

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
VICERRECTORÍA DE VIDA ESTUDIANTIL
Y SERVICIOS ACADÉMICOS**

**UN ESTUDIO SOBRE LAS CONDICIONES DE DESARROLLO
DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA VIESA
A LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DEL
CENTRO ACADÉMICO DE SAN JOSÉ**

**Elaborado por
Br. Gabriela Meza Morales
Departamento de Orientación y Psicología
M.Ev.Ed. Martha Elena Vargas
Departamento de Trabajo Social y Salud**

Febrero, 2002



Creative Commons Atribución/Reconocimiento-NoComercial-
CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC BY-NC-
SA 4.0

DOP_E_52

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
VICERRECTORÍA DE VIDA ESTUDIANTEL
Y SERVICIOS ACADÉMICOS**

**UN ESTUDIO SOBRE LAS CONDICIONES DE DESARROLLO
DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA VIESA
A LA POBLACIÓN ESTUDIANTEL DEL
CENTRO ACADÉMICO DE SAN JOSÉ**

**Elaborado por
Br. Gabriela Meza Morales
Departamento de Orientación y Psicología
M.Ev.Ed. Martha Elena Vargas
Departamento de Trabajo Social y Salud**

Febrero, 2002

PRESENTACIÓN

INDICE

CONTENIDO

Página

Presentación.....	1
Introducción.....	2
Metodología de trabajo.....	6
APARTADO I. ¿QUÉ SE ESTÁ HACIENDO, CÓMO, CON QUÉ RECURSOS, PARA QUIÉNES?.....	7
1. Servicios en Salud: Consulta médica.....	8
2. Servicios Bibliotecarios.....	12
3. Servicios de Admisión y Registro.....	15
4. Servicios de Orientación y Psicología.....	18
5. Servicios de Atención Socioeconómica.....	19
APARTADO II. ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA VIESA.....	21
APARTADO III. EL CONCEPTO Y PRÁCTICA DE LA "BIDIRECCIONALIDAD".....	35
APARTADO IV. APRECIACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES.....	41
ANEXO 1.....	47

PRESENTACIÓN

El presente informe responde a la solicitud de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (VIESA)¹, de realizar un estudio que aporte elementos que en el mediano plazo le permitan, por medio de los servicios ofrecidos a la población estudiantil del Centro Académico de San José (CASJ), el logro de metas como las siguientes:

1. "Mayor desarrollo de servicios para la población estudiantil
2. Mayor participación en el proceso de toma de decisiones
3. Mejora de condiciones para la ejecución de las tareas por parte de los funcionarios del Centro Académico de San José
4. Mejora de condiciones para los estudiantes del Centro Académico de San José, en cuanto a acceso a servicios que ofrece el ITCR" (Vives, 2001).

Este informe se presenta de la siguiente forma:

Una introducción en la cual se ubican las principales reflexiones de la VIESA, en relación con el trabajo que se desarrolla en el CASJ; el problema central del estudio, las preguntas que generaron reflexión, el esquema de trabajo utilizado y la metodología mediante la cual se dio contenido a este.

Un primer apartado que identifica los servicios, en términos de lo qué se hace, cómo y con qué recursos y limitaciones. Cada servicio analizado sitúa los aspectos que lo caracterizan (funciones); el equipo con que se cuenta para funcionar; aspectos de infraestructura; limitaciones propias y cuya superación depende de los apoyos brindados por la Sede de Cartago; aspectos que se caracterizan como indicadores de logro en el servicio ofrecido.

Un segundo apartado hace referencia a las políticas generales del ITCR y las específicas de la VIESA, que identifican las intenciones de desarrollo para el CASJ. Este apartado incluye una valoración sobre el nivel de cumplimiento de esas políticas y se retoma la relevancia de trabajar con estándares de calidad, aspecto identificado por la VIESA como relevante en los procesos de coordinación y desarrollo intrainstitucionales.

El tercer apartado hace un análisis sobre la relación entre el CASJ y la Sede de Cartago, en términos de la autonomía de ambas sedes, retomando el concepto de bidireccionalidad.

Por último, se aportan algunos elementos en términos de consideraciones y recomendaciones generales.

¹ Léase en adelante VIESA

INTRODUCCIÓN

Este informe es producto de la solicitud realizada por el actual Vicerrector de Vida Estudiantil y Servicios Académicos. En función de lo indicado, las directoras de los departamentos de Orientación y Psicología (DOP) y Trabajo Social y Salud (TSS), designaron a una profesional de cada uno de los departamentos citados para realizar un estudio cuyos resultados se presentan en este informe.

La solicitud de la Vicerrectoría responde al interés por diseñar una estrategia de investigación que mediante los resultados arrojados por la información recopilada permita a la VIESA, los siguientes intereses de mediano plazo:

1. Crear mecanismos para que el Centro Académico logre articular sus intereses, esfuerzos, y resuelva problemas comunes con el fin de que los encargados de atender los servicios estudiantiles propongan proyectos para el desarrollo del Centro Académico de San José.
2. Fortalecer al menos dos formas de vinculación:
 - ♦ Vinculación bilateral de los funcionarios en el planeamiento y ejecución de los servicios que presta cada Departamento o Escuela, con la pretensión de que de forma pragmática los Departamentos o Escuelas logren visualizar su servicio como un todo y no como suma de partes.
 - ♦ Vinculación del Director del Centro Académico de San José en los procesos de discusión y decisión de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos.

El logro de estos intereses permitirá a la VIESA diseñar estrategias de mediano y largo plazo, para el logro de los siguientes objetivos:

- a. Lograr una identidad de Vida Estudiantil en el Centro Académico de San José, de tal forma que el estudiante pueda acceder todos los servicios, sean estos dados directamente en el Centro Académico o en Cartago.
- b. Promover el trabajo en equipo para maximizar el uso del recurso humano y la ejecución de proyectos interdepartamentales

- Gómez, Coto, Argüez, y Joli. 1998. "Experiencia del servicio al cliente en el Centro Académico de San José"

- Gallardo Kihara y Aguilar Moya. 1998. "Experiencia del servicio al cliente en el Centro Académico de San José"

- Chinchilla, María. Rojas, José. Martínez, y Hernández, Alexandra. 1997. "Documento diagnóstico de necesidad de servicios en el CASJ"

- Rojas Ana Margarita y María Gabriela. 1998. "Apoyo para la creación de una oficina de Vida Estudiantil en el CASJ"

Las preocupaciones de la Vicerrectoría coinciden con inquietudes sobre el funcionamiento del CASJ, que han sido expresadas en diferentes investigaciones realizadas², donde se indican aspectos como los siguientes:

- ♦ El CASJ "hoy carece de una infraestructura adecuada" (Gallardo, pp7).
- ♦ Se indica que "no se ha establecido la relación formal que la unidad de admisión y registro tiene con el CASJ" (Gallardo, pp5).
- ♦ Se destaca como debilidades: "4. inequidad respecto a las condiciones y servicios que tienen funcionarios y estudiantes de otras sedes". (Gallardo, pp10).
- ♦ Se destaca como amenaza "2. Concentración de las principales decisiones en la Sede Central" y "5. universidades privadas con amplios servicios" (Gallardo, pp12).

Al considerar los planteamientos anteriores, el equipo de trabajo formuló el siguiente problema de investigación:

¿Demuestran equidad los servicios ofrecidos por la VIESA a la población estudiantil del CASJ con respecto a los servicios ofrecidos en la Sede de Cartago?

Como parte del planteamiento anterior, se formularon las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Qué se está haciendo actualmente en los diferentes servicios de la VIESA que se ofrecen a los estudiantes en el CASJ?
2. ¿Cómo se están desarrollando esos servicios?
3. ¿Con qué recursos se desarrollan los servicios estudiantiles en el CASJ y a quiénes son dirigidos esos servicios?
4. ¿Cuáles son los aspectos que fortalecerían de manera significativa los servicios estudiantiles que se ofrecen en el CASJ?
5. ¿Qué recursos demandan los servicios y qué coordinaciones supone?
6. ¿Afecta al servicio que se ofrece en el CASJ, la dependencia que existe hacia la Sede de Cartago en la toma de decisiones?
7. ¿Cuáles son las expectativas de desarrollo del ITCR, sobre los servicios que se ofrecen en el CASJ?

² - Gómez Coto Alejandra, 2000. Tesis: "Análisis del servicio al cliente en el Centro Académico de San José"

- Gallardo Roberto y Aguilar Mario, 1999. "Desarrollo Endógeno y con equidad del CASJ"

- Chinchilla Sonia, Rojas Ana Mercedes y De Simone Alexandra, 1997. "Documento diagnóstico de necesidades estudiantiles en el CASJ"

- Rojas Ana Mercedes y Meza Gabriela, 1999. "Aportes para la creación de una oficina de Vida Estudiantil en el CASJ"

En concordancia con esas preguntas, esta investigación respondió a los siguientes objetivos:

1. Caracterizar los servicios estudiantiles ofrecidos por la VIESA en el CASJ.
2. Identificar los aspectos que deben fortalecerse en los servicios estudiantiles ofrecidos en el CASJ.
3. Aportar elementos que permitan propiciar el principio de equidad y bidireccionalidad, propiciando un mayor desarrollo del CASJ.

SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA
 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
 SERVICIOS DE ADMISIÓN Y REGISTRO
 SERVICIOS EN TRABAJO SOCIAL
 SERVICIOS EN ODONTOLÓGIA
 SERVICIOS EN EL ÁREA DE LA SALUD
 SERVICIOS EN CULTURA
 SERVICIOS EN DEPORTES

¿QUÉ SE ESTÁ HACIENDO?
 ¿CÓMO?
 ¿CON QUE RECURSOS?
 ¿PARA QUIÉNES?

Definición de estándares de calidad en los servicios de la VIESA. Implementación de mecanismos de control que permitan que los servicios de atención estudiantil en la Sede Central y Regional, así como el CASJ, mantengan los mismos estándares de calidad.



Como estrategia de abordaje se diseñó el siguiente esquema de trabajo:

**ESQUEMA GUÍA PARA ORIENTAR EL PRINCIPIO DE EQUITAD
CON QUE FUNCIONAN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA VIESA
A LA POBLACION ESTUDIANTIL DEL CASJ**

SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
SERVICIOS DE ADMISIÓN Y REGISTRO
SERVICIOS EN TRABAJO SOCIAL
SERVICIOS EN ODONTOLOGÍA
SERVICIOS EN EL AREA DE LA SALUD
SERVICIOS EN CULTURA
SERVICIOS EN DEPORTES

¿QUÉ SE ESTÁ HACIENDO?
¿CÓMO?
¿CON QUÉ RECURSOS?
¿PARA QUIÉNES?

