% tiene entre 22 y 26 años de experiencia en la enseñanza universitaria a distancia (cuadro 23), este ámbito no puede ser mayor de 27 años pues la única institución de enseñanza superior a distancia costarricense (UNED) se creó en 1977. De acuerdo con los datos del anuario estadístico (UNED, 2002) el 16% de todo el personal de la UNED ingresó a la institución antes de 1980.

### **2) Información como encargado de cátedra**

El 46% tiene entre 1 y 8 años de ser encargado de cátedra y un 19% entre 17 y 22 años (cuadro 24), este último dato es extraño pues en la UNED los encargados de cátedra deben ser nombrados cada cuatro años, aunque se ha hecho costumbre dejarlos en el puesto por tiempo indefinido.

El número de horas que se dedican a la coordinación es variable y depende de la jornada en que esté nombrado, sin embargo, existe una gran discrepancia pues mientras un 8% dedica 5 horas, un 15% dedica 45 horas a las labores de coordinación (cuadro 25). Este último dato es extraño pues dentro de las 48 horas del tiempo completo, el mayor número deben destinarse a atender los cursos y un porcentaje de ellas debe ser dedicada para impartir tutorías presenciales y otras labores como participar en comisiones.

Dentro de las funciones como encargado de cátedra está el seleccionar a los profesores idóneos para impartir la docencia. Para hacer los nombramientos se toman en cuenta varios criterios: un 40% considera el grado académico, que debe ser como mínimo de licenciatura y apenas un 2% considera la experiencia laboral (cuadro 26). A ese tutor se le asignan varias funciones: el 100% debe impartir tutoría presencial y calificar instrumentos de evaluación, apenas un 4% tiene funciones de investigación (cuadro 27). Esto es comprensible pues la mayoría de los tutores son nombrados en jornadas de tiempo y a plazo fijo (cuadro 46), dedicando sus horas a la docencia y no a la investigación o a la extensión.

En relación con la existencia de regulaciones para el nombramiento de los tutores, el 85% de los encargados de cátedra opinan que sí existen y un 15% opina que no. Un 50% opinan que los tutores si conocen esa reglamentación, un 27% opinan que no la conocen y un 23% no respondió.

Un 92% de los encargados de cátedra opinan que entre las funciones del tutor para con los estudiantes está la de aclarar las dudas de las materias u otras relacionadas con la UNED, un 98% de los tutores indican que en las tutorías dedican entre demasiado y suficiente tiempo para aclarar las dudas. Un 12% opina que debe preocuparse por los problemas de los estudiantes (cuadro 28).

En relación con las funciones que realiza el encargado de cátedra, un 100% dice que asigna las cargas académicas a los tutores, un 77% dice que le corresponde entender y saber explicar el contenido de las materias a su cargo e incluir lecturas complementarias (cuadro 29). Un 92% dice que se reúne con los tutores para discutir aspectos académicos y apenas un 8% se preocupa por inducir a los profesores en el sistema a distancia (cuadro 31). Un 28% se reúne para buscar soluciones a los problemas de los cursos (cuadro 33).

Un 69% de los encargados de cátedra considera que los tutores deben dominar los contenidos de las materias que imparten. Un 4% considera que el tutor debe ser simpático (cuadro 30). Se deduce que las principales características del tutor están relacionadas con la academia más que con situaciones de índole personal del estudiante (cuadro 30).

En relación con las estrategias de capacitación que la UNED le ofrece a los tutores de la educación a distancia, el 45% de los encargados de cátedra opina que se basan en cursos de capacitación institucional (estos se ofrecen por medio del Centro de Capacitación en Educación a Distancia, CECED), mientras que un 14% opina que no se ofrece ninguna capacitación (cuadro 32).

El 46% de los encargados de cátedra evalúan la labor de los tutores de acuerdo con la responsabilidad en el cumplimiento de las tareas y un 6% los evalúa considerando las técnicas de enseñanza a distancia que utilizan (cuadro 34).

Un 53% de los encargados opinan que una de las mayores dificultades que enfrentan con los tutores es el tipo de nombramiento que se les hace, pues están nombrados con fracciones del tiempo completo, esto dificulta poder tener un mayor contacto con ellos (cuadro 35). Entre las medidas que se sugieren para resolver las dificultades de los

tutores está el desarrollar estrategias de aprendizaje a distancia (cuadro 36) y que el tutor no se nombre en fracciones del tiempo completo (cuadro 37).

