



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

Las Residencias: un servicio estudiantil en construcción permanente

M.Sc. María Gabriela Regueyra Edelman



Instituto de Investigación
en Educación



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA



Instituto de Investigación
en Educación

Sobre la presente edición:

Universidad de Costa Rica, (UCR)
Rectoría de la Universidad de Costa Rica
Instituto de Investigación en Educación, (INIE)

371.87 R344r	Regueyra Edelman, María Gabriela Las residencias: un servicio estudiantil en construcción permanente / María Gabriela Regueyra Edelman. -- San José, C.R. : INIE, 2010. 127 p. ; il. ; 26 cm. -- (Colección Yigüirro) ISBN 978-9968-527-11-8 1. RESIDENCIAS ESTUDIANTILES 2. UNIVERSIDAD DE COSTA RICA 3. ENSEÑANZA SUPERIOR 4. UNIVERSIDADES PÚBLICAS I. Regueyra Edelman, María Gabriela. II. Título. III. Serie.
-----------------	---

Comité Editorial:

M.Sc. Alejandrina Mata Segreda
M.Sc. Sandra Masis Sanabria
M.Sc. Mayela Avendaño Salas

Diseño gráfico:

Alejandro Vilchez Barboza

Agradecimientos

A la población estudiantil de residencias por ser un ejemplo en la construcción de sueños.

A Elena que me enseñó a comprender el servicio de residencias.

A Sandra y al equipo de residencias de la sede Rodrigo Facio, a las personas que conformaron la Comisión Asesora de Residencias y a todo el personal de residencias de los años 2005 al 2008 de las distintas sedes universitarias, por el aprendizaje conjunto y los retos alcanzados.

A Silvia por su colaboración y compromiso.

A todas las personas que hicieron posible la realización de este escrito y en especial a las que dieron su aporte retroalimentando el documento.

Muchas Gracias



Contenidos

Introducción	10
Reconstruyendo el proceso.....	12
I Parte: Dimensión institucional del servicio de residencias.....	19
Capítulo 1: Ubicación histórica y contextual	20
Capítulo 2: Fundamentos teórico-conceptuales	38
Capítulo 3: Las Residencias en el engranaje institucional.....	48
Capítulo 4: Desarrollo Integral	56
II Parte: El servicio de residencias.....	63
Capítulo 5: La población residente.....	64
Capítulo 6: Fortaleciendo el desarrollo integral	80
Capítulo 7: Requerimientos de un edificio para Residencias en la Universidad de Costa Rica.....	104
Capítulo 8: Requerimientos de mobiliario y equipo	118
Capítulo 9: Gestión del Servicio de Residencias	128
Capítulo 10 Administración del Servicio de Residencias.....	144
Conclusiones.....	164
Bibliografía	172

Resumen:

Este documento es el producto de la revisión documental, la síntesis de discusiones colectivas, y la experiencia personal como responsable de este servicio en el periodo 2001- 2008, donde se comparte la experiencia que tiene la Universidad de Costa Rica con las Residencias estudiantiles, como un servicio para una población de escasos recursos económicos y proveniente de lugares alejados del centro de estudios, de modo que se favorecen el ingreso, la permanencia y la graduación de esta población y se contribuye con la democratización de la educación superior en Costa Rica. Se presentan aspectos teórico conceptuales y normativos que orientan el servicio, ubicándolo como un componente del Sistema de Becas por condición Socioeconómica y de la institución como un todo. Además, aporta elementos para la comprensión, la administración y la gestión del servicio, tomando como base las necesidades y las características de la población estudiantil residente y los lineamientos institucionales en una interrelación constante entre los ideales y la realidad, demostrando que el servicio de residencias es más que un espacio físico donde permanece la población estudiantil, es el espacio que favorece su desarrollo integral y le complementa la formación como profesional que ofrece la Universidad de Costa Rica.



Residentes 2010

“Hay un lugar que van a vivir.
 Y esos lugares nos dan amigos, hermanos...
 Compañía, risas y por qué no ¿Un regalo de navidad...
 También hay fiestas, bailes y muchos disfraces...
 Y muchos llegan a iniciar su camino...
 Y entre expectativas, nuevos hermanos entran...
 Porque no es solo un lugar.
 Es nuestro hogar...
 Gracias...”

Residentes febrero 2009

...y eso es el servicio de Residencias, un conjunto que integra el ambiente de interacción social, los esfuerzos que promueven el desarrollo integral de la población estudiantil, así como la infraestructura, menaje y equipo tanto doméstico como educativo, por lo consiguiente, algo más que el espacio físico dónde vivir.

En las residencias estudiantiles, la interacción entre la población estudiantil, el ambiente y lo material son permanentes, es así como el espacio físico puede favorecer el desarrollo de la población estudiantil o, por el contrario, generar en la población estudiantil que reside, tristeza, depresión y aislamiento, sentimientos que limitan el desarrollo académico e integral el avance académico y la obtención de un título universitario.

Las residencias estudiantiles son una construcción social que la Universidad de Costa Rica, con sus diferentes actores (estudiantes, docentes y funcionarios administrativos), inició desde los años setenta, como un componente del Sistema de Becas por Condición Socioeconómica; así, esta casa de Enseñanza favorece la movilidad social y contribuye a garantizar el derecho de la población estudiantil, proveniente de zonas alejadas y de escasos recursos económicos a la educación, todo en una perspectiva de igualdad y justicia social, fortaleciendo la democracia.

De ahí que pensar en las residencias como un servicio de calidad, solo tiene sentido si se logran alcanzar las condiciones materiales y ambientales que favorezcan el desarrollo integral de la población estudiantil residente y la consecuente obtención de un título universitario.

A las personas que no conocen el servicio de residencias las invito a introducirse en ese micro mundo universitario. . A los funcionarios que hacen realidad este servicio, les propongo retomar este documento como una síntesis del aprendizaje conjunto, un esfuerzo hacia la comprensión del servicio de residencias y base para continuar con la construcción de este servicio, asegurando los principios que le dieron origen, como un servicio garante del acceso a la educación universitaria de los sectores menos favorecidos de la sociedad costarricense.