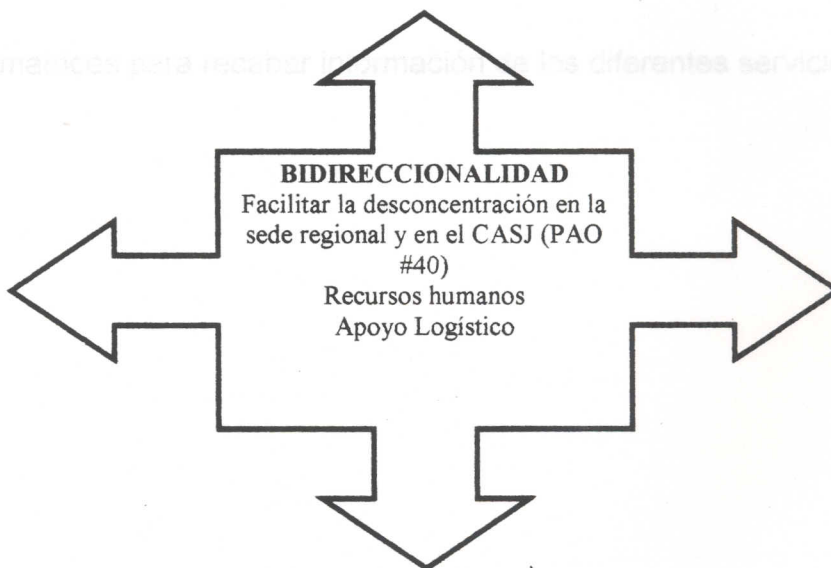


Definición de **estándares de calidad** en los servicios de la VIESA: "Establecer mecanismos de coordinación que permitan que los servicios de bienestar estudiantil prestados en la Sede Central y Regional, así con el CASJ, mantengan los mismos estándares de calidad"

BIDIRECCIONALIDAD

Facilitar la desconcentración en la
sede regional y en el CASJ (PAO
#40)

Recursos humanos
Apoyo Logístico



METODOLOGÍA DE TRABAJO

Las siguientes fueron las acciones desarrolladas para la recopilación de la información que se ordena en este informe.

1. Consulta de fuentes secundarias. Fueron revisadas todas las investigaciones realizadas sobre el CASJ, con anterioridad a este proceso. Se procedió a realizar una síntesis de cada documento, que permitió discriminar, de acuerdo con los intereses de este estudio, los elementos más relevantes que aportaban, en páginas posteriores se hace referencia a ellos. Las fuentes consultadas fueron:
 - a. 1997: Diagnóstico de necesidades estudiantiles del CASJ, realizado por funcionarias del DOP y la Unidad de Cultura del CASJ.
 - b. 2000: Síntesis de Aportes para la creación de una Oficina de Vida Estudiantil en el CASJ, realizado por funcionarias del DOP.
 - c. 2001: Estudio "Desarrollo endógeno y con equidad del CASJ". Realizado por el director del CASJ de ese período y el Departamento de Admisión y Registro.
 - d. 2001: Tesis de graduación: estudiante de la carrera de administración de empresas.
2. Entrevistas a los encargados de ofrecer los servicios de apoyo a la población estudiantil del CASJ.
3. Entrevistas a los directores de departamentos a los que se circunscriben los servicios de apoyo ofrecidos en el CASJ, así como al actual director del CASJ.
4. Elaboración de matrices para recabar información de los diferentes servicios.

1. Servicios en salud: Consulta médica

El servicio médico que se presta en CASJ tiene características muy diferentes de relación con el servicio médico que se presta en la Sede de Caragó. Por eso, este servicio atiende básicamente población nocturna y trabajadora, así se infiere que la población que trabaja llega específicamente a recibir sus servicios y se retira. La dinámica universitaria es diferente y está revestida de momentos de presión contra el trabajo y la familia, que se suman a la demanda académica.

Con base en su experiencia, el profesional en medicina que atiende el servicio afirma que uno de los principales motivos de consulta de los estudiantes es el estrés, producto de los retos que les significa conciliar trabajo, labor, atención de la familia y tiempo de dedicación al estudio.

Con respecto al carácter de este servicio es un conocimiento adquirido por la población estudiantil y una relación familiar entre el personal administrativo y profesional que mantiene permanente en el Centro. Esto ha permitido una relación de confianza que muchas veces el paciente sufre de consulta para su familia.

APARTADO I

SERVICIOS DE LA VIESA: ¿QUÉ SE ESTÁ HACIENDO, CÓMO, CON QUÉ RECURSOS, PARA QUIÉNES?

Se debe declarar que el "servicio de médico de empresa", que es el que se brinda en el CASJ, contempla o incorpora la atención médica del trabajador y su familia.

1.1 Aspectos que caracterizan la consulta médica

- La consulta médica está dirigida tanto a funcionarios como a estudiantes.
- El médico mantiene material preventivo impreso, cuyo tema va dirigido básicamente al uso de métodos anticonceptivos y a la sexualidad. Los estudiantes cuentan con este material, producto de la búsqueda que el médico que presta el servicio realiza en la CCSS, en donde trae material impreso donado.

Debe destacarse, sin embargo, que los estudiantes por lo general no tienen acceso a otro tipo de informaciones que vendan a formales más y mejor en aspectos afines a la salud, así por ejemplo, uno de los aportes importantes para el CASJ sería compartir el material que se produce en Caragó. Se sugiere que parte del material impreso vaya dirigido a la familia, ya que esta población es adulta y por lo general con complejos familiares establecidos.

1. Servicios en salud: Consulta médica

El servicio médico que se presta en CASJ tiene características muy diferentes en relación con el servicio médico que se presta en la Sede de Cartago. Por ejemplo, este servicio atiende básicamente población nocturna y trabajadora, así se indica que la población que trabaja llega específicamente a recibir sus lecciones y se retira. La dinámica universitaria es diferente y está revestida de elementos de presión como el trabajo y la familia, que se suman a la demanda académica.

Con base en su experiencia, el profesional en medicina que atiende el servicio indica que uno de los principales motivos de consulta de los estudiantes es el estrés, producto del reto que les significa conciliar trabajo laboral, atención de la familia y tiempo de dedicación al estudio.

Otro elemento declarado que caracteriza a este servicio es un conocimiento cercano de la población estudiantil y una relación familiar entre el personal administrativo y profesional que mantiene permanencia en el Centro. Esto ha legitimado una relación de confianza, en donde muchas veces el paciente solicita consulta para su familia. Al respecto, el médico encargado de la consulta indica que su servicio está guiado por el concepto de favorecer el bienestar y la estabilidad del estudiante y el funcionario, aspecto que está determinado por la atención de la familia en su conjunto, así se declara "yo no reparo si son estudiantes de diplomado, de FUNDATEC o de otros, solo veo que son estudiantes del TEC y por eso los atiendo".

Es de destacar que el "servicio de médico de empresa", que es el que se brinda en el CASJ, contempla o incorpora la atención médica del trabajador y su familia.

1.1 Aspectos que caracterizan la consulta médica

- La consulta médica está dirigida tanto a funcionarios como a estudiantes
- El médico mantiene material preventivo impreso, cuyo tema va dirigido básicamente al uso de métodos anticonceptivos, no a la sexualidad. Los estudiantes cuentan con este material, producto de la búsqueda que el médico que presta el servicio realiza en la CCSS, de donde trae material impreso donado.

Debe destacarse, sin embargo, que los estudiantes por lo general no tienen acceso a otro tipo de informaciones que tiendan a formarles más y mejor en aspectos atinentes a la salud, así por ejemplo, uno de los aportes importantes para el CSAJ sería compartir el material que se produce en Cartago. Se sugiere que parte del material impreso vaya dirigido a la familia, ya que esta población es adulta y por lo general con compromisos familiares establecidos.

Se sugiere, asimismo, que cuando sean programadas charlas y otras actividades, estas sean coordinadas con los profesores, revisando los horarios de los cursos a fin de identificar los espacios disponibles por parte de los estudiantes, para que las actividades sean exitosas, garantizando respuesta estudiantil, ya que la experiencia ha demostrado que estas acciones requieren de:

- ♦ una amplísima divulgación realizada con semanas de anticipación
- ♦ coordinar con los profesores los espacios que pueden ser cedidos a los estudiantes para que acudan a las actividades.

- El horario actual de atención para la consulta médica en el Centro es los martes y jueves de 1:30 a 8:00 p.m. Este horario fue restringido a partir del año 2000 por razones presupuestarias. Es importante resaltar que el horario se constituye en uno de los aspectos más inusuales del servicio médico, ya que la experiencia ha demostrado a quien ofrece el servicio médico, que el sistema de citas durante horarios rígidos no funciona. El médico ha debido flexibilizarlo, de acuerdo con las posibilidades reales de los estudiantes. Así por ejemplo, la consulta médica se ofrece también en momentos fuera de los horarios de atención establecidos y según acuerdos entre el médico y sus pacientes.

Esto ha traído como resultado que la atención a los pacientes fuera de los horarios formales no se constituya en un problema. Sin embargo, no podemos obviar lo que declaran estudios realizados: "De las personas entrevistadas, el 23% considera que el servicio sí cumple con las necesidades de la población, el 12% restante indica que no cumple. Las razones más sobresalientes fueron: poca continuidad en el horario, este aspecto recibió un 16%. El 52% de las personas que ha utilizado el servicio, indica que el mismo tiene carencias como poco horario y poca divulgación del servicio. (pp 115)

- El conocimiento de la población estudiantil sobre este servicio es de un 50%.
- Tanto funcionarios como estudiantes que han utilizado el servicio médico manifiestan que el buen trato es una cualidad del servicio: 13% de los estudiantes y 38% de los funcionarios (51% de la población total del Centro).
- Este servicio no fue identificado como un servicio prioritario por los estudiantes (según orden de importancia).
- Sólo el 15% de los estudiantes ha hecho uso del mismo, frente a un 100% de los funcionarios. Esto indica que el porcentaje de utilización del servicio por parte del estudiante es bajo.

- Se destaca que eventos y servicios importantes como la Feria de la salud y odontología, están totalmente ausentes para los estudiantes del CASJ. Al respecto, es importante destacar, según se declara, que hace aproximadamente cinco o seis años se desarrolló una experiencia del servicio para la atención oftalmológica, que arrojó excelentes resultados. Se comunicó con anticipación a los estudiantes, se ubicó el servicio en horarios que les fueran accesibles, se ofreció la realización de exámenes visuales con un costo de ¢500 y la dotación de lentes por un monto de ¢8 000.

La respuesta estudiantil fue excelente, participando el 80% de los estudiantes. Con esto se quiere indicar que experiencias como estas pueden y deben repetirse, a fin de establecer un equilibrio entre el acceso a actividades por parte de los estudiantes de la Sede de Cartago y los del Centro Académico de San José.