Un 62% de los encargados de cátedra han participado en investigaciones y un 44% de ellos lo ha hecho con temas de cómo elaborar programas y apenas un 6% en diseño curricular (cuadro 38). Un 54% ha tenido la oportunidad de participar en seminarios y congresos y el 22% ha participado con temas relacionados con el uso de la tecnología de la información aplicado a la enseñanza a distancia (cuadro 39). Un 65% de ellos no han logrado realizar publicaciones. El 31% opina que las razones son porque no se brindan las facilidades y porque no se da el tiempo necesario para hacerlo. Dentro del ascenso a régimen en carrera profesional se evalúan las publicaciones, esta falta de publicación de los encargados de cátedra los ubica generalmente en categorías como profesional 2 o 3, donde están el 47% de los profesionales de la UNED (UNED, 2002).

## **C) El tutor de la UNED de Costa Rica**

### **1) Información general**

El 60% de los profesores de la UNED cuentan con grado académico mínimo de licenciatura (cuadros 40 y 43), esto es de esperar pues para poder trabajar en la UNED de Costa Rica se requiere tener un grado mínimo de licenciatura (UNED, s.f.). Solamente un 36% cuenta con grado de maestría y un 4% con doctorado (cuadros 40 y 43).

El ámbito de edad de los profesores oscila entre los 25 y 66 años, el mayor porcentaje está entre las edades de 35 a 39 (20%) y el 71% están ubicados entre los 25 y 49 años (cuadro 41). Esto es debido a que al inicio de la UNED se empezó a contratar docentes con experiencia en la educación presencial, los cuales mediante cursos de capacitación fueron informados acerca del quehacer en el sistema a distancia (UNED, s.f.).

Los profesores son contratados para impartir tutorías presenciales en cualquiera de los centros universitarios de la UNED, en este caso tenemos que los docentes imparten tutorías en 16 de los 31 centros universitarios de la UNED y, es en los centros del área metropolitana (Metropolitano I, Heredia, Cartago, Alajuela y Hatillo) donde se ubican el 74% de las tutorías presenciales (cuadro 42). Esto es obvio debido a que son los centros con mayor población estudiantil (UNED, 2002).

De 1990 al 2003 se tiene que un 75% de los profesores obtienen su grado académico de licenciatura o superior (cuadro 44), si comparamos con la creación de la UNED en 1977, vemos que son profesionales que recientemente han obtenido su grado académico, esto implica que los profesores se están incorporando recientemente al sistema educativo.

Un 14% de los profesores son graduados en Administración educativa (cuadro 44), esto pareciera ser normal debido a que en la UNED el fuerte de sus carreras está en la Escuela de Ciencias de la Educación (UNED, 2002). El análisis por programa indica que Ciencias de la Educación con Énfasis en I y II Ciclos atiende la mayor población de estudiantes, la cual representa un 23,65% del total. En orden decreciente está el programa de Estudios Generales, que atendió a un 14,89%, seguido por el Programa de Administración de Empresas (13%) y en cuarto lugar está Ciencias de la Educación con

énfasis en Preescolar (10,4%). En total estos cuatro programas atienden al 61,94% de la población estudiantil matriculada en el 2002 (UNED, 2002).

El 73% de los profesores tiene entre menos de un y 15 años de laborar en la educación a distancia y el 66% de laborar en docencia presencial. Se deduce que los profesores cuentan con experiencia en educación superior (cuadro 45).

El 59% de los profesores de la UNED no están nombrados en propiedad, sino por períodos de tiempo: el 39% se nombran cada cuatrimestre y apenas un 4% se nombran durante todo el año (cuadro 46), esta situación crea inseguridad en los docentes y los desmotiva en su labor académica.

En relación con la evaluación docente, ésta normalmente se realiza por un seguimiento que hace el encargado de cátedra del cumplimiento de funciones de los profesores, de los reportes de asistencia que brindan los encargados de los centros universitarios y de los comentarios que hacen los estudiantes. El 35% de los profesores dicen que son evaluados por medio de las consultas o comentarios que hacen los estudiantes, lo cierto es que en la UNED no existe un procedimiento claro que sea empleado por el encargado de cátedra para evaluar la labor docente de los profesores (cuadro 47).