Introducción

Las Residencias en la Universidad de Costa Rica son un beneficio complementario que forma parte del Sistema de Becas por condición socioeconómica, tal y como queda consignado en el Artículo 2 del Reglamento del beneficio de residencias para la población de la Universidad de Costa Rica (Aprobado en sesión 4910-09, 01-09-04 Publicado en el Alcance a la Gaceta Universitaria 04-2004, 09/09/2004), y que está dirigido a estudiantes provenientes de zonas alejadas, o de difícil acceso, de escasos recursos económicos, con fundamento en el índice socioeconómico y la categoría de beca asignada, Artículo 3 del mismo reglamento.

Por lo tanto, el programa de residencias contribuye con la democratización de la Educación Superior al ofrecerle a la población estudiantil de zonas alejadas y de escasos recursos económicos, un lugar donde vivir mientras cursan sus estudios universitarios.

En la actualidad, en todas las sedes de la Universidad existen inmuebles destinados para las residencias estudiantiles, de manera que le corresponde a la administración superior de cada sede, gestionar y organizar los recursos humanos y materiales, así como los servicios administrativos necesarios para el mantenimiento adecuado de las residencias que tenga a su cargo.

En efecto, desde el año 2001 se promueve desde la Oficina de Becas y Atención Socioeconómica, un esfuerzo sistemático por fortalecer el programa de residencias, como un servicio oportuno, de calidad y en igualdad de condiciones para todas las sedes de la Universidad de Costa Rica. Como primera etapa de ese proceso se consolida del Programa en la Sede Rodrigo Facio y a nivel institucional se logra la aprobación, por parte del Consejo Universitario, del Reglamento de Residencias en el 2004; además, se aprueban las Disposiciones Administrativas para las residencias de cada sede, se conforma la Comisión Asesora del Programa de Residencias en el 2005 y se presenta, ante las autoridades universitarias, el Plan de Desarrollo para la administración de las residencias en el año 2005.

El objetivo del presente escrito es retomar la experiencia y aprendizajes obtenidos en la administración y gestión de las residencias estudiantiles a partir de la aprobación del reglamento, de los esfuerzos realizados por consolidar este servicio así como aportes teóricos y metodológicos desde la visión de la autora. La intención es dejar una perspectiva que permita a los y las funcionarias universitarias, a quienes les corresponde hacer realidad este servicio, considerar el aprendizaje y conocimiento construido como base para continuar con estos esfuerzos.

El interés institucional por las Residencias estudiantiles se refleja en el apoyo que han brindado las autoridades universitarias al programa, con la aprobación del Reglamento y el apoyo presupuestario para dar continuidad al Plan de Desarrollo de las residencias, con la consolidación de partidas para la compra de menaje doméstico y educativo en el Plan Presupuesto 2009 y la aprobación de las licitaciones para la construcción de los edificios modernos en las sedes de Limón y Guanacaste, así como la asignación, en el presupuesto del 2006, de plazas para conformar los equipos de atención integral, propuestos en el nuevo reglamento.

En las políticas universitarias 2010-2014, específicamente en el eje de Cobertura y Equidad, se plantea la política 3.2.3: “Fortalecer estrategias de financiación del Sistema de Becas y Beneficios Complementarios y la oferta de servicios, que garanticen la satisfacción de las necesidades de toda la población estudiantil universitaria de escasos recursos económicos, para que puede culminar su meta académica en igual de condiciones”, con lo que se asegura el financiamiento para los beneficios complementarios, entre ellos, el Programa de Residencias.

De este modo, se pone a disposición este esfuerzo que recupera el conocimiento colectivo de ocho años como responsable del Programa de Residencias en la Sede Rodrigo Facio y como coordinadora de la Comisión Asesora de Residencias de la Universidad de Costa Rica, con la firme confianza de que cada persona, al valorar los aciertos y desaciertos y rescatar aspectos teóricos y metodológicos, podrá construir nuevas propuestas de trabajo que superen las anteriores, para que

satisfagan las necesidades de la población estudiantil, los compromisos asumidos por el programa, cumpla con la normativa institucional y responda a la realidad de cada sede y región, tal y como lo afirma Mato y Santamaría.

Un **modelo institucional de gestión** articula un marco para *pensar*, un marco para *decidir* y un marco para *actuar*, contruidos y apropiados colectivamente por los gerentes de una organización. El propósito no es homogeneizar la forma de pensar, decidir y actuar de los gerentes, sino permitir que piensen, decidan y actúen de forma coherente. (Mato, Santamaría, Silva, & Cheaz, 2001, p. 2)

Por último, y para una mayor comprensión de este documento, en la primera parte se encontrarán un conjunto de aspectos de orden institucional, del contexto nacional de vida estudiantil y del sistema de becas; luego, en la segunda parte están incluidos aspectos específicos de las características, expectativas de la población residente, el servicio de residencias, que promueven el desarrollo integral y las condiciones materiales de residencias y, para finalizar, en la tercera parte están anotadas tanto la gestión como la administración de las residencias, componentes indispensables, todos, para comprender este servicio estudiantil.

Reconstruyendo el proceso

La idea de sistematizar la experiencia y el conocimiento adquiridos en la administración y gestión del servicio de residencia estudiantiles, de la Universidad de Costa Rica, se convierte en el proyecto: “Las Residencias, un servicio estudiantil en construcción permanente”¹ presentado a la señora Rectora de la Universidad de Costa Rica Dra. Yamileth González García, para el aval correspondiente.

1 El proyecto se puede consultar en los anexos

Los objetivos que orientaron el proyecto fueron:

Objetivo general

- Elaborar una propuesta que integre las bases normativas, teórico conceptuales y técnico-operativas para la administración de las Residencias estudiantiles en la Universidad de Costa Rica (UCR), como un servicio de calidad.

Objetivos específicos

- a) Integrar los fundamentos normativos y teóricos conceptuales que orientan el Programa de Residencias en la UCR.
- b) Sistematizar los requerimientos para una residencia estudiantil en la UCR, que cumpla con los fundamentos establecidos institucionalmente.
- c) Elaborar una propuesta técnico-operativa para la administración de las Residencias estudiantiles en la (UCR).