1.2 Aspectos que se identifican como indicadores de logro

- Se cuenta con una plaza de un cuarto de tiempo asignado para el servicio médico en el CASJ.
- El profesional en medicina, destacado en el CASJ, goza de una importante empatía entre funcionarios y estudiantes.
- La mística demostrada por el médico destacado actualmente en el Centro Académico ha permitido la atención médica a una parte de la población de funcionarios y estudiantes.
- El profesional médico, debido a sus años de experiencia en el Centro, cuenta con un conocimiento importante de la población estudiantil.

1.3 Limitaciones propias del servicio y cuya superación depende de los apoyos brindados por la Sede de Cartago

- Se dejó de practicar cirugía menor (pequeñas suturas), debido a que no se cuenta con el equipo necesario para su esterilización.
- Las jóvenes que requieren que se les realicen exámenes ginecológicos (papanicolau), tienen acceso al mismo porque el médico que presta el servicio trae instrumentos desechables para practicarlo, pero no porque las condiciones del servicio sean propias para realizarlo. Incluso, según se declaró, los mismos estudiantes colaboran regalando "cubre objetos" a fin de facilitar que los exámenes que requieren se les practiquen. Al respecto, y en la misma tónica de lo que venimos indicando, el médico señaló que dejó de atender a las pacientes que requieren el servicio de colocación de dispositivos intrauterinos porque

él debía poner el material necesario, lo que en el mediano plazo le resultaba oneroso en función de los recursos que debía invertir. Por esta razón, actualmente las pacientes que requieren de este servicio son remitidas a la CCSS. Se indicó que se carece de material tal como guantes de exploración y equipo desechable básico para la protección de la paciente y el médico. Es importante retomar estas observaciones ya que, según se indica, la consulta es utilizada en un 60% por mujeres y en un 40% por hombres.

Este aspecto que venimos tratando contrasta totalmente con las condiciones ofrecidas a los estudiantes de la Sede de Cartago, quienes solicitan el mismo servicio.

1.4 Aspectos de infraestructura del servicio médico

- No cuenta con ventilación.
- No cuenta con servicio sanitario ni con un lugar adecuado para que los pacientes se desvistan para el respectivo examen físico. No se garantiza a la paciente privacidad.
- Debido al limitado espacio con que se cuenta, la colocación de la camilla es totalmente inadecuada para la práctica de los exámenes médicos.
- El lugar donde está ubicado el consultorio médico es totalmente inadecuado, no es ni accesible ni visible para la población estudiantil. Así por ejemplo, se señala que si en el Centro ocurre una situación de emergencia médica, por la ubicación del consultorio es imposible subir al paciente, por esta razón, cuando en el Centro se han presentado estas situaciones, el médico debe bajar, al igual que el equipo que requiere. Esta situación se declara como incómoda y anómala, ya que hay intervenciones médicas que requieren muchas veces de equipo que debe "estar a mano" y no que este "se vaya a buscar".

1.5 Aspectos en relación con el equipo médico con que se cuenta

- No se cuenta con el equipo básico para el lavado de oído, por lo que actualmente el médico en servicio lo realiza improvisándolo.
- A excepción de equipo como: dos espéculos, un esfigmomanómetro y un otoscopio, todo el equipo utilizado es propiedad del médico que atiende la consulta. Esto supone que un cambio de médico dejaría al consultorio sin el equipo básico con el cual funciona.

2. Servicios Bibliotecarios

2.1 Aspectos que caracterizan el servicio bibliotecario (funciones)

Este servicio es atendido con el recurso técnico de dos profesionales en bibliotecología, en un horario de 9:00 a.m. a 7:40 p.m. los martes, miércoles y viernes y de 8:40 a 7:40 p.m. los lunes y jueves, en horarios de jornada continua. Sin embargo, se tiene conocimiento de que este horario no coincide con las aspiraciones estudiantiles, puesto que ellos ingresan a las 7:30 a.m.

Los dos profesionales que atienden el servicio se encargan de realizar labores de planeamiento, técnicas, administrativas y de servicios, tales como adquisición y recepción de materiales de acuerdo con las necesidades de los usuarios; procesamiento e identificación del material adquirido; exclusión de material dañado y obsoleto e inventarios de la colección de libros

Labores administrativas tales como confección de informes de labores, elaboración y supervisión de planes de trabajo, coordinación con la dirección y coordinadores de carrera de todas las labores técnicas, de servicios y participación en reuniones de departamento de la Sede Central.

Otros servicios que se ejecutan son: inscripción de usuarios, préstamo de libros de sala y domicilio, control de morosidad, utilización de bases de datos y divulgación sobre el material de nuevo ingreso y divulgación de los servicios que ofrece la biblioteca.

El conocimiento de la población estudiantil sobre este servicio es de un 93%.

2.2 Aspectos en relación con el equipo con que se cuenta

El servicio de biblioteca cuenta con una base de datos cuyo software es similar al de la Sede de Cartago, además, ofrece un servicio de Internet bastante eficiente, que los estudiantes pueden acceder desde sus domicilios. Se reconoce que este recurso informativo es necesario promocionarlo mucho más entre la población estudiantil.

Como carencia en este aspecto de desarrollo de hardware y software, se indica lo siguiente:

- Actualmente, la Sede de Cartago puede tener acceso a los estudiantes morosos del CASJ, sin embargo, esta posibilidad no se da a la inversa.
- Incorporar el proyecto biblioteca digital al CASJ. Este proyecto pretende mostrar de manera total la producción académica del TEC (extraNet), preservando los derechos de autor, para ello se requeriría de una fuerte inversión institucional.

2.3 Aspectos de infraestructura del servicio bibliotecario

Según estudios realizados, el 47% de los estudiantes entrevistados indica la ubicación de la biblioteca como muy mala y un 73% considera que no es satisfactoria. Esta fue la característica peor evaluada por los estudiantes entrevistados (pp 112), lo que indica este espacio físico como inadecuado.

Las instalaciones en que se ubica actualmente la biblioteca no ofrecen condiciones para brindar un servicio en el que los estudiantes puedan por ellos mismos buscar la bibliografía que solicitan. Se utiliza sobre todo el servicio de ventanilla, al no contar con un sistema de revisión mediante un portero.

Las instalaciones son antiguas, poco ventiladas, se ubican en un quinto piso y no ofrecen una imagen que invite a entrar o permanecer en ellas.

Por ejemplo, actualmente los encargados del servicio revisan la forma de ofrecer como proyecto la exhibición de colecciones a estante abierto, ya que las instalaciones actuales no ofrecen esta posibilidad.

Tal y como se presentan estas instalaciones son poco estimulantes para su permanencia en ellas y se constituye un uno de los aspectos que refleja inequidad con respecto a las instalaciones en la Sede de Cartago.

2.4 Limitaciones propias del servicio y cuya superación depende de los apoyos brindados por la Sede de Cartago

Se indica que uno de los problemas mayores que enfrenta el servicio y que es válido para las tres sedes, lo constituye el presupuesto asignado, el cual, además de ser insuficiente, enfrenta una devaluación constante en la medida en que este se recibe en colones, pero la compra de libros y revistas es realizada en dólares.

Así por ejemplo, se trata de distribuir este presupuesto equitativamente, según el número de estudiantes por carrera. En el caso del CASJ sólo es diferente la carrera de Arquitectura y Urbanismo, las otras carreras (Administración de Empresas y Producción Industrial) son parte de la Sede de Cartago, por lo tanto, se acogen al presupuesto de esta Sede.

Otro mecanismo al que se recurre es el intercambio de material interse-des, así como el control del tiempo de préstamo, con el fin de que los estudiantes tengan acceso al material.

Este aspecto está vinculado con la disponibilidad de libros. En relación con este aspecto, un 41% de los estudiantes considera que la disponibilidad es buena, frente a un 59% que opina lo contrario.

La dirección de la biblioteca está consciente de esta limitación y considera que esta se mantendrá, ya que la misma está apegada a la racionalidad en el uso del presupuesto con que cuenta la biblioteca, ya que ellos deben ser sumamente cuidadosos en el momento de definir qué libros se compren y cuántos. Otro aspecto que deben considerar son las políticas institucionales que establecen claramente que no pueden comprar más de ocho ejemplares de un mismo libro.

Por otra parte, se enfrentan al reto con algunas casas literarias o autores que modifican sus libros de un año para otro, lo que algunas veces obliga a comprarlos nuevamente. Como medida para contrarrestar esto se han destinado recursos técnicos, a fin de que realicen revisiones minuciosas, que permitan valorar si es realmente una necesidad comprarlo, ya que se ha comprobado que esas modificaciones responden algunas veces exclusivamente a cambios en los ejemplos que contiene el libro.

2.5 Aspectos que se caracterizan como indicadores de logro

- El CASJ fue pionero en el préstamo sin boleta, experiencia que posteriormente fue incorporada en la Sede de Cartago. Esta medida incentivó la eficiencia del servicio al permitir un servicio más rápido para el usuario.
- Contar con dos profesionales, conocedores del campo en el que se trabaja, permite que procesen, compren y presten material. Este tipo de gestión es importante ya que el profesional, entre mayor formación tiene, más funciones puede realizar, condición con la que cuenta el CASJ.
- La comunicación con la Sede de Cartago es catalogada como eficiente y accesible.
- La automatización lograda por la Sede de Cartago se ha transferido al CASJ. En este sentido, se ha fortalecido el desarrollo de tecnológico.
- La profesional que se desempeña en el servicio bibliotecario cuenta con una amplia experiencia y conocimiento sobre la población estudiantil y sobre las labores atinentes al servicio, lo que ha facilitado el desempeño exitoso.

3. Servicio de Admisión y Registro

3.1 Aspectos que caracterizan el servicio de admisión y registro (funciones)

- Recepción e información de documentos y trámites.
- Entrega y recibe solicitudes de admisión, informa sobre los resultados del examen y sobre el proceso de ubicación de carrera.
- Proceso de matrícula. Planificación de la matrícula, elaboración de instructivos de matrícula. Entrega informe de prematrícula, publicación de padrones de citas, impresión del estado final de matrícula del CASJ y confección de listas de cursos matriculados.
- Elabora la guía de horarios y la distribución de aulas. Publicación de guía y ejecución de cambios necesarios.
- Tramita cambios de carrera, exención o revalidación de examen de admisión, retiro de materias, exámenes por suficiencia, proceso de graduación y reingreso al TEC.
- Otros servicios. Entrega de boletas de matrícula, boletas de calificaciones, confección de carnés de identificación y certificaciones.
- Control y mantenimiento de actas de calificación, según modificaciones realizadas, archivo según materia y período. Esta labor la realiza junto con la secretaría de docencia del CASJ.
- Abre los expedientes para estudiantes, los custodia y archiva.
- Este servicio funciona con un horario de 10:00 a.m. a 12 md. y de 1:00 a 8:00 p.m. El 72% de los estudiantes declara tener conocimiento sobre este horario.
- El conocimiento de la población sobre este servicio es de un 83%.
- El 26,4% de los estudiantes considera que el trato al cliente es regular.