No existe un número estándar en cuanto a las horas de preparación y el número de cursos impartidos, el 36% (27 profesores) tienen a su cargo dos cursos y el 8% (6 tutores) dedican 10 horas para la preparación de la tutoría presencial (cuadro 48).

En relación con los estudiantes asignados a los grupos de tutoría presencial, no se tiene un número establecido, este va a depender de varios factores: de la capacidad física del centro universitario, del número de estudiantes matriculados por asignatura y de la disponibilidad de tutores. De acuerdo con Bolaños (2003) en la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, la asignación se hace considerando la dificultad del curso, si la dificultad es alta, se nombra un tutor si la matrícula en el centro universitario tiene 4 estudiantes o más. En caso de cursos con laboratorio, se nombra al profesor a partir de los 10 estudiantes matriculados. En centros del área metropolitana, especialmente en el Metropolitano I, los estudiantes se asignan en grupos hasta de 40, cuando las materias presentan un índice de dificultad bajo, excepto en las materias especiales: con laboratorios de ciencias naturales y computación, estos grupos normalmente no tienen más de 20 estudiantes.

La UNED cuenta con 32 centros universitarios ubicados en todo el país (anexo 1), de acuerdo con los profesores, el 75% labora en centros del área urbana y un 24% labora en centros universitarios del área rural (cuadro 50).

Un 91% opinan que los centros universitarios de la UNED son de fácil acceso (cuadro 50). En un territorio de 51 000 Km<sup>2</sup> y con una red vial suficiente, el acceso a los centros no es difícil, lo que sí puede afectar es el horario del servicio de buses, el cual a veces no circula en forma constante. Esos centros ofrecen servicios académicos y administrativos tanto a los estudiantes como a docentes; sin embargo, estos últimos no están muy seguros de los servicios con los que cuenta cada centro universitario donde imparten tutorías presenciales, debido a que normalmente se limitan a impartir la tutoría en el horario establecido. No todos los centros funcionan a 100% de servicios, por ejemplo en relación con los servicios de videoteca, este está concentrado en la

biblioteca de las oficinas centrales y desde aquí se canalizan todas las solicitudes que hagan las bibliotecas de los centros universitarios. En relación con auditorios ningún centro cuenta con un espacio, lo que se puede tener son áreas similares, de allí que 7% califica entre bueno y excelente a esos espacios (cuadro 51). No todos los centros de la UNED cuentan con instalaciones propias, en algunas sedes se utilizan los espacios de colegios de secundaria u otro local que se consiguió por medio de la comunidad.

El medio de comunicación más utilizado en la UNED para el contacto entre profesores y estudiantes es la tutoría presencial: 95% de los profesores opinan que la emplean para comunicarse con sus estudiantes y el 76% de los estudiantes dicen que la emplean para comunicarse con su profesor (cuadro 52).

Un 21% de los profesores consideran que los estudiantes utilizan la tutoría presencial, la telefónica y el email porque son los medios mejores por los cuales los docentes pueden transmitir los conocimientos; además son los medios que más se han impulsado en la UNED (Solano, 1999). Un 12% prefiere la tutoría presencial porque facilita las relaciones personales (cuadro 53), así la tutoría se hace sincrónica en un tiempo y espacio.

El 91% de los profesores utiliza el material impreso del curso (cuadro 54), éste incluye la unidad didáctica, el folleto de orientación al estudiante y cualquier otro material como prácticas de apoyo a la tutoría presencial. Pese a que sólo un 3% reporta que utiliza la pizarra durante la tutoría presencial, estamos seguros que ese porcentaje es más alto, esto por experiencia propia y cuando se pasaron los cuestionarios, observamos que todos los docentes solicitaban a la administración del centro universitario el borrador y el marcador para hacer uso de la pizarra, esto también fue observado en el estudio de Solano (1999).

La principal razón que motiva a los estudiantes a asistir a las tutorías presenciales es para aclarar dudas de la materia (41%); un 4% asiste para que el profesor lo oriente para estudiar a distancia (cuadro 55).