La idea inicial de sistematizar la experiencia converge con la necesidad de hacer propuestas teórico conceptuales que acompañen y orienten el conocimiento adquirido producto de las discusiones, trabajo en equipo con el personal responsable de este servicio en las diferentes sedes universitarias, así como el intercambio con la población estudiantil durante ocho años de experiencia en la administración de este servicio.

El proyecto se ejecutó en tres momentos, los cuales se describen a continuación:

- I Etapa: Primeros acercamientos al servicio de residencias.
- II Etapa: Reconstrucción de la idea inicial.
- III Etapa: Detallando el documento final.

I Etapa: Primeros acercamientos al servicio de residencias

1. Revisión de fuentes normativas y teórico conceptuales que orientan el Programa de Residencias en la UCR.

El primer esfuerzo se orientó en sintetizar información que permitiera ubicar el contexto del servicio de residencias en la UCR. Para ello, se realizó la revisión, la integración y el análisis de fuentes secundarias de los fundamentos conceptuales y normativos de las residencias en la Universidad de Costa Rica. Con la información recopilada se elaboró un cuadro resumen que integró documentos de diferentes instancias universitarias: Consejo Universitario, Contraloría Universitaria, Vicerrectoría de Administración, Vicerrectoría de Vida Estudiantil, Oficina de Becas.²

2. Se elaboró una propuesta sobre los aspectos que se debían incorporar sobre el servicio de residencias.

- a) Ubicación histórica y contextual.
- b) Construyendo los fundamentos teórico-metodológicos.
- c) Las Residencias en el engranaje institucional.
- d) Características y necesidades de la población estudiantil de las Residencias.
- e) Requerimientos para la construcción de un edificio.
- f) Requerimientos de equipo y menaje.
- g) Requerimiento de talento humano.
- h) El trabajo en equipo una estrategia de gestión de servicios.
- i) Mantenimiento.
- j) Desarrollo integral de la población residente.
- k) Conclusiones y recomendaciones.

Del mismo modo que para el punto No. 1, para el desarrollo de los aspectos del punto No. 2 se realizó la búsqueda, la sistematización y el análisis de fuentes información como por ejemplo: planes de trabajo,

² Se puede consultar en los anexos a la introducción.

informes de labores, informes de comisiones, minutas, oficios, entre otros, es decir, documentos que aportaran información sobre cada uno de los aspectos propuestos.

Se elaboraron categorías para cada tema que orientaron la síntesis, la redacción y el análisis de la información correspondiente a los primeros 6 aspectos, cada uno de los cuales conformó un capítulo. Con estos seis capítulos se elaboró un documento que se denominó: “primer avance”.

3. Retroalimentación del primer avance.

Con el propósito de recibir retroalimentación, el primer avance fue sometido a criterio profesional por parte de expertos de la Universidad de Costa Rica.

Estas y estos profesionales son:

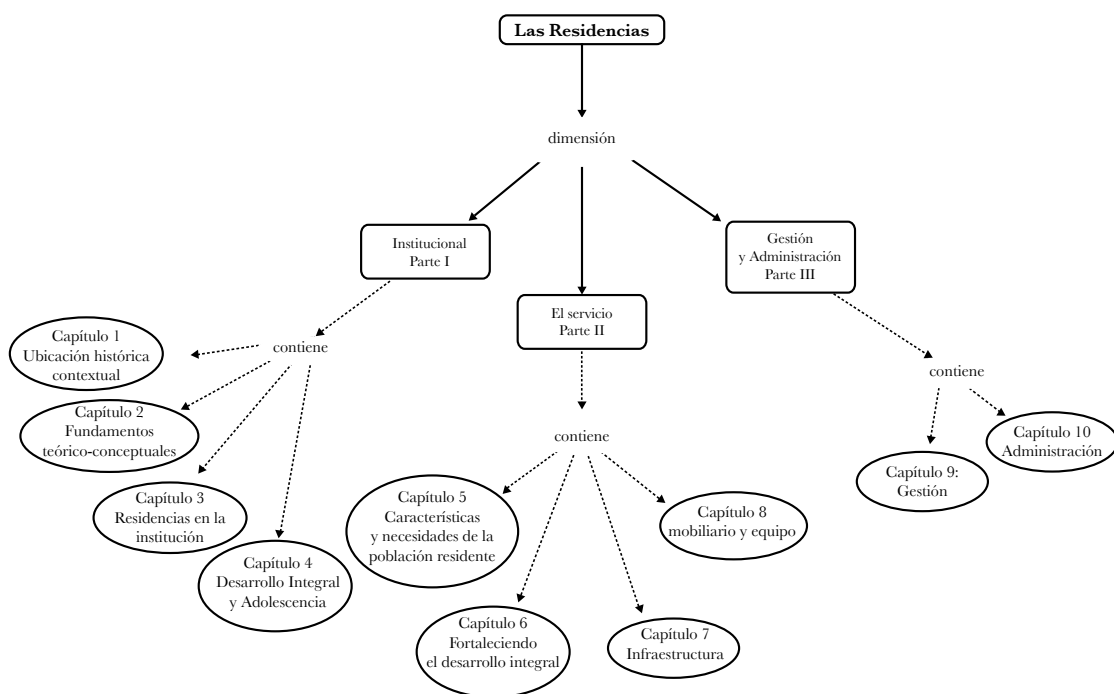
- M.Sc. Lorena Molina Molina, Licda. en Trabajo Social, Máster en Administración Pública, ex Directora de la Escuela de Trabajo Social-UCR, con publicaciones sobre Gerencia Social.
- M.Sc. Nidia Morera Guillén, Licda. en Trabajo Social, Máster en Administración Pública, actual Directora de la Escuela de Trabajo Social-UCR, con publicaciones sobre Gerencia Social.
- Licda. Elena Zahner Facen, responsable del Programa de Residencias, Sede Rodrigo Facio de la UCR, 1987-2002.
- M.Sc. Sandra Masís Sanabria, Licda. en Trabajo Social, Máster en Trabajo Social, Responsable del Programa de Residencias sede Rodrigo Facio 2002-2009. UCR.
- Arquitecto Kevin Cotter Murillo, Jefe de Diseño, Oficina Ejecutora del Plan de Inversión, UCR.
- Ingeniero Juan Carlos Corrales Hernández, Departamento de Supervisión y Presupuesto de la Oficina Ejecutora del Plan de Inversión, UCR.