El tiempo de respuesta es calificado por el 22,6% de los estudiantes como malo y un 20% lo considera muy malo.

Si bien existe consenso entre funcionarios, que la dependencia con el Departamento de Admisión y Registro en Cartago no es un elemento que inhiba procesos en el CASJ, sí es claro que algunas veces provoca parálisis y que la eficiencia y calidad del servicio se ve interrumpido por esperar que se resuelvan cosas desde Cartago. Por ello, se sugiere como necesario realizar un análisis al interior de este departamento, con el fin de identificar cuáles procesos pueden ser autónomos, para garantizar una mayor eficiencia, y cuáles deben seguir vinculados a la Sede de Cartago.

3.2 Aspectos en relación con el equipo con que se cuenta

Se han planteado y ejecutado acciones de desarrollo, todo lo que se observa como servicio de admisión y registro ha sido gestión para el desarrollo.

El funcionamiento por redes es un aspecto que debe fortalecerse para las tres sedes. Si lográramos esto, los procesos, coordinaciones, informaciones y comunicaciones serían mucho más expeditas de lo actualmente son. ¿Qué recursos demanda? Técnicos y algo de presupuesto. Son los mismos recursos que hemos necesitado para modernizar las bases de datos del DAR en la Sede de Cartago.

Sin embargo, para el caso de la oficina de admisión y registro en el CASJ, debemos tener claro que somos un servicios de apoyo a la docencia, si esta es limitada, lógicamente las demandas en los servicios serán iguales, así que nos desarrollamos según las necesidades que se demandan.

3.3 Aspectos de infraestructura del servicio de admisión y registro

Si bien podemos visualizar que la parte infraestructural de la oficina de Admisión y Registro en el CASJ ha ido mejorando con el transcurso de los años, permitiendo un espacio más adecuado para el trabajo, lo cierto es que la ubicación espacial se constituye en una limitante, ya que los estudiantes de manera espontánea recurren a esta oficina para informarse sobre todo tipo de trámite o situación, desde aspectos académicos hasta de servicios de soda. Al respecto, los funcionarios de este servicio declaran: "Nosotros no somos la puerta de información del TEC".

Esta ha sido una queja continua de los funcionarios de Admisión y Registro del CASJ.

3.4 Limitaciones propias del servicio y cuya superación depende de los apoyos brindados por la Sede de Cartago

Se identifican tres aspectos básicos:

- El funcionamiento por redes. Es necesario un desarrollo tecnológico que se equipare con la Sede de Cartago.
- Los horarios en el CASJ. Los estudiantes inician a las 7:30 a.m. y sus cursos terminan a las 9:30 p.m., los horarios de funcionamiento de los servicios son de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.
- La información demandada por la población estudiantil. No existe una instancia formalmente establecida que supla esta necesidad.

3.5 Aspectos que se caracterizan como indicadores de logro

Al respecto se declara:

- El personal actual muestra satisfacción en su trabajo y se han logrado mejoras significativas, como por ejemplo que se queden a deshoras laborales con el fin de hacer efectivas las respuestas a demandas existentes. El personal del CASJ tendrá modificaciones en el mediano plazo, ya que abriremos una plaza a concurso.
- Nosotros perfeccionamos nuestros procesos, tenemos el recurso técnico para hacerlo y esos avances son compartidos, apoyados, para que el Centro Académico de San José y la Sede de San Carlos funcionen mejor. Por las características del servicio que nosotros ofrecemos, existen funciones básicas, fundamentales, como es por ejemplo el proceso de admisión, el cambio de carrera solicitado por el estudiante, entre otros, que por las implicaciones y decisiones que suponen, no pueden descentralizarse. Por ejemplo, muchas de esas funciones que desarrollamos son el producto de la experiencia y la madurez que con los años ha adquirido el departamento, lo que ha permitido no tener ambigüedades, ni vaivenes. Hay normativas y regulaciones que son vitales, que se deben mantener de manera uniforme y consensuada.
- Muchas de nuestras formas de funcionamiento deben darse de manera independiente de las decisiones de turno, que pueda tener determinada administración ¿porqué?, porque las cosas que manejamos tienen implicaciones legales y de justicia que nada tienen que ver con decisiones políticas. Es en este sentido que, ni siquiera la Sede de San Carlos, con un mayor desarrollo académico, financiero, infraestructural y administrativo, funciona de manera autónoma.

Las políticas que se definen con respecto a distintos aspectos que realiza, tramita o atiende el Departamento de Admisión y Registro deben, tienen que ser iguales para garantizar uniformidad en los procesos, de lo contrario ¿cómo coordinar?. Recordemos que aunque nosotros ubiquemos estudiantes por sedes, lo cierto es que la realidad es mucho más flexible y compleja. Por ejemplo, al final muchos de los estudiantes matriculados en el Centro Académico de San José, también son estudiantes que están matriculados en Cartago. Hay cursos que se llevan allá, hay matrícula intersedes, etc., lo que demanda que necesariamente exista uniformidad en los procesos y esto solo lo garantiza la centralización.

4. Servicios de Orientación y Psicología

4.1 Aspectos que caracterizan el servicio (funciones)

Las principales funciones desarrolladas hasta hoy en CASJ, por parte del DOP, han sido las siguientes:

- Imparte cursos de apoyo al aprendizaje, adecuación de técnicas materiales y procedimientos utilizados en la enseñanza.
- Ejecución de labores de investigación.
- Atención psicológica grupal e individual.
- Adaptación, aplicación e interpretación de pruebas de medición psicológica y psicoeducativa.

El Departamento de Orientación y Psicología se inserta en el Centro Académico como una figura que atiende específicamente a estudiantes y funcionarios/as en la modalidad individual. A la vez, incorpora cursos y talleres orientados a fortalecer el área de desarrollo personal (autoestima, manejo psicológico del estrés, entre otros). El conocimiento de la población estudiantil sobre este servicio es de un 23%.

4.2 Aspectos de infraestructura del servicio

Al inicio, tanto el espacio físico como el conocimiento del servicio por parte de estudiantes dentro de la comunidad del Centro Académico no estaba bien definido. Hoy día se cuenta con una oficina en el quinto piso, en la cual se atienden consultas estudiantiles de diferente índole. Sin embargo, debe destacarse que esta ubicación no es la óptima, ya que el servicio, aparte de tener la característica de ser de horario parcial, no se ubica en un espacio visible para el estudiante.

La ubicación en el quinto piso hace que a los estudiantes les dé "pereza" subir a hacer consultas o recibir asesoría, lo que imposibilita cubrir de manera eficiente las necesidades estudiantiles.

Por otra parte, la divulgación del servicio se ve limitada por la falta de interés de los estudiantes para leer rótulos informativos, lo que sugiere la utilización de vías informales de comunicación, como por ejemplo, estudiantes líderes.

4.3 Aspectos que se caracterizan como indicadores de logro

En el transcurso del tiempo, el Departamento ha logrado consolidar otras actividades en el Centro tales como cursos y talleres relacionados con el área del aprendizaje, ha mantenido sus cursos de desarrollo personal, ha brindado Centros de Formación y Humanística y ha ampliado la cobertura de la asesoría psicoeducativa a grupos estudiantiles.

5. **Servicios de Atención Socioeconómica**

5.1 Aspectos que caracterizan el servicio (funciones)

En general, caracterizan este servicio acciones como:

- asignación de financiamiento de estudio y becas
- asignación de becas de exención
- becas por participación destacada que comprende becas por participación especial en las áreas culturales y deportivas
- becas por horas asistente y horas estudiante
- becas de honor y de excelencia académica

Estos servicios se ofrecen a la población estudiantil del CASJ, sin embargo, la presencia de esta población como beneficiaria es cada vez más escasa, notándose anualmente su disminución paulatina. Así por ejemplo, para el segundo semestre de 2001 solamente diez estudiantes reciben el beneficio de crédito educativo.

Lo antes descrito ha llevado al Departamento de Trabajo Social y Salud a cuestionar si es este tipo de beneficio el que debe ser ofrecido a la población estudiantil que conforma mayoritariamente el CASJ. Se considera que podrían idearse otras opciones o estímulos a los cuales puedan acceder con mayor facilidad y de acuerdo con las características académicas que son propias de esta población. Estos aspectos deben ser considerados como parte de la estrategia que la VIESA defina al ofrecer los servicios en el CASJ.

5.2 Aspectos de infraestructura del servicio

La funcionaria designada por el Departamento de Trabajo Social para cubrir el servicio en el CASJ, varía semestre a semestre su ubicación espacial. Así por ejemplo, semestre a semestre ha rotado, ubicándose indistintamente en el quinto piso del edificio, ocupando la oficina de coordinación de la carrera de Administración de Empresas, la oficina de la dirección del Centro y por último el consultorio médico. Este aspecto es sintomático, ya que no permite a los estudiantes identificar espacialmente el servicio, ni permite a la funcionaria desempeñarse como debiera, dadas las limitaciones indicadas.

5.3 Aspectos en relación con el equipo con que se cuenta

Al no existir un espacio físico adecuado, no se dispone de material impreso o de oficina tales como formularios de financiamiento, boletas de retiro, engrapadora, carpetas, computadora, entre otros recursos.

5.4 Limitaciones propias del servicio y cuya superación depende de los apoyos ofrecidos por la Sede de Cartago

Se identifican tres aspectos:

- El espacio infraestructural dentro del CASJ
- El tiempo profesional asignado para ofrecer el servicio a los estudiantes.
- La divulgación del servicio entre la población estudiantil.

5.5 Aspectos que se caracterizan como indicadores de logro

Si bien es factible identificar población beneficiaria de los servicios ofrecidos por el Departamento de Trabajo Social, lo cierto es que esta va disminuyendo gradualmente, lo que no se identifica como indicador de logro. Por el contrario, la presencia del servicio parece reducirse cada vez más.

Este apartado responde a una de las preguntas de investigación, que plantea ¿cuáles son las expectativas de desarrollo de la Sede de Canepo, sobre los servicios que se ofrecen en el CAT II?

Para responder a esta pregunta se tomaron como referencias principales las políticas institucionales, que son las que orientan la dirección a que se aspira, orientan el "deber ser" del ITCR. Aplicamos éstas, estas políticas generales del TEC y las políticas específicas de la viesa que se refieren al desarrollo que se quiere lograr, vinculado al CAT II. En este sentido, seguidamente se proporciona un cuadro resumen de las políticas existentes en el PAO y aprobadas en las sesiones de la Asamblea Institucional Representativa (AIR). Paralelo a este resumen se indican acciones para cada política, en relación a su implementación en práctica y al cumplimiento en el CAT II, entre otros elementos que se detallan en el documento, cómo se promueve la equidad.