Los docentes anotan que las principales razones por las cuales los estudiantes no asisten a las tutorías presenciales están relacionadas con problemas personales: 22% por su horario de trabajo, 22% porque los horarios de las tutorías no son los más convenientes para el estudiante (cuadro 56).

Es muy común que los docentes desarrollen en las tutorías presenciales los puntos claves de cada tema, así lo expresan el 28%, si lo comparamos con el desarrollo de clase magistral (13%) tenemos que un 41% se dedica a explicar los contenidos del curso (cuadro 57); por lo tanto, el principal apoyo didáctico que se ofrece al estudiante es de tipo cognitivo, el cual es brindado por un 94% de los docentes (cuadro 58) y el 57% de ellos (cuadro 59) opina que es el más significativo para los estudiantes. Un 76% de los docentes indican que el apoyo cognitivo es el más utilizado por ellos y un 7% de ellos opina que es el más significativo para los estudiantes (cuadro 59), según los profesores los estudiantes esperan que se desarrollen clases magistrales en las tutorías presenciales (cuadro 60) es decir, el estudiante busca un apoyo cognitivo de parte del profesor (cuadro 59).

En la UNED existe el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED) como ente encargado de capacitar a los docentes en el campo de la educación superior a

distancia. Un 25% de los profesores recibe asesoría permanente en aspectos administrativos (cuadro 61), esta capacitación se refiere a la recibida en las reuniones de coordinación, donde se informa a los profesores que trámites se siguen con una apelación de un estudiante o acerca de cualquier otro aspecto.

Un 68% de los profesores han recibido al menos una vez capacitación para impartir tutorías en la educación a distancia; a pesar de que existe un departamento que se dedica a la capacitación de profesores, un 41% nunca ha recibido el curso de didáctica universitaria (cuadro 61).

Las funciones que tienen que cumplir los docentes dentro del sistema de enseñanza a distancia, son normalmente dadas a conocer por los encargados de cátedra cuando se contratan a los docentes, al inicio de cada curso lectivo y durante las reuniones de cátedra que se realizan durante el cuatrimestre; el 52% de los profesores las conoció por ese medio (cuadro 62). Un 55% (41 docentes) afirma que sí conocía sus funciones antes de ingresar a laborar en la UNED, un 44% no las conocía.

Entre las funciones que realizan los docentes están la confección de los instrumentos de evaluación para cada curso, a un 47% de los docentes si les ha correspondido realizar esa actividad. No todos los docentes tienen la posibilidad de conocer previamente los instrumentos de evaluación que se aplicarán en su curso.

Un 52% de los docentes tiene la posibilidad de realizar correcciones previas a los instrumentos de evaluación.

Una vez que el estudiante ha contestado sus instrumentos de evaluación, se envían a la sede central para que sean corregidos por los tutores correspondientes, por lo tanto, no todos los profesores tienen relación directa con los instrumentos de evaluación, apenas un 64% dice que participa en esa evaluación y lo hace de la siguiente manera: 41% los elabora y un 32% se dedica a calificar dichos instrumentos (cuadro 63).

El 29% (22 profesores) opinan que no participan en los procesos de evaluación de los estudiantes, al respecto opinan lo siguiente: debe darse la oportunidad de que todos los profesores participen del proceso (11, 50%), debe haber coordinación para hacer pruebas objetivas (3, 14%), que todos los tutores conozcan el examen que se planeó (2,9%), el evaluador debe ser el mismo que imparte la materia, que no sea uno sólo para todo el país (1, 5%) y 5 no respondieron (23%).

Entre las actividades más frecuentes que realizan los docentes, un 89% corrige instrumentos de evaluación, en estos se incluyen algunos o todos de los aplicados en el curso: quices, informes de gira o de laboratorio, tareas, informes de práctica dirigida y exámenes. Un 84% de los profesores ofrecen retroalimentación al estudiante, normalmente se hace durante el desarrollo de la tutoría o cuando se entregan corregidos los instrumentos de evaluación; 75% opinan que ayuda al estudiante con el material escrito del curso (cuadro 64).