El proceso de retroalimentación fue muy enriquecedor, cada una de las personas asumió la colaboración con mucha responsabilidad y brindaron aportes para mejorar la propuesta inicial.

II Etapa: Reconstrucción de la idea inicial

Los aportes recibidos en el proceso de retroalimentación favorecieron la reflexión sobre los contenidos y la forma en que se estaba organizando el documento. El mayor reto fue construir un escrito que presentara la información de manera integrada y no en capítulos aislados, en este aspecto fueron muy oportunos los aportes puntuales de la M.Sc. Lorena Molina Molina.

Como producto de lo anterior se propone organizar el documento en tres partes, cada una de ellas la conforman capítulos que se van entrelazando en el desarrollo como se puede apreciar en el siguiente esquema:



III Etapa: Detallando el documento final

El esquema propuesto en la etapa anterior orienta el trabajo y permite evidenciar los elementos que debían incorporarse en los temas elaborados para entrelazarlos con cada etapa y construir esquemas con el detalle de los aspectos y contenidos pendientes por desarrollar.

Para ello, y del mismo modo que en los puntos 1 y 2 de la Etapa I, se realizó la búsqueda, sistematización y análisis de fuentes de información.

En un primer momento se desarrollaron los capítulos y luego, valorando la cantidad de información que se estaba aportando, se incorporaron esquemas, diagramas y mapas conceptuales que permiten resumir la información y hacer agradable y rápida la lectura del documento.

El esfuerzo final se centró en reconstruir la metodología utilizada, así como en revisar y en detallar la bibliografía y los anexos. Fue sorprendente que estas dos etapas necesitaran de esfuerzo extra, por las siguientes razones.

Por un lado, buena parte de la bibliografía consultada, como por ejemplo, minutas, oficios, presentaciones en diapositivas y otros materiales institucionales, necesitaron de una forma especial de inscripción en la ficha bibliográfica, lo mismo con la incorporación de la cita y su referencia en el mismo documento, criterios desconocidos para la autora, por lo que fue necesaria la asesoría de profesionales en el campo de las Ciencias de la Información, tal es el caso de la Licda. Mercedes Céspedes Canales, de la Sección de Referencia de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro y la M.Sc. Rebeca Vargas Bolaños, del Centro de Documentación del Instituto de Investigación en Educación (INIE) así como la colaboración del Dr. Ronald Soto Calderón.

Por otro lado, en el proceso de construcción del documento la autora consideró prudente seleccionar un número reducido de anexos, esto para que el documento impreso fuera de fácil manejo; sin embargo, la opinión de diferentes profesionales es que estos anexos puedan ser una valiosa fuente de consulta, para personas interesadas en el servicio de residencias, al ser documentos que sistematizan información. De tal manera que fue necesario realizar un proceso de análisis,

selección y corrección de los anexos para incorporarlos al documento impreso de manera digital.

Se termina el proceso con la revisión de estilo, por parte Isabel Jara Quesada profesional en Filología; luego, se entrega el documento al Comité Editorial del Instituto de Investigación en Educación (INIE), se incorporan las observaciones y, por último, se lleva a cabo el proceso de diagramación, montaje y publicación.

I Parte:

Dimensión institucional del servicio de residencias

Introducción

La dimensión institucional del servicio de residencias, ubica a este servicio en el contexto institucional, retoma la evolución histórica destacando los actores y los lineamientos que se van construyendo a lo largo de su trayectoria, hasta llegar al periodo actual y consolidarse como un servicio estudiantil y un beneficio complementario que forma parte del Sistema de Becas por Condición Socioeconómica que tiene la Universidad de Costa Rica.

Ubica el servicio de residencias como un esfuerzo que realiza esta casa de Enseñanza por favorecer el ingreso a la educación superior de los sectores sociales de escasos recursos económicos, contribuyendo con la democratización de la educación superior y el derecho a la educación en una sociedad con claras desigualdades sociales.

Se resumen los fundamentos normativos y teórico conceptuales que orientan el servicio de residencias, por lo tanto, se incorporan los principios, la normativa y los lineamientos institucionales y se elabora la propuesta de la gerencia social como una manera de conducir este servicio social. Concluye este apartado con la descripción de la ubicación del servicio en la institución, las instancias responsables de la toma de decisiones, los niveles de participación de los diferentes actores universitarios y el desarrollo integral como el concepto que orienta los servicios estudiantiles, como en este caso las residencias, en la Universidad de Costa Rica.



Capítulo 1:

Ubicación histórica y contextual

Antecedentes

Desde su creación, la Universidad de Costa Rica ha mostrado una clara intensión por impulsar iniciativas orientadas a la creación de servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de la población estudiantil universitaria. En el primer Congreso Universitario, celebrado en el año 1946, se presentaron ponencias sobre temas como: Organización de Servicios Médicos, Organización de la Educación Física y la creación de un Sistema de Becas. (UCR, 2006ch). De manera progresiva, y hasta el día de hoy, la Universidad de Costa Rica continúa con la creación de nuevos servicios para contribuir a satisfacer necesidades específicas de la población estudiantil.

Así las cosas, en el año 1956 se otorgan las primeras becas por condición socioeconómica, constituyéndose en el antecedente del actual Sistema de Becas de la Universidad de Costa Rica. En ese sentido, durante más de cinco décadas se ha venido construyendo un sistema que integra tanto exoneraciones sobre los montos de matrícula como el otorgamiento de beneficios y servicios a la población becada por condición socioeconómica. (UCR, 2006ch).

El interés por buscar alternativas orientadas a satisfacer las necesidades de alojamiento de los estudiantes surge desde el año 1959, cuando la Universidad aplica una encuesta a los estudiantes universitarios para conocer qué porcentaje de ellos vivía fuera de sus hogares durante el periodo lectivo; se recibe respuesta de 1654 estudiantes, de los cuales un 14%, o sea 242 estudiantes, debía buscar opciones de alojamiento en el periodo lectivo. Con base en esta información, el señor rector le envía una carta al director del Departamento de Planeamiento y Construcciones para que estime el costo de una residencia para 200 varones y una para 10 señoritas (UCR, 2006ch).