APARTADO II

ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA VIESA

Este apartado responde a una de las preguntas de investigación, ¿cuáles son las expectativas de desarrollo de la Sede de Cartago y los servicios que se ofrecen en el CASJ?

Para responder a esta pregunta se tomaron como referentes principales las políticas institucionales, que son las que orientan teóricamente, a qué se aspira, orientan el "deber ser" del ITCR. Analizamos básicamente las políticas generales del TEC y las políticas específicas de la VIESA que se refieren al desarrollo que se quiere lograr, vinculado al CASJ. En este sentido, seguidamente se proporciona un cuadro resumen de las políticas estipuladas en el PAO y aprobadas en las sesiones de la Asamblea Institucional Representativa (AIR). Paralelo a este resumen se indican comentarios para cada política, en relación con su nivel de puesta en práctica y su cumplimiento en el CASJ, estos elementos en su conjunto nos sitúan en un primer momento, cómo se promueve la equidad.

CUADRO RESUMEN POLITICAS INSTITUCIONALES GENERALES, POLITICAS ESPECIFICAS DE LA VIESA INCLUIDAS EN EL PAO, POLITICAS GENERALES DEFINIDAS POR EL CASJ

EJE TEMÁTICO	POLITICAS GENERALES DEL ITCR QUE SE VINCULAN CON LOS INTERESES DE LAS SEDES	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA GENERAL	POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA VIESA QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DEL CASJ ➤ POLÍTICAS ESPECÍFICAS DEFINIDAS EN EL PAO:	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA ESPECÍFICA
Eje temático: Academia	Política general #4. "Definir prioridades institucionales que determinen la asignación de recursos para el desarrollo de nuevas modalidades académicas	Política General #14: Para el CASJ, esta política ha sido limitada, ya que actualmente solo la carrera de Arquitectura se constituye en carrera propia del Centro. Las carreras de Administración de Empresas y Producción Industrial han sido históricamente y son apéndices de las carreras /madre ubicadas en la sede de Cartago. Esto ha tenido sus implicaciones limitantes, en el sentido de que no ha favorecido mayor desarrollo y autonomía: todo trámite relevante, la consulta docente, la presencia institucional docente, es bastante limitada en estas dos carreras en el CASJ.	3.7 Establecer como condición necesaria de todas las acciones de bienestar estudiantil y servicios académicos, el efecto formativo en el estudiante.	3.7 Los diferentes servicios que ofrece la VIESA: incorporan de una u otra forma, como principio, la formación del estudiante. Algunos de los servicios logran tener un impacto mucho más inmediato y visible, como lo es la academia, reflejada en las áreas de cultura y deporte. Sin embargo, los servicios médicos, en trabajo social, en orientación y psicología, contemplan en la base de su accionar este principio.

EJE TEMÁTICO	POLÍTICAS GENERALES DEL ITCR QUE SE VINCULAN CON LOS INTERESES DE LAS SEDES	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA GENERAL	POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA VIESA QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DEL CASJ ➤ POLÍTICAS ESPECÍFICAS DEFINIDAS EN EL PAO:	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA ESPECÍFICA
			4.2 Estudiar el rendimiento académico de los estudiantes con el fin de determinar las variables que, por medio de acciones en el campo del bienestar estudiantil, puedan ser controladas (DOP).	4.2 Esta es una política pendiente actualmente y para la cual destacamos su relevancia específica para el CASJ, ya que es importante ubicar que desconocemos cuál es el rendimiento que refleja un estudiante, que por lo general es además trabajador y jefe de familia. Funcionamos con el mismo nivel de exigencia y rendimiento para unos y para otros: aquellos estudiantes dedicados exclusivamente al estudio y aquellos que no. Desconocemos qué es factible exigirles a la luz de las características académicas que reflejan. En este aspecto específico la "equidad" evidentemente no se logra.

EJE TEMÁTICO	POLÍTICAS GENERALES DEL ITCR QUE SE VINCULAN CON LOS INTERESES DE LAS SEDES	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA GENERAL	POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA VIESA QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DEL CASJ ➤ POLÍTICAS ESPECÍFICAS DEFINIDAS EN EL PAO:	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA ESPECÍFICA
			4.3 Proporcionar servicios bibliotecológicos convencionales que apoyen las actividades académicas de la institución (Depto. Biblioteca)	4.3 Pese a que se cuenta con la limitación de las instalaciones físicas, este ha sido uno de los servicios mejor evaluados por los estudiantes. Por ende, el nivel de cumplimiento de esta política puede ser catalogada como adecuada.
			4.4 Ofrecer servicios de orientación vocacional, asesoría académica y defensoría estudiantil, con el fin de incentivar el rendimiento académico de los estudiantes (TSS/DOP)	4.4 La labor en orientación vocacional, asesoría académica y defensoría estudiantil ha sido prácticamente nula. Quizá sea justo diferenciar con respecto a asesoría académica, servicio que ha sido desarrollado de manera más efectiva. Sin embargo, es de destacar que estudios realizados indican que solo el 8% de los estudiantes del CASJ acuden al servicio del DOP. Esto nos conduce a evaluar esta

EJE TEMÁTICO	POLÍTICAS GENERALES DEL ITCR QUE SE VINCULAN CON LOS INTERESES DE LAS SEDES	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA GENERAL	POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA VIESA QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DEL CASJ ➤ POLÍTICAS ESPECÍFICAS DEFINIDAS EN EL PAO:	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA ESPECÍFICA
Eje temático: Vinculación con la sociedad exterior	Política General # 11: "Apoyar por la calidad de oportunidades para el ingreso y la permanencia de estudiantes en la educación superior la elaboración de planes de estudio y la implementación de programas de intercambio académico y cultural"		4.5 Desarrollar talleres, cursos, eventos y otras actividades académicas y sociales que estimulen la creatividad y la disposición	política a la luz de si son estas acciones las que requieren como respuestas los estudiantes del CASJ. Nos obliga a revisar la estrategia de abordaje que ha sido desarrollada hasta aquí. 4.5 Destacamos en este sentido la labor desarrollada por las áreas culturales y deportivas, así como los talleres impulsados por el DOP, en el CASJ. Sin embargo, es necesario indicar que la labor desempeñada por el área deportiva dista mucho de responder a las expectativas de los estudiantes del Centro. Las condiciones infraestructurales, espaciales son limitadas, restringidas, aspectos que condicionan las posibilidades de desarrollo pleno de esta política.

EJE TEMÁTICO	POLÍTICAS GENERALES DEL ITCR QUE SE VINCULAN CON LOS INTERESES DE LAS SEDES	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA GENERAL	POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA VIESA QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DEL CASJ ➤ POLÍTICAS ESPECÍFICAS DEFINIDAS EN EL PAO:	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA ESPECÍFICA
Eje temático: Convivencia Interna	Política General #13: "El ITCR procurará ofrecer las mejores condiciones laborales que favorezcan la contratación de personal idóneo, su permanencia, el reconocimiento del mérito y la promoción del desarrollo humano, de forma que ello contribuya a mejorar la calidad de vida y a elevar la calidad de los servicios	En concordancia con esta política general #13, el CASJ define " 4.5. Con base en un modelo centrado en la persona, se propiciará un adecuado ambiente laboral que permita armonizar el desarrollo personal con el institucional". Debe agregarse que en el transcurso de esta investigación fue factible observar cómo las relaciones interpersonales entre funcionarios profesionales institucionales, son de camaradería y comunicación. Al respecto se externó "nosotros siempre hablamos y tenemos muy claro qué es el Centro y cuáles son sus limitaciones y estas se concentran en la actitud de abandono de la Sede de Cartago hacia el Centro".		

EJE TEMÁTICO	POLÍTICAS GENERALES DEL ITCR QUE SE VINCULAN CON LOS INTERESES DE LAS SEDES	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA GENERAL	POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA VIESA QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DEL CASJ ➤ POLÍTICAS ESPECÍFICAS DEFINIDAS EN EL PAO:	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA ESPECÍFICA
Eje temático: Convivencia Interna	Política General #14: " Ofrecer a toda su población estudiantil, programas y servicios formativos, preventivos y asistenciales que favorezcan su éxito académico y su desarrollo humano dentro de la institución	Política General #14: Se considera que para el CASJ, hay aún un largo camino por recorrer en términos de esta política general. El trabajo desarrollado hasta hoy, es incipiente. Sin embargo, se destaca que el servicio de salud, el de orientación y psicología y de trabajo social pueden aportar de manera significativa en su puesta en práctica, siempre y cuando se cuente con la voluntad política que garantiza el apoyo adecuado.	Vinculado a la política general #14: Programa #3: Vida Estudiantil y Servicios Académicos 3.4 Mantener y consolidar programas de recreación estudiantil en las Sedes y el Centro Académico de San José. 3.8 Consolidar y desarrollar el Fondo Solidario de Desarrollo Estudiantil como mecanismo de redistribución del ingreso derivado de los derechos de matrícula	3.4 Se puede indicar que los programas de recreación estudiantil en el CASJ se han mantenido, pero su desarrollo y consolidación están pendientes. 3.8 El aporte del Fondo Solidario de Desarrollo Estudiantil, específicamente al CASJ, se ha canalizado por medio del sistema de financiamiento de estudios, el otorgamiento de becas de exoneración, las asistencias estudiantiles, entre otros. Esta inversión ha representado para el CASJ un monto de anuales que representa el ___% en relación con la Sede de Cartago.

EJE TEMÁTICO	POLÍTICAS GENERALES DEL ITCR QUE SE VINCULAN CON LOS INTERESES DE LAS SEDES	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA GENERAL	POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA VIESA QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DEL CASJ ➤ POLÍTICAS ESPECÍFICAS DEFINIDAS EN EL PAO:	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA ESPECÍFICA
			3.9 Mantener y consolidar un sistema mixto de financiamiento y becas que, apoyado en los ingresos derivados del pago de derechos de estudio, permita reforzar la inversión institucional en servicios estudiantiles y académicos, y en actividades deportivas y recreativas	3.9 El sistema mixto de financiamiento y becas, abarca una población limitada en el CASJ.
			3.11 Mantener y consolidar un sistema de residencias estudiantiles y otros servicios de alojamiento que cubra las poblaciones estudiantiles de las sedes y el Centro Académico	3.11 No se mantiene este servicio para el CASJ. Si bien los estudiantes saben que pueden tener acceso a residencias, así como a información en general, no hemos divulgado el mismo en el CASJ, incluso como política prudente, en el sentido de que las posibilidades de ofrecer este servicio se reducen cada vez más, inclusive para la Sede de Cartago.