De las responsabilidades de los docentes con los estudiantes, se tiene que un 98% se dedica a aclarar dudas; un 79% ofrece estrategias de aprendizaje y un 69% siempre o casi siempre se dedica a impartir una clase expositiva durante la tutoría presencial. Un 19% se preocupa por encontrar soluciones a problemas privados de los estudiantes (cuadro 65).

El docente encuentra en su relación sincrónica o asincrónica con el estudiante algunas dificultades, entre ellas están que un 39% opina que se debe a que no comprenden los contenidos propios de la materia que han matriculado y un 37% se refieren a que se les dificulta determinar los contenidos más relevantes (cuadro 66).

En relación con la labor del desempeño realizado por los docentes, ellos se sienten como transmisores de los conocimientos (cuadros 57, 59 y 67).

Si relacionamos el tipo de nombramiento, la jornada y las funciones que realizan con la producción académica, nos damos cuenta que los profesores no cuentan con el tiempo suficiente para publicar artículos científicos. Para ascender en carrera profesional se necesitan entre otros requisitos puntos en publicaciones, sólo 22 profesionales (2,2%) poseen la máxima categoría P5 (UNED, 2002). De los profesores, sólo un 11% han logrado publicar artículos científicos y el 100% lo ha hecho en revistas nacionales.

El 87% de los profesores (cuadro 68) califican la asistencia recibida por el encargado del curso entre excelente y buena; al encargado le corresponde velar porque los profesores lleven a cabo su labor con calidad. El 53% de los profesores no conocen el perfil de los estudiantes, pues al no ser la tutoría obligatoria en la mayoría de los casos, los estudiantes no asisten a ellas, lo que dificulta su acercamiento con el docente.

En términos generales, el docente de la UNED se siente satisfecho con su labor académica, un 47% considera que ha realizado una buena labor docente en el sistema de enseñanza a distancia (cuadro 69).

## **VI.- CONCLUSIÓN**

### **ESTUDIANTES**

La mayoría de los matriculados en la UNED son mujeres.

El mayor porcentaje de ellos trabaja y lo hacen a tiempo completo y tienen entre 5 años o menos de laborar; la mayoría trabaja en el campo técnico.

Lo que esperan recibir del tutor es una orientación y guía acerca de los contenidos y estructura de los cursos.

Hay satisfacción por el dominio de la materia que demuestra el profesor y de cómo logra relacionar la teoría con la práctica.

No hay retroalimentación en las evaluaciones que reciben.

La tutoría presencial es el medio más utilizado para comunicarse con el profesor.

El horario preferido para las tutorías presenciales son los fines de semana y entre semana después de las 5:00 p.m.

Al profesor se busca para poder aclarar las dudas de la materia y esperan de él un apoyo cognitivo.

Se espera que se aumenten el número de tutorías por curso.

## **ENCARGADOS DE CÁTEDRA**

La edad más frecuente está entre los 41 y 50 años.

La jornada laboral predominante es la de tiempo completo.

Tienen entre 22 y 26 años de experiencia en educación superior y a distancia.

No existe un tiempo en años máximo de nombramiento como encargado de cátedra.

Las horas dedicadas a la coordinación varían de un encargado a otro.

El grado académico es tomado muy en cuenta para nombrar a un profesor, el mínimo es de licenciatura.

La principal función que le asignan a los profesores es la de impartir tutoría presencial en la disciplina correspondiente. En la tutoría deben dedicarse a aclarar dudas no a impartir clase magistral, sin embargo es lo que más frecuentemente se hace.

El encargado tiene funciones académicas y administrativas: reunirse con los profesores, hacer sus nombramientos y velar por la calidad de los cursos a cargo.

La UNED cuenta con un departamento de capacitación que capacita a los docentes en la educación a distancia.

En las reuniones de cátedra se tratan temas relacionados con las materias y los estudiantes.

Evalúan a los tutores con base en la responsabilidad y cumplimiento de las tareas asignadas.

Consideran que el profesor no está plenamente identificado con la UNED, esto por cuanto no se nombran a tiempo completo.

Consideran al profesor como un profesional temporal.

Los encargados son los responsables de confeccionar las guías de orientación para los distintos cursos, sin embargo, esa responsabilidad se la asignan a los profesores.