Más adelante, en la década de los años setenta, se marca el inicio de la intervención de la Universidad en la necesidad de alojamiento de la población estudiantil. Ante las inquietudes, tanto de autoridades universitarias como de estudiantes para dar respuesta a esta necesidad, el Patronato de Becas empieza a recopilar información sobre sistemas de

alojamiento en otros países con el fin de elaborar una propuesta para la población estudiantil de la Universidad de Costa Rica (UCR,1999).

Luego, en el año 1976 estudiantes de la Sede de Occidente se organizan en grupos para alquilar casas y reducir el gasto en los costos de hospedaje. La Universidad apoya esta iniciativa entregando, en calidad de préstamo, menaje doméstico. Se convierte éste en el primer antecedente de la intervención de la Universidad en la necesidad de alojamiento de los estudiantes.

Un año más tarde, en la Sede Rodrigo Facio y en el año 1977, la Oficina de Bienestar Estudiantil, por primera vez, alquila una casa para un grupo de 11 estudiantes limonenses, que enfrentan problemas de alojamiento y, de esta manera, se inicia el Programa de residencias bajo la modalidad de casas de alquiler, como se puede apreciar en el siguiente párrafo:

Es así como el crecimiento del Programa va de 1977 con una casa y una población de 11 estudiantes, hasta 1984 con 24 casas y una población de 180 estudiantes (UCR, 1989, p.3)

Después, en el año 1978 la Vicerrectoría de Vida Estudiantil destina partidas específicas para la compra de mobiliario necesario para las casas de alquiler donde se albergaba a estudiantes que debían trasladarse a sus hogares durante el periodo lectivo. Con esta misma modalidad, y aproximadamente en la misma época, surgen residencias estudiantiles en el Recinto de Puntarenas y en la Sede del Atlántico, lo que se confirma con la siguiente cita:

Las casas de estudiantes van aumentando año con año y se inicia con estos grupos de jóvenes un proceso de apoyo y acompañamiento en asesoría de aspectos domésticos, legislación sobre alquileres, organización interna. En el año 1983 se organiza un comité de coordinadores de casas y se trabaja en la elaboración de una Normativa específica sobre alojamiento en la UCR, tarea que

es asumida desde su inicio por la Oficina de Bienestar Estudiantil (UCR, 1999, p. 3).

En el año 1984, la Universidad de Costa Rica adquiere un edificio de 28 apartamentos en las inmediaciones de la Sede Rodrigo Facio, donde progresivamente se ubican estudiantes, ya que durante varios años todavía permanecían antiguos inquilinos en los apartamentos adquiridos por la Universidad. Es en el año 2005 que se logra utilizar toda la capacidad instalada del edificio, ofreciendo el servicio a una población de 161 estudiantes.

Fue en la Sede de Occidente donde se inaugura, en el año 1991, el primer edificio para residencias construido por la Universidad de Costa Rica, con capacidad para 120 estudiantes. En ese mismo año, la Sede del Atlántico estrena un edificio de residencias para 60 estudiantes.

En 1992, el Recinto de Tacaes acondiciona, para residencias estudiantiles, uno de los pabellones del inmueble; en este espacio se ubican a 24 estudiantes que requerían hospedaje.

En la Sede Rodrigo Facio, al ser insuficiente el edificio de apartamentos para dar respuesta a la demanda de alojamiento de estudiantes, se construye un edificio de residencias en las inmediaciones de la Ciudad Científica, el cual se inaugura en 1998 con capacidad para 160 estudiantes. Así lo relata una publicación de la UCR.

Durante esos años aumenta la población de Residencias, ya que si bien el edificio tiene una capacidad limitada, las casas de alquiler continúan en aumento. La organización estudiantil se fortalece, siendo esta una parte fundamental para lograr la administración del mismo programa. Por esta razón en el año 1997 se inicia la construcción del nuevo edificio de Residencias denominado Residencias Universitarias, el cual inicia su funcionamiento en agosto de 1998. Esta segunda etapa fue de decisión, básicamente en la adquisición de inmuebles propios y continúa fundamentándose

la experiencia, fortaleciéndose más la organización tanto del programa como de los estudiantes (UCR, 1999, p. 3).

Con la construcción de este edificio de manera progresiva va desapareciendo la modalidad de “casas de alquiler”. Sin embargo, hasta la fecha en la Sede Rodrigo Facio se mantiene la denominada: “Casa de Matemática”, opción de alojamiento promovida desde 1985 por iniciativa de la Escuela de Matemática apoyada por la Asociación de Estudiantes de Matemáticas, la Federación de Estudiantes de la Universidad de Costa Rica (FEUCR) y la Unidad de Vida Estudiantil de Matemáticas, hoy: “Centro de Asesoría Estudiantil de Ciencias Básicas”. La Oficina de Becas y Atención Socioeconómica, continúa dando apoyo, con mobiliario y equipo.

Las sedes de Guanacaste y Limón instalan también sus residencias. La primera lo hace en un edificio que adquiere la Universidad de Costa Rica que funcionaba como residencia estudiantil de la Escuela Normal de Liberia y, posteriormente, de la Universidad Nacional, con capacidad para 80 estudiantes. Este edificio se encuentra fuera del campus universitario, no reúne las condiciones de seguridad que se requieren, ni logró satisfacer la demanda del servicio que enfrentaba la sede.

En el año 1996 la sede de Guanacaste, inaugura la Residencia Santa Rosa, un edificio para 20 estudiantes, ubicado en el campus universitario, a pesar de ello, no logra satisfacer la demanda de alojamiento de su población estudiantil. En el año 2009 se inicia la construcción de un nuevo edificio ubicado en el campus universitario.

La Sede de Limón, inicia el servicio de residencias en el año 1988 con una casa de alquiler en la cual aloja ese año a diez estudiantes varones; en 1993 amplía a otra casa para alojar 8 estudiantes mujeres. En el 1995, se inauguran dos casas, ubicadas en el campus universitario, para 8 personas cada una. En el año 2010 se inaugura un nuevo edificio en el campus universitario eliminándose así la modalidad de casas de alquiler.