EJE TEMÁTICO	POLÍTICAS GENERALES DEL ITCR QUE SE VINCULAN CON LOS INTERESES DE LAS SEDES	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA GENERAL	POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA VIESA QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DEL CASJ ➤ POLÍTICAS ESPECÍFICAS DEFINIDAS EN EL PAO:	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA ESPECÍFICA
			3.12 Mantener y consolidar un sistema de servicios médicos y odontológicos que cubra las poblaciones estudiantiles de las sedes y el Centro Académico (TSS)	3.12 El servicio médico se ha mantenido en el CASJ, pero no puede considerarse un servicio consolidado. El servicio de odontología no ha sido ofrecido nunca y recientemente se ha presentado una propuesta de trabajo, con el fin de ofrecer este servicio.
			3.13 Mantener y consolidar un programa de atención a la población discapacitada, el cual atienda personalmente a la población discapacitada, con el fin de adecuar los servicios institucionales a sus particularidades (No contemplado del todo)	3.13 Esta política no ha sido contemplada del todo para los estudiantes con discapacidad del CASJ

EJE TEMÁTICO	POLÍTICAS GENERALES DEL ITCR QUE SE VINCULAN CON LOS INTERESES DE LAS SEDES	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA GENERAL	POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE LA VIESA QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DEL CASJ ➤ POLÍTICAS ESPECÍFICAS DEFINIDAS EN EL PAO:	COMENTARIO SOBRE LA POLÍTICA ESPECÍFICA
			3.18 Consolidar sistemas de información que permitan brindar en forma permanente información detallada de la población estudiantil, con el fin de adecuar los servicios y programas que favorecen el ingreso, la permanencia satisfactoria y saludable de los estudiantes.	3.18 Esta política se constituye en una de las mayores demandas de la población estudiantil, así como de funcionarios. No se tiene creada la instancia que cumpla y consolide esta demanda.
			4.1 Impartir cursos formales de cultura y deporte y desarrollo humano (servicios culturales y deportivos).	4.1 Se cumple con esta política y se han realizado esfuerzos importantes en el área de cultura para multiplicar los recursos profesionales con que se cuenta.

El cuadro anterior resume las políticas generales y específicas que conciernen al desarrollo del CASJ. Como su lectura lo refleja, parece existir claridad teórica con respecto a qué se quiere promover en los diferentes ámbitos de desarrollo del Centro: académico, convivencia interna, vinculación con la sociedad externa. Lo que la realidad nos devela es una práctica institucional desarrollada por medio de los diferentes servicios y carreras, que responde a las diferentes políticas formuladas y en donde visualizamos que esa práctica es desigual, combinada o insuficiente, dependiendo de en qué política nos situemos.

La práctica demuestra que la formulación de las políticas obedece en muchos casos a exigencias formales, cuya puesta en práctica es mucho más lenta, costosa y compleja. En este sentido, los procesos operativos parecen ir mucho más lento que aquellos aspectos teóricos que nos estipulan el "deber ser".

Si bien las políticas institucionales estipulan "el deber ser", como se ha mencionado, la VIESA, como parte de sus políticas específicas estipula la necesidad de: "Establecer mecanismos de coordinación que permitan que los servicios de bienestar estudiantil prestados en la Sede Central y Regional, así como en el Centro Académico, mantengan los mismos estándares de calidad " (PAO, Política específica # 3.1)

Los estándares de calidad permiten guiar el trabajo que se realiza, estableciendo los parámetros con los que queremos evaluar nuestro trabajo, así por ejemplo, si nosotros decimos que la eficiencia será uno de nuestros estándares de calidad para funcionar en lo que hacemos, lo cierto es que debemos identificar los indicadores que en cada uno de los servicios nos permite identificar aspectos concretos que revelan nuestra eficiencia, por ejemplo:

- a. Somos eficientes: porque tardamos un mínimo de tiempo equis en resolver satisfactoriamente un caso o casos.
- b. Porque en el año dimos respuesta a tantas o cuáles situaciones, etc.

El estándar es la medida general frente a la cual serán evaluados nuestros desempeños.

En consulta sobre los estándares de calidad con que funcionan los servicios de la VIESA en el CASJ, los directores de departamentos declaran por consenso que *"los estándares de calidad los definimos nosotros mismos: estándares como fluidez, eficiencia, entre otros; sin embargo, no hay definiciones comunes al respecto, cada departamento define su propio nivel de exigencia y desarrollo; depende la mayoría de las veces de la actitud que asumen las personas frente al trabajo"*. Sin embargo se agrega: *"La misión y visión de la VIESA, las políticas definidas según programas, orientan los estándares y son retomados en lo que hacemos"*.

En relación con este aspecto que se viene tratando, se declara que las coordinaciones que se establecen son efectivas, permiten cumplir con el trabajo que es necesario, sin embargo, esta coordinación no está mediada por ningún tipo de estándar que permita decir "respondemos a este de manera efectiva". Se sabe que el trabajo resulta, que se es eficiente, que se cumple de manera efectiva con el servicio que se brinda, pero no existen formalmente hablando, la definición de estándares de calidad frente a los cuales evaluar el trabajo que se hace.

Las anteriores declaraciones nos remiten a la necesidad de hacer explícitos los estándares de calidad con que funciona cada departamento al ofrecer sus servicios, de modo que ello permita evaluar si las coordinaciones que se establecen responden a esos estándares que hoy están implícitos.

Debemos agregar que en términos generales, los directores de los departamentos de servicio consultados coinciden en que para lograr un trabajo efectivo, que pueda ser evaluado frente a estándares de calidad definidos por consenso, es también importante garantizar: la capacitación permanente, la estabilidad laboral del recurso humano que atiende el servicio y el necesario apoyo y vinculación del CASJ, en los planes y proyectos que se impulsan en la Sede de Cartago.

Este apartado se refiere a las inquietudes e intereses expresados por la VIESA, en el sentido de favorecer en los servicios ubicados en el CASJ una plataforma de apoyo que pueda ser entendida bajo el concepto de BIDIRECCIONALIDAD.

En relación con este concepto, se ha considerado históricamente por parte de funcionarios del CASJ, que la dinámica general del Consejo se ha visto afectada por la dependencia que exista hacia la Sede de Cartago en la toma de decisiones (Véanse estudios y citados).

Como parte de esta investigación fueron consultados el director del CASJ, los funcionarios responsables de los servicios ofrecidos por la VIESA en el Centro Académico y los directores y directrices de los departamentos de la VIESA que cuentan con servicios en el CASJ. Al respecto se expresó, por total consenso, que no es la dependencia de Cartago lo que limita el desarrollo y la eficiencia de los servicios en el CASJ. Se declaró, además:

"La realidad que afecta, más lo contrario, muestra que tenemos algunas limitaciones, algunas el recurso humano, pero esas limitaciones son compensadas, ayudadas por el hecho de que la sede de Cartago tiene muchas funciones mejor. No es el que el CASJ tiene una serie de limitaciones y realice en el CASJ lo que la sede de Cartago realiza, existen funciones básicas, fundamentales, como es por ejemplo el proceso de admisión, el proceso de carrera solicitado por el estudiante, etc., que por sus características y desarrollo son importantes, no pueden descentralizarse, por ejemplo, algunos de esos funciones que desarrollamos son el producto de la experiencia y la madurez que con los años lo adquirió el departamento, esa experiencia nos ha permitido no tener ambigüedades, ni vacíos, hay normativas y regulaciones que son vitales"

APARTADO III

EL CONCEPTO Y PRÁCTICA DE LA "BIDIRECCIONALIDAD"

"Hemos conversado en otras ocasiones sobre este tema, y la conclusión a la que hemos llegado es que más que perjudicar, la dependencia favorece en recursos en racionalización"

"Quiero que esto quede siempre y cuando estamos claros es que estamos entendiendo por dependencia. La dependencia es un nivel de autonomía y en el caso de Cultura y Deportes, esa dependencia ha sido muy relativa y por el contrario ha beneficiado, por ejemplo, así ha sido la estrategia de la unidad de cultura del CASJ. Hacer cada vez más los recursos profesionales de la sede de Cartago para el Centro, así actualmente tenemos cinco profesores de aquí impartiendo cursos culturales allá, ¿podría la unidad funcionar esta persona? La respuesta es no, en este sentido ser autónomo no significa dispersarse, fragmentarse cada vez más al igual a una forma de reducir ser de manera proporcional, que a la vez me hace inscribirme en el esquema institucional general"

Este apartado se refiere a las inquietudes e intereses expresados por la VIESA, en el sentido de favorecer en los servicios ubicados en el CASJ, una plataforma de apoyo que puede ser entendida bajo el concepto de BIDIRECCIONALIDAD.

En relación con este concepto, se ha considerado históricamente por parte de funcionarios del CASJ, que la dinámica general del Centro se ha visto afectada por la dependencia que existe hacia la Sede de Cartago en la toma de decisiones (Véanse estudios ya citados).

Como parte de esta investigación fueron consultados el director del CASJ, los funcionarios responsables de los servicios ofrecidos por la VIESA en el Centro Académico y los directores y directoras de los departamentos de la VIESA que cuentan con servicios en el CASJ. Al respecto se expresó, por total consenso, que no es la dependencia de Cartago lo que limita el desarrollo y la autonomía de los servicios en el CASJ. Se declaró, además:

“No considero que afecte, todo lo contrario, nosotros perfeccionamos nuestros procesos, tenemos el recurso técnico para hacerlo y esos avances son compartidos, apoyados para que la sede de San José y de San Carlos funcionen mejor. No es la autonomía de la sección de admisión y registro en el CASJ lo que garantiza un mejor desarrollo del mismo. Por las características del servicio que nosotros ofrecemos, existen funciones básicas, fundamentales, como es por ejemplo el proceso de admisión, el cambio de carrera solicitado por el estudiante, etc., que por las implicaciones y decisiones que suponen, no pueden descentralizarse, por ejemplo, muchas de esas funciones que desarrollamos son el producto de la experiencia y la madurez que con los años ha adquirido el departamento, esa experiencia nos ha permitido no tener ambigüedades, ni vaivenes, hay normativas y regulaciones que son vitales”.