## PROFESORES

Existe un predominio del sexo masculino.

Predominan las edades entre los 35 y 39 años.

La mayoría imparte tutorías presenciales en los centros universitarios del área metropolitana.

Predominan los graduados en el área pedagógica.

La mayoría tiene entre 1 y 5 años de trabajar en la UNED.

Existe un predominio de nombramientos a plazo fijo y con jornadas de  $\frac{1}{4}$  de tiempo.

Su labor académica se evalúa por medio de los estudiantes.

El número de estudiantes atendidos varía según el curso y el centro universitario, en cursos con laboratorio no debe exceder de 20 estudiantes.

Los 32 centros universitarios de la UNED son de fácil acceso.

Los centros universitarios no cuentan con todos los servicios de un centro a 100%, normalmente cuentan con lo básico para impartir las tutorías presenciales.

La tutoría presencial es el medio por el cual contactan a los estudiantes, y la consideran ideal para la transmisión de los conocimientos.

El medio impreso (libro y orientaciones del curso) es el empleado para llevar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

La tutoría presencial se emplea para aclarar dudas y para explicar conceptos claves de la materia, por lo tanto existe un énfasis en la clase magistral.

Los estudiantes no asisten a la tutoría presencial por falta de tiempo y porque los horarios de las tutorías no se ajustan a sus necesidades.

Han recibido capacitación en técnicas de enseñanza a distancia.

El 100% no se ven involucrados directamente con la evaluación de los aprendizajes: no todos elaboran los exámenes y tampoco todos los califican.

Encuentran que los estudiantes tienen dificultad para utilizar los materiales del curso.

## VI.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrantes, Rodrigo. 1992. **Educación a distancia**. Editorial de la Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica.

- Barrantes, R. 2003. **Conceptualización de tutoría y tutor.** Vicerrectoría Académica, VA-03-682, 19 de junio del 2003.
- Bolaños, G. 2003. **Asignación de profesores para las tutorías.** Directora de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales de la UNED (entrevista personal), Agosto del 2003.
- Díaz, L. F. 2003. **Condiciones de calidad de la producción multimedial.** X Encuentro Iberoamericano de Educación Superior a Distancia. San José, Costa Rica.
- García, J. L. y C. Martínez. 1989. **El apoyo tutorial en la educación superior a distancia.** Barcelona, Vol. 42, núm. 3.
- Hernández, R., C. Fernández y P. Baptista. 2003. **Metodología de la investigación.** 3ra. Edición. México, McGraw Hill.
- Holmberg, Borje. 1980. **The didactis of distance education.** Course Unit 5. ZIFF. Londres.
- Martínez, C. 1988. **Los sistemas de educación superior a distancia. La práctica tutorial en la UNED.** Madrid.
- Mena, Marta. 1996. **La educación a distancia en el sector público.** INAP. Buenos Aires.
- Menin, O. (s.f.). **Dinámica de grupos en educación.** San José, Costa Rica.
- Moore, M. 2001. **Surviving in a distance teacher.** The American Journal of Distance Education. Vol. 15, Núm. 2.
- Muiñoz, R. 2002. **Hacia una estrategia de apropiación académica de las nuevas tecnologías de información y comunicación en la unidad didáctica modular.** XI Congreso Internacional sobre Tecnología y Educación a Distancia. UNED.
- Peterssen. 2001. **Perspectivas de la enseñanza virtual por Internet en América Latina.** Seminario Perspectivas de la Formación Virtual a través de Internet. Montevideo, 16 de mayo.
- Ramos, A. 1990. **Las funciones docentes del profesor de la UNED: programación y evaluación.** ICE/UNED, Madrid.
- Segura, J. 2003. **La unidad modular en la UNED.** Coordinador de Producción Electrónica Multimedial (entrevista personal), Septiembre del 2003.
- Solano, W. 1999. **El proceso de enseñanza aprendizaje. Una interpretación del proceso como lo experimentan los alumnos y profesores involucrados en la tutoría grupal presencial de la UNED, con el objetivo de reorientar y mejorar la enseñanza-aprendizaje de los contenidos académicos.** ILCE/UNED, San José, Costa Rica.

Universidad Estatal a Distancia. 2003. Dirección de Asuntos estudiantiles, **Documento de Información General**, San José, Costa Rica.