Al consolidarse el Recinto de Puntarenas como la Sede del Pacífico, se inicia el servicio de residencias en el año 1993, con la modalidad

de casas de alquiler. En el año 2004 se logra contar con la primera etapa del edificio de Residencias; por razones ajenas a la Universidad, la segunda etapa no se logró consolidar, ya que la propiedad colindante no pudo ser adquirida. El actual edificio no satisface la demanda de alojamiento de la población, por lo que persiste la modalidad de casas de alquiler.

Con la creación de nuevos recintos surge la necesidad de resolver las situaciones de alojamiento de los estudiantes; en el caso de los recintos de Tacares, Guápiles y Golfito se acondicionaron espacios existentes para destinarlos a residencias. Sin embargo, estos espacios no satisfacen de manera integral los requerimientos de una residencia estudiantil ni la demanda existente. En el caso del recinto de Paraíso no se ofrece este servicio a los estudiantes.

El programa de residencias ha tenido un proceso evolutivo particular en cada sede o recinto universitario, de acuerdo con las características de la sede o recinto donde se ubica. La participación comprometida y creativa de la población estudiantil ha sido fundamental en la creación y consolidación de este servicio, con su iniciativa, entusiasmo y capacidad organizativa han logrado el acompañamiento y la intervención de las diferentes instancias institucionales

Se tiene así la necesidad demostrada de que estos programas son necesarios, se fortalecieron y radicaron con el trabajo mismo de los estudiantes y el apoyo de la institución (UCR, 1999, p. 4).

Desde sus inicios la Universidad de Costa Rica, junto con los estudiantes, ha realizado importantes esfuerzos para que el servicio de alojamiento, trascienda el espacio físico y se conforme en un servicio de residencias que además favorezca el desarrollo integral de la población estudiantil residente, lo que se evidencia en las siguientes citas (UCR,1999).

Los estudiantes habían demostrado la necesidad pero también, la posibilidad de que era factible realizar esa tarea, la cual no era solo de carácter físico, sino que conllevaba una responsabilidad mayor en cuanto a los factores formativos de estos jóvenes (p. 4).

...tiene un carácter formativo en el sentido de que los funcionarios son facilitadores del proceso mediante el cual el estudiante aprende a enfrentar, administrar y resolver en lo posible, situaciones tanto domésticas, académicas organizativas y de convivencia (p. 5)

...es claro que la responsabilidad social de un sistema de residencias universitarias, va más allá de la simple ubicación, tiene que ver con toda una gama de posibilidades y oportunidades que vengan a contribuir en la formación integral del estudiante que se ubica transitoriamente en ese servicio (p. 9)

En el año 2001, como se mencionó en la introducción, se promueve, por iniciativa de la Oficina de Becas y Atención Socioeconómica, un esfuerzo sistemático por fortalecer el programa de residencias, oportuno, de calidad y en igualdad de condiciones para todas las Sedes de la Universidad de Costa Rica. Desde diferentes instancias universitarias se apoya este esfuerzo, al dar recursos materiales y talento humano para la consolidación del Programa de Residencias en la sede Rodrigo Facio; además de la aprobación, por parte del Consejo Universitario, del Reglamento de Residencias en el 2004³, la conformación de la Comisión Asesora del Programa de Residencias en el 2005 (de acuerdo con lo que estipula el Reglamento) y la aprobación del Plan de Desarrollo de las Residencias en el año 2005, que han guiado el trabajo de la Comisión Asesora de Residencias y favorecido la consolidación del Programa en todas las sedes.

3 La evolución del servicio de residencias supera lo establecido en el primer reglamento, lo que genera la necesidad de contar con un reglamento que incorpore las características del servicio y esté acorde con la reglamentación universitaria de la época.

El Plan de Desarrollo de las Residencias se elabora como respuesta al acuerdo del Consejo Universitario que, en Sesión 4910 del 1 de setiembre del 2004, fecha en que se aprueba el Reglamento de Residencias, acuerda

1. Solicitar a la Administración que:

Presente al Consejo Universitario en un plazo de seis meses un plan de desarrollo para las residencias estudiantiles, con las correspondientes alternativas de solución a los problemas planteados de infraestructura, personal, condiciones de permanencia y capacidad instalada. Además, el estudio debe contemplar la posibilidad de dotar de personal técnico calificado para la atención del programa de residencias, lo anterior en función de la viabilidad económica institucional.

Atienda dentro de las prioridades en su plan de trabajo para el periodo 2006-2007 el Programa.

Como producto de este plan aprobado por las autoridades universitarias, en el 2006 se logra el levantamiento de requerimientos y la aprobación de los planos, para el año 2007, de los edificios de residencias para las sedes de Guanacaste y Limón. En el año 2009, posteriormente, comenzó la construcción del edificio de residencias en la Sede de Limón. A pesar de contar con todo lo necesario para dar inicio a la construcción del edificio de la sede de Guanacaste, por razones de contratación administrativa particulares, en ese año, no se ha logra el inicio de las obras.

Con la iniciativa de la administración González 2004-2012, que propone impulsar el desarrollo de infraestructura institucional, se espera la construcción de un segundo edificio de residencias para la Sede Rodrigo Facio y así dar respuesta a la demanda insatisfecha de la población estudiantil que cumple con los requisitos para disfrutar de este beneficio.

En síntesis, la Universidad de Costa Rica a través de su historia acumula una valiosa experiencia durante más de treinta años de ofre-

cer servicio de residencias a la población estudiantil becada por condición socioeconómica y que procede de zonas alejadas a los centros de estudio, que se pretende sistematizar en el presente documento.

Las residencias: un servicio estudiantil

Las residencias estudiantiles son un espacio físico en donde la población estudiantil, proveniente de zonas alejadas o de difícil acceso, de escasos recursos económicos y con categoría de beca socioeconómica 9, 10 y 11, se aloja durante el año lectivo para llevar a cabo su plan académico.

Además, forman parte del Sistema de Becas de la Universidad de Costa Rica, bajo la responsabilidad de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, instancia que emite los lineamientos generales. En el Reglamento del Beneficio de Residencias para la Población Estudiantil de la Universidad de Costa Rica, Aprobado en sesión 4910-09, 01-09-04 Publicado en el Alcance a la Gaceta Universitaria 04-2004, 09-09-2004⁴, se regula el servicio, se establecen sus alcances y compromisos, se definen los órganos de gestión y atención, las responsabilidades, deberes y derechos de la población residente y determina los procesos disciplinarios con sus respectivas sanciones.