“Hemos conversado en otras ocasiones sobre este tema, y la conclusión a la que hemos llegado es que más que perjudicar, la dependencia favorece: en recursos en retroalimentación”

“No creo que esto afecte, siempre y cuando estemos claros en qué estamos entendiendo por dependencia. La dependencia es ausencia de autonomía y en el caso de Cultura y Deporte, esa dependencia ha sido muy relativa y por el contrario ha beneficiado, por ejemplo ¿cuál ha sido la estrategia de la unidad de cultura del CASJ? Halar cada vez más los recursos profesionales de la sede de Cartago para el Centro, así actualmente tenemos cinco profesores de aquí impartiendo cursos culturales allá, ¿podría la unidad contratar este personal? La respuesta es no; en este sentido ser autónomo no significa dividirse, fragmentarse cada vez más significa una forma de relacionarme de manera propositiva, que a la vez me hace inscribirme en el esquema institucional general”

“Creo más bien que cuando se pide autonomía, lo que se está indicando es desatención. Si nosotros atendemos de manera satisfactoria, si los recursos se dan para trabajar mejor, la dependencia ni se cuestiona... es más un asunto de posibilidades de desarrollo”

“Promover la idea de autonomía como separación, división, significa que fomentamos aún más lo que ya de por sí se da: que funcionemos cada vez más como islas, que es lo que sucede en el nivel institucional”

“Cuando se fomenta la separación hay que recordar que quien sale ganando es siempre el que más poder tiene”

Los anteriores son opiniones que nos aclaran el sentir de funcionarios, y es a partir de ellas que podemos plantear la posibilidad de comprender el concepto de bidireccionalidad como:

- ♦ Apoyo en ambas vías: Sede de Cartago y CASJ
- ♦ Favorecer iniciativas que permiten el avance administrativo, técnico y humano
- ♦ Buscar puntos de encuentro entre los servicios que se ofrecen
- ♦ Trabajar por consenso
- ♦ Identificar las necesidades de los otros y hacer esfuerzos efectivos para atender esas necesidades
- ♦ Coordinar
- ♦ Utilizar racional, eficientemente y de manera proporcional los recursos institucionales
- ♦ Fortalecer el desarrollo de cada servicio, propiciando la iniciativa de los funcionarios encargados de este.

Entendida en los términos anteriores, se puede afirmar que la bidireccionalidad se ha dado en los términos que se señalan y se refleja en las coordinaciones, acuerdos y refuerzos establecidos entre las dependencias del CASJ y la Sede de Cartago, para el desempeño de los servicios.

Sin embargo, esta condición puede ser impulsada mucho más mediante el trabajo que se realiza, así por ejemplo, pueden ser fortalecidos los servicios en salud, bibliotecarios, de trabajo social y psicología, de admisión y registro, pues como se ha indicado. Es necesario mejorar procesos, reforzar servicios mediante la asignación de recursos, mejorar infraestructura, mantener más y mejor informada a la población estudiantil, dotar a la población estudiantil de mejores recursos recreativos y de servicios alimentarios, entre otros aspectos.

Esto respondería a expectativas de la VIESA en el sentido de

“Crear mecanismos para que el Centro Académico logre articular sus intereses, esfuerzos, y resuelva problemas comunes con el fin de que los encargados de atender los servicios estudiantiles propongan proyectos para el desarrollo del Centro Académico de San José” (Vives, 2001)

Garantizando paulatinamente en el mediano y largo plazo:

- ♦ Mayor desarrollo de servicios para la población estudiantil
- ♦ Mayor participación en el proceso de toma de decisiones
- ♦ Mejora de condiciones para la ejecución de las tareas por parte de los funcionarios del Centro Académico de San José.
- ♦ Mejora de condiciones para los estudiantes del Centro Académico de San José, en cuanto a acceso a servicios que ofrece el ITCR. (Vives, 2001)

Por otra parte, y en la misma línea de lo que se expone, la VIESA ha identificado otras expectativas que hacen referencia a la necesidad de fortalecer al menos dos formas de vinculación:

1. la vinculación bilateral de los funcionarios en el planeamiento y ejecución de los servicios que presta cada Departamento o Escuela, con la pretensión de que de forma pragmática los Departamentos o Escuelas logren visualizar su servicio como un todo y no como suma de partes
2. Vinculación del Director del Centro Académico de San José en los procesos de discusión y decisión de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos

Como parte de este estudio, se exponen a continuación algunas apreciaciones que permiten situar en sus implicaciones las expectativas antes descritas. En este sentido se retoma a continuación de manera específica cada una de ellas.

Expectativa 2.1

Para el logro de esta expectativa se considera que existen limitaciones, pues la VIESA no tiene injerencia en algunas decisiones que deben tomarse en el CASJ en asuntos de organización académica, administrativa y de infraestructura. Lo que es factible para la VIESA es influir positivamente sobre los servicios que son de su competencia, fortaleciendo su presencia ante la población estudiantil.

Es interés de la VIESA generar proyectos comunes, establecer puntos de encuentro entre los servicios de la VIESA que se ofrecen a la población del CASJ. Lo que evidencia la realidad es que la misma práctica exige que existan coordinaciones, apoyos, acuerdos y comunicaciones demandados por los mismos servicios.

Por ejemplo, la coordinación entre la biblioteca y el Departamento de Admisión y Registro es fundamental para el control de las morosidades por concepto de préstamos de libros. Con esto se quiere indicar que es la misma práctica y sus demandas las que determinan los puntos de encuentro en qué es factible coordinar y cómo. En otros casos, la naturaleza del servicio es tan específico, tan particular, que la coordinación no es necesaria ni factible, tal es el caso del servicio médico y otros servicios descritos en páginas anteriores.

Las coordinaciones deben nacer a la luz de necesidades concretas. Es esta la experiencia que impera también en la Sede de Cartago. Es factible coordinar, compartir, establecer puntos de encuentro, dependiendo de las necesidades demandadas por el trabajo que se realiza; otras coordinaciones surgen a partir de coyunturas específicas y como parte de la búsqueda de dar respuestas a situaciones; en otras oportunidades esas coordinaciones que se establecieron desaparecen para dar paso a un quehacer propio del departamento o servicio.

Si bien se reconocen los elementos anotados con anterioridad, lo cierto es que la bidireccionalidad puede ser favorecida, mejor desarrollada y comprendida, por medio de la existencia de directrices claras y válidas como guía para el desarrollo del CASJ. Como parte de lo que se viene planteando, la definición de estándares de calidad, como parámetros a lograr en los servicios que se ofrecen, se constituye en un aspecto importante.

Expectativa 2.2:

Estructural y formalmente, el organigrama que rige el CASJ constituye una limitación real para el logro de la expectativa anterior, ya que establece que la jefatura como Director del CASJ esté limitada a la supervisión de personal administrativo (conserjes, personal secretarial y de vigilancia) y no tiene ninguna potestad para hacer señalamientos ni a los funcionarios de la VIESA ni a los docentes.

En términos formales, esta forma organizativa se constituye en una limitación de importancia, pues su modificación conlleva aspectos legales que implican enfrascarse en procesos de lenta modificación.

Por otra parte, lo que se ha establecido en la práctica es que el Director del CASJ forme parte del Consejo de Rectoría, instancia a la cual compete la discusión y toma de posición sobre el desarrollo del Centro, ya que existen preguntas por responder y, para quienes elaboran este informe, se constituyen en centrales, que si bien pueden involucrar en su respuesta a la VIESA, la trascienden, demandando respuestas de instancias como el Consejo institucional y el Consejo de Rectoría, en preguntas como las siguientes:

- ♦ ¿Está el Consejo Institucional interesado en que se impulse el desarrollo del CASJ como parte relevante del quehacer institucional?

- ♦ ¿Cuál es el lugar que ocupa el CASJ en las prioridades académicas, administrativas y de servicios del ITCR?
- ♦ ¿Interesa a las diferentes Vicerrectorías impulsar un proyecto académico común y dotar a las instancias presentes en el CASJ de los recursos necesarios (humanos, materiales, tecnológicos, etc.) que demandaría?
- ♦ ¿Cuáles serían los criterios y acciones concretas que impulsarían ese desarrollo en las instancias: académica, administrativa, logística y de servicios?

Estas preguntas se formulan, al estar conscientes de que se deberán tomar decisiones desde diferentes instancias de la institución para impulsar una labor más coherente y tendiente a superar las limitaciones que se han descrito en páginas anteriores. Son estos aspectos los que determinarán en primera y última instancia la bidirrecionalidad y la equidad entre el CASJ y la Sede de Cartago.

APARTADO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

En el presente informe de los trabajos realizados por esta comisión, se han
algunos temas como: generalización de los conocimientos adquiridos en la
debería de ser.

1. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

2. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

3. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

4. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

5. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

APARTADO IV

APRECIACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

6. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

7. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

8. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

9. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

10. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

11. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

12. En el presente informe se han realizado algunos trabajos como: generalización de los conocimientos adquiridos en la

En un balance general de los elementos aportados por este estudio, derivamos algunas apreciaciones generales que se consideran relevantes para el futuro desarrollo del CASJ, a saber:

1. El Centro Académico de San José presenta como oferta académica lo siguiente:

- ♦ Una única carrera propia: Arquitectura y Urbanismo, con intereses futuros de desarrollo infraestructural y académico, que vino a diversificar no sólo la oferta académica, sino también el tipo de población estudiantil del CASJ.
- ♦ Una carrera nocturna a nivel de bachillerato, que depende de la carrera "madre" localizada en la Sede de Cartago: Administración de Empresas.
- ♦ Un diplomado: Producción Industrial.
- ♦ Cursos complementarios al currículum académico de los estudiantes tales como: cultura y deporte, apreciación literaria, formación humanística.
- ♦ Servicios estudiantiles básicos: admisión y registro, financiero, biblioteca.
- ♦ Una serie de cursos impartidos por medio de la Fundación Tecnológica: Inglés, diseño, mantenimiento de computadoras, electrónica, entre otros.

Pese a lo anterior, puede derivarse una oferta académica limitada, que de no desarrollarse más y mejor puede entrar en franca desventaja con las universidades y centros privados presentes en el entorno: ULACIT, Alianza Francesa, institutos parauniversitarios.

2. Por otra parte, la infraestructura del Centro puede ser mucho mejor explotada. Por ejemplo, existen horarios diurnos que están siendo subutilizados.

Se han realizado estudios anteriores de diversa índole sobre el CASJ, que evidencian y confirman necesidades y realizan recomendaciones que siguen estando presentes y sin resolución y que se retoman seguidamente:

- ♦ Tener una oficina de alta calidad para trámites administrativos (financieros y de Trabajo Social) en San José, cuyo horario sea nocturno. (Chinchilla y otras, pp 10)
- ♦ Ofrecer servicios de odontología (Chinchilla y otras, pp 10)
- ♦ Realizar actividades relevantes para la población estudiantil y funcionarios, tales como: feria de la salud, ferias de orientación familiar

- ♦ Realizar estudios sobre el rendimiento académico de los estudiantes (Chinchilla y otras, pp 10): mantener estudios actualizados sobre rendimiento académico, causas y efectos de la reprobación y retiro de cursos, niveles de satisfacción de los estudiantes con su carrera, entre otros.
 - ♦ Capacitación permanente a la labor del personal administrativo, en las áreas de servicio y atención a estudiantes y público en general.
3. El CASJ se ha desarrollado a través de los años sin que esto responda a un proyecto institucional claro y aglutinador de instancias institucionales (académicas, administrativas y de servicios), cuyos esfuerzos respondan a un planteamiento académico común.