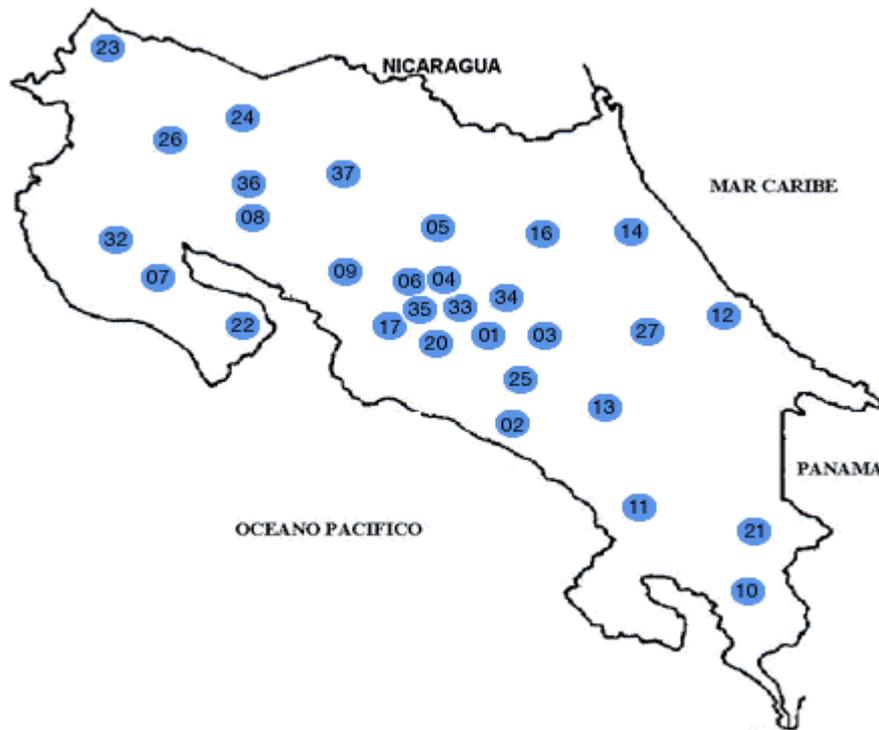
Universidad Estatal a Distancia. 2002. **Anuario estadístico UNED-2002**. Vicerrectoría de Planificación, San José, Costa Rica.

Universidad Estatal a Distancia. 1989. **Normas de distribución de la carga académica para los profesores universitarios en la dirección de docencia en la UNED**. Vicerrectoría Académica, San José, Costa Rica.

Universidad Estatal a Distancia. (s.f.). **Manual informativo para el profesor**. Vicerrectoría Académica, Dirección de Docencia, Oficina de Operaciones, San José, Costa Rica.

## ANEXO 1. MAPA CON LA UBICACIÓN DE LOS CENTROS UNIVERSITARIOS

- [Alajuela \(04\)](#)
- [Atenas \(35\)](#)
- [Cañas \(08\)](#)
- [Cartago \(03\)](#)
- [Ciudad Neilly \(10\)](#)
- [Guápiles \(16\)](#)
- [Hatillo \(15\)](#)
- [Heredia \(34\)](#)
- [Jicaral \(22\)](#)
- [La Reforma \(33\)](#)
- [La Cruz \(23\)](#)
- [Liberia \(26\)](#)
- [Limón \(12\)](#)
- [Monteverde \(37\)](#)
- [Nicoya \(07\)](#)
- [Orotina \(17\)](#)



- [San Carlos \(05\)](#)
- [San José \(01\)](#)
- [San Marcos \(25\)](#)
- [Santa Cruz \(32\)](#)
- [San Vito \(21\)](#)
- [San Isidro \(13\)](#)
- [Siquirres \(14\)](#)
- [Turrialba \(27\)](#)
- [Upala \(24\)](#)
- [Tilarán \(36\)](#)
- [Osa \(11\)](#)
- [Palmares \(06\)](#)
- [Puntarenas \(09\)](#)
- [Puriscal \(20\)](#)
- [Quepos \(02\)](#)

Ale03/CEMPA/Victor\*Inf Estudiantes PMP4