En el artículo 6, del Reglamento del Beneficio de Residencias, y por medio de objetivos del Programa, se establecen los compromisos que la Universidad de Costa Rica asume con el servicio de residencias, tales compromisos son:

- a) Brindar alojamiento a un bajo costo a la población estudiantil que cumpla con las condiciones establecidas en este reglamento.
- b) Promover en la población estudiantil residente el desarrollo de hábitos y estrategias de estudio, de autorregulación y de utilización del tiempo libre, que le permitan el logro de un óptimo

- rendimiento académico y el aprovechamiento de los servicios y recursos que ofrece la Universidad.
- c) Proporcionar una atención integral a la población estudiantil residente, de modo que le permita desarrollar habilidades para la vida y le favorezcan en su estabilidad emocional, social y académica, en un entorno saludable.
 - d) Propiciar, por medio de la mutua convivencia, el desarrollo de actitudes de responsabilidad, la necesidad de cultivar la confianza, la solidaridad y la tolerancia entre compañeros y compañeras, en un marco de respeto a las preferencias, credos y convicciones.
 - e) Contribuir con la formación integral de la población residente, mediante el fomento de la utilización del diálogo, la negociación, la mediación y la conciliación, como métodos idóneos para la solución de conflictos.

De esta manera, las residencias estudiantiles son un beneficio complementario del Sistema de Becas por condición socioeconómica, que por la complejidad del servicio tiene su normativa propia y requiere de una administración diferente a la de los otros beneficios complementarios. Estos aspectos serán desarrollados en los siguientes apartados,

Las residencias: un beneficio complementario del Sistema de Becas por Condición Socioeconómica

Desde su creación, la Universidad de Costa Rica ha facilitado a los sectores de escasos recursos económicos su acceso a la educación superior, mediante un sistema de becas. Así, desde hace más de cincuenta años, esta casa de enseñanza se esfuerza para que la procedencia y estrato social de la población estudiantil no sean una limitante para ingresar a esta Institución, propósito que le permite graduar profesionales de todos los sectores sociales y de diversas zonas del país.

En ese sentido, las universidades estatales costarricenses cuentan con sistemas de becas por condición socioeconómica que facilitan el acceso de sectores sociales de escasos recursos económicos a la educación superior universitaria. Al respecto, en el Estado de la Educación, 2008, se señala que

El promedio de tres años (2003, 2005 y 2006) muestra que el 78% de quienes asisten a la educación superior universitaria procede de los dos quintiles de ingreso superior, mientras que el 22% restante pertenece a los niveles de ingreso más bajo (gráfico 2.3). Esta relación es de 71% y 29% en las universidades estatales, y de 84% *versus* 16% en las privadas. Es notorio que a las universidades estatales asiste casi el doble de estudiantes de los quintiles más bajos que en las privadas. Esta posibilidad depende asimismo del acceso que tengan los estudiantes a becas y fuentes de financiamiento. En el año 2006, cerca del 38% de los alumnos de universidades públicas recibió exoneraciones o becas socioeconómicas que les permitieron continuar su formación (52% en la UCR⁹, 51% en la UNA, 21% en el ITCR y 14% en la UNED). La UCR otorga al 9,7% de sus estudiantes becas por incentivos con independencia a la condición socioeconómica. (p.94).

De este modo, el sistema de Becas en la Universidad de Costa Rica está regulado por el “Reglamento de adjudicación de Becas y otros beneficios a los estudiantes”, normativa aprobada por el Consejo Universitario que está conformado por las becas por condición socioeconómica, los beneficios complementarios y las becas de estímulo. Los beneficios complementarios solo se otorgan a la población becada por condición socioeconómica y según la categoría de beca y los criterios de asignación para cada uno. Integran los beneficios complementarios: alimentación, transporte, préstamo de libros, reubicación geográfica y residencias⁵

Para la asignación de Beca por condición socioeconómica se consideran cuatro variables: el ingreso per cápita familiar, que mide la capacidad económica que tiene el grupo familiar; la mensualidad pagada en el colegio, que permite conocer lo que la familia invierte en educación; el monto del imponible por el vehículo, y el monto del imponible a las propiedades que tenga el grupo familiar. (UCR, .s. f.)

Estas variables de asignación fueron propuestas por un equipo interdisciplinario de expertos de la Universidad de Costa Rica, quienes valoraron criterios de selección que fueran medibles, comparables y demostrables con la información que poseen instituciones públicas, como el Registro Nacional. Cada estudiante que solicita beca por condición socioeconómica debe presentar documentos que comprueben la información de cada una de las variables de asignación (UCR, 1995).

La Universidad cuenta con un sistema experto que asigna cada categoría de beca (1 a la 11) utilizando la técnica estadística de análisis de conglomerados con *k* medias, con centroides conocidos. Cada una de estas categorías tiene un porcentaje de exoneración sobre los montos de matrícula los cuales se detallan en el Reglamento de Becas ⁶ En el caso de la categoría de beca 11 los estudiantes reciben ayuda económica de acuerdo con las necesidades que tengan (monto base, monto por carrera), los becados con categoría de beca de la 5

5 En el anexo al Capítulo 1 se detallan cada uno de los beneficios complementarios.

6 Se pueden consultar en el anexo al Capítulo 1

a la 11 pueden solicitar los beneficios complementarios que establece el reglamento en el artículo 11, según su asignación.

Los estudiantes con categoría de beca socioeconómica 11,10 y 9, procedentes de zonas alejadas a los centros de estudio, pueden optar por el beneficio de residencias estudiantiles, según lo establece el artículo N°2 del Reglamento del Beneficio de Residencias y el artículo N°27 del Reglamento de adjudicación de Becas y otros beneficios a los estudiantes. La oficina de Becas es la responsable de administrar, gestionar las becas y beneficios bajo parámetros de calidad y asegurar que se asignan en igualdad de condiciones y que se otorgue a quien realmente corresponda. (UCR, 2008).

Contexto económico social de Costa Rica, su impacto en la educación y en la Universidad de Costa Rica.

Para comprender la creación de servicios estudiantiles como becas por condición socioeconómica y residencias estudiantiles, en la Universidad de Costa Rica, es necesario hacer una ubicación de la situación económica y social de nuestro país.