Este planteamiento está pendiente aún y está íntimamente relacionado con el concepto de equidad, cuya operatividad debe comprobarse según lo evidencie el desarrollo logrado en el Centro Académico y la Sede de Cartago. Al respecto, parece prevalecer como tónica constante, un desarrollo constreñido que se ve reflejado de una u otra forma en las instancias docente, administrativa y de servicios presentes en el CASJ, tal y como se pone de manifiesto a lo largo de este informe.

Frente a este vacío, que no permite precisar de manera clara qué se quiere por parte del ITCR en el CASJ, es difícil que otras instancias como la VIESA logren priorizar líneas de acción de mediano o largo plazo, a lo sumo, se puede lograr una mejora en los servicios que actualmente se ofrecen, aspecto que en sí mismo es importante.

En estudios realizados y a los que se ha hecho referencia, se indica que el eje central o problema fundamental que enfrenta el CASJ, lo constituye:

“La carencia de un enfoque institucional que responda a las características de la población del CASJ, es decir, nocturna (mayoritariamente) y trabajadora” (Chinchilla y otras, 1997, pp19)

El planteamiento anterior se comparte por quienes elaboramos este documento y se considera que este tiene su fundamento en una elemento histórico, al cual hace mención uno de los funcionarios entrevistados:

“La equidad y la proporcionalidad son aspectos fundamentales para el desarrollo del CASJ. Asignemos los recursos de acuerdo con la población que atienden. Seamos más justos y contemplemos más cada vez, qué queremos lograr en el CASJ, esto ha sido un aspecto que institucionalmente no se ha promovido y que creo que está en la génesis del Centro: inicialmente el centro fue un edificio que se regaló, que el TEC no esperaba, simplemente “le cayó”. Algunos tratamos de generar cosas ahí pero sin mayor apoyo, esta situación se ha mantenido casi igual: el centro fue una partícula que se adhirió al TEC y que simplemente se sumó como apéndice y eso no ha variado, no se ha modificado. Como puedes ver el origen del Centro fue medio atravesado y eso actitudinalmente se mantiene igual”.

Otros entrevistados agregan:

“Consideramos que uno de los aspectos que más ha perjudicado al CASJ, ha sido la actitud con que autoridades han asumido al Centro: ha sido una actitud de atención desigual, mínima...”

“Aunque existen políticas de desarrollo no ha existido voluntad política para ejecutarlas plenamente...”

Las declaraciones que se anotan evidencian la ausencia de un proyecto institucional de desarrollo para el CASJ, que inicial y finalmente perjudica a la población estudiantil, pues las condiciones actuales limitan sus posibilidades de desarrollo académico y personal/social.

4. La evaluación sobre el funcionamiento del CASJ puede hacerse desde diferentes ángulos: infraestructura, servicios, apoyo administrativo, personal docente, entre otros. Todos estos aspectos y su permanente evolución se constituyen en el soporte básico para que la institución logre ofrecer un proyecto académico adecuado a quienes constituyen la razón de ser de la institución: los estudiantes.

Ellos están casi desprovistos de condiciones adecuadas para funcionar, pues como se ha indicado en páginas anteriores, la desinformación sobre asuntos de interés estudiantil, la desatención y limitada guía académica por parte de profesores, la limitación en servicios de salud, odontológicos, servicios esporádicos de psicología y de trabajo social, que no logran generar por parte de los estudiantes ni identidad, ni comunicación con los profesionales que atienden esos servicios con el consecuente desfase en la detección de necesidades estudiantiles, las limitaciones en infraestructura bibliotecaria, las restricciones o ausencia en servicios y espacios recreativos, las limitaciones de contar una soda adecuada en infraestructura y en servicios alimentarios, entre otros, son una constante en el CASJ.

Estos elementos evidencian que con respecto a esta población estudiantil no es factible hablar de equidad y nos remiten a preguntarnos ¿para quiénes se construye o desconstruye el CASJ? Estas son preguntas añejas, planteadas muchas veces por estudios realizados, por personas y docentes interesados en el desarrollo del CASJ y para las cuales hay que dar respuesta.

Lo anterior se pone de manifiesto en sentimientos expresados por los estudiantes del CASJ, sobre el ITCR: (Chinchilla y otras, pp 15)

“...parece que este centro siempre pasa a un último plano. El Tecnológico somos todos, no solo Cartago”;

“Para la sede somos un cero a la izquierda, solo se preocupan porque les damos apoyo electoral. interés político, nada más”;

“El proceso de hacer cualquier constancia estudiantil es muy largo, tarda demasiado”

“Deberían de conectar más el centro con el campus”

“Velar más por la atención del CASJ, está muy rezagado”

5. Este estudio nos permite identificar que la necesidad de los estudiantes del CASJ, de contar con información fidedigna que les permita movilizarse mejor en su vida académica, se reitera en este y otros estudios realizados. Es de destacar que establecer una instancia que dé respuesta a esta necesidad, no sólo se traduce en un recurso importante para los estudiantes, sino también para quienes se encargan de atender los servicios, ya que esta instancia reatrolimentaría el quehacer de la VIESA, al proporcionar informaciones sobre las inquietudes, énfasis y búsquedas de los estudiantes.

Al considerar lo anterior, se sugiere evaluar la posibilidad de establecer una oficina de información en el CASJ. Dicha oficina se visualiza con las siguientes características:

- a. Permite constituir la información como un primer proyecto común, puesto que demandaría la colaboración y cercanía de las carreras, asociaciones de carrera, dependencias y servicios de la VIESA y en general del TEC, entre otros, ya que son estas instancias quienes deberán proporcionar y retroalimentar la instancia creada para este fin.

Un proyecto informativo de este tipo, nos remite a plantear:

¿qué debe establecerse?, ¿una oficina de información?, ¿qué características deberá tener y para qué fines se establecería?

En consulta con funcionarios y profesores del CASJ se considera que esta dependencia podría funcionar bajo características como las siguientes:

- ♦ Ser una oficina multifuncional con capacidad para aglutinar y ofrecer informaciones sobre las carreras, sobre los servicios y sobre las formas de funcionamiento del CASJ.
- ♦ Deberá constituirse en un espacio permanente, definido físicamente de manera visible y accesible.
- ♦ Mantendrá una estrecha coordinación con el Director del CASJ.
- ♦ Deberá promover espacios de retroalimentación entre los departamentos, carreras, asociaciones, otros presentes en el CASJ.
- ♦ Atenderá y dará seguimiento a sugerencias.
- ♦ Instalará buzones de sugerencias en cada servicio.

- ♦ Se detallarán las responsabilidades de cada dependencia del CASJ para con la oficina.
- ♦ Esta oficina deberá funcionar de manera permanente, en horarios diurnos y nocturnos.

Los elementos generales que se han anotado son compartidos por otras dependencias institucionales, a saber: Orientación y psicología, Oficina de Planificación Institucional, Coordinación del diplomado en Producción Industrial.

ANEXO 1

SERVICIO ODONTOLÓGICO PARA
EL CENTRO ACADÉMICO DE SAN CARLOS

El presente documento es el resultado de la investigación realizada en el Centro de Estudios Odontológicos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el fin de determinar el nivel de atención odontológica que se brinda en el Centro Académico de San Carlos. El estudio se realizó en el mes de mayo del 2010, en el Centro Académico de San Carlos, con el fin de determinar el nivel de atención odontológica que se brinda en el Centro Académico de San Carlos.

ANEXO 1

- 1. Servicio de atención odontológica
- 2. Servicio de atención odontológica
- 3. Servicio de atención odontológica
- 4. Servicio de atención odontológica
- 5. Servicio de atención odontológica
- 6. Servicio de atención odontológica
- 7. Servicio de atención odontológica
- 8. Servicio de atención odontológica
- 9. Servicio de atención odontológica
- 10. Servicio de atención odontológica

SERVICIO ODONTOLÓGICO PARA EL CENTRO ACADÉMICO DE SAN JOSÉ

De acuerdo CON lo conversado en el Consejo de Departamento, el 9 de octubre de 2001, se nos expresa la preocupación de la Vicerrectoría de Vida estudiantil y Servicios Académicos por mantener una comunicación más estrecha con el Centro Académico y la Sede de San Carlos. Esto con el fin de que exista una similitud con los servicios que se prestan en la Sede de Cartago.

Con base en lo anterior, se hace la solicitud al Servicio de Odontología para ofrecer a los estudiantes del Centro, algún tipo de atención odontológica.

PROPUESTA DEL SERVICIO

1. Dar charlas de educación en salud oral (promoción de salud oral)
2. Ofrecer el paquete básico (prevención en salud oral), el cual incluye:
 - ◆ Examen clínico
 - ◆ Instrucciones de fisioterapia
 - ◆ Raspado
 - ◆ Profilaxis
 - ◆ Aplicación de flúor

REQUERIMIENTOS

1. Recurso humano
 - ◆ Odontólogo(a)
 - ◆ Asistente dental
2. Equipo dental
 - ◆ Unidad Móvil (silla portátil, lámpara, banqueta para operador, escupidera dental tipo portátil, módulo dental portátil)
 - ◆ Compresor pequeño
 - ◆ Cavitron
 - ◆ Piezas de alta y baja velocidad
 - ◆ Contrángulos

3. Instrumental

- ◆ Espejos, exploradores, raspadores, sondas periodontales, pinzas.

4. Materiales

- ◆ Pasta profiláctica, flúor, servilletas, rodillos de algodón, bolsas grado médico, para esterilizar, líquidos para esterilizar en frío, plástico adhesivo, papel aluminio, solución reveladora, cubetas para flúor, eyectores, dappens, copas de hule y otros.

RECOMENDACIONES

- a. Realizar 2 ó 3 visitas en el primer semestre del 2002, con el fin de hacer una valoración de necesidades odontológicas de estos estudiantes.
- b. A partir del segundo semestre del 2002, y con base en los resultados que se obtengan de la valoración realizada en el primer semestre, pensar en brindar atención preventiva (paquete básico, por lo menos una vez al mes).
- c. Todo aquel paciente que necesite tratamiento curativo, será referido al Servicio Odontológico de la Sede de Cartago.
- d. Compra de equipo, instrumental y materiales.
- e. Valorar el horario de los estudiantes y las posibilidades que ellos tengan para poder asistir a las citas que se les otorguen.
- f. Contar con la posibilidad de aumentar el número de horas de atención odontológica, para que de esta manera no se vea afectada la atención del Servicio Odontológico en la Sede de Cartago.