En el Prólogo al decimocuarto Informe Estado de la Nación se plantea que Costa Rica, a pesar de tener un desarrollo económico y social particular, que a lo largo de varias décadas ha favorecido que su población disfrute de mejoras en su calidad de vida, continúa como un país caracterizado por la desigualdad social, que lejos de resolverse amenaza con tendencias de crecimiento cada vez mayores entre los sectores sociales.

El X Estado de la Nación (1990-2003) señalaba que un 37% de los hogares costarricenses transita entre la vulnerabilidad y la pobreza. A pesar de que en términos relativos el porcentaje de población pobre se mantiene, el número de personas en esta categoría aumenta en términos absolutos.

Para el año 2007 se amplía la brecha entre los diferentes sectores de la población costarricense, de acuerdo con el XIV Estado de la Nación:

Un crecimiento volátil de los ingresos laborales y niveles insuficientes de inversión social -que además se filtran hacia estratos superiores de ingreso-, junto a un aumento de ingresos que no se reparten por igual, ni redistributivamente, dibujan un panorama de persistente desigualdad. (p.49).

Las zonas alejadas de la Gran Área metropolitana (GAM) son las que presentan los mayores índices de pobreza y, por lo tanto, mayor desigualdad social, menor acceso a los servicios y al desarrollo en general.

Sistemáticamente sobresalen como los distritos de mayor rezago social relativo, los más alejados de la GAM los que han tenido mayores dificultades para acceder a intervenciones estatales y a la atención integral de diversas carencias de los hogares ... la persistencia en las brechas, confirma de modo indirecto que, con el tiempo, las intervenciones regionales han demostrado ser poco efectivas y que ha sido poca la importancia, que se le ha dado a las políticas de desarrollo y planificación regional (p.50).

Con base en los datos anteriores se puede afirmar que Costa Rica es un país donde prevalece la desigualdad social, que conlleva a la insatisfacción de necesidades de amplios sectores sociales, entre los cuales se puede mencionar la educación, a pesar de que ésta se plantea como una herramienta que favorece la movilidad social y el desarrollo de los pueblos, puede decirse, entonces, que en Costa Rica prevalecen sectores sociales que ven limitado su acceso la educación restringiendo su desarrollo, en la presentación del “Estado de la Educación costarricense 2005” se afirma que:

La educación se ha posicionado como un tema de primer orden en la agenda política nacional. Existe un consenso generalizado en cuanto a que esta es un área clave sobre la cual el país debe tomar decisiones fundamentales en el corto y mediano plazos, para mejorar coberturas y calidad, incidir en el desarrollo humano de las generaciones futuras y romper el círculos inter generacional de reproducción de la pobreza (s. p.).

A pesar de que en Costa Rica la educación es un derecho garantizado por la Constitución Política y ratificada con la firma de Convenios Internacionales así como en el Código de la Niñez y la Adolescencia, el acceso a la educación históricamente es desigual. Los niños, las niñas y los y las adolescentes procedentes de sectores sociales desfavorecidos ven limitado su derecho a la educación.

A partir de lo década de los noventa se puede observar un crecimiento acelerado en la inversión que el Estado realiza en Educación, con la propuesta de recuperar la tasas de escolaridad alcanzadas antes de la crisis de los años 80. Sin embargo, aún no llega a los índices alcanzados en la década de los setenta, por lo que se encuentra lejos de garantizar el derecho a la educación, a la población de niños y adolescentes costarricenses, en ese sentido, el mayor desfase se encuentra en la secundaria.

El X Estado de la Nación (1990-2003) señala que el esfuerzo que realiza el Estado para mejorar el acceso a la educación secundaria es evidente en él: “incremento de la inversión en educación, que se vio reflejada con la construcción de nuevos colegios, que prácticamente se duplicaron entre 1995 y el 2003”, lo que favorece el avance en la cobertura de la educación secundaria y el acceso de los sectores populares a ésta, que conlleva a que más estudiantes provenientes de estos sectores puedan optar por continuar estudios universitarios.

Se puede decir, por lo tanto, que el deterioro económico de la población costarricense y el incremento de la inversión en educación son factores que inciden directamente en el crecimiento de la población

becada por condición socioeconómica en la Universidad de Costa Rica, así como el aumento en la población de estudiantil con categoría de beca 11, que pasan de 2.346 estudiantes becados 11 en el año 2000 (UCR, 2001a) a 6.139 estudiantes becados 11 en el año 2008. (UCR, 2009a)

Por tal motivo, la Universidad de Costa Rica ubicada en un entorno económico social en el que persiste la desigualdad promueve servicios como becas y residencias para favorecer a grupos excluidos socialmente que se han graduado de la secundaria y que sin estos servicios verían limitado el acceso a la Educación Superior, así queda anotado en el Estatuto Orgánico

Artículo 3: La Universidad de Costa Rica debe contribuir con las transformaciones que la sociedad necesita para el logro del bien común, mediante una política dirigida a la consecución de una justicia social, de equidad, del desarrollo integral, de la libertad plena y de la total independencia de nuestro pueblo.(1974, p.1).

De esta manera, la Universidad contribuye a aminorar las consecuencias de la desigualdad creando servicios gerenciados con características particulares pero permeadas por las políticas públicas del Gobierno de turno, que define las condiciones del financiamiento para la Educación Superior.

Por esta razón y como una manera de lograr un financiamiento permanente, en el año 1976, por iniciativa y presión de las universidades estatales, se crea el Fondo Especial para la Educación Superior, que se eleva a rango constitucional en 1980 ⁷, con el propósito de asegurar el presupuesto a las Universidades Estatales; sin embargo, este financiamiento se ve afectado por situaciones económicas que sufre el país, como la que se presenta en la década de los años 80. El dinero que se otorga a las universidades es inferior a lo pactado y los aumentos están por debajo del índice inflacionario. Esta situación genera

7 Artículo 85 de la Constitución Política.

diferentes negociaciones apoyadas por movilizaciones para lograr un presupuesto justo para la educación superior estatal, que lleva a la firma del Cuarto Convenio del Fondo asegurando el financiamiento hasta el año 2009

Sin duda, uno de los principales elementos integradores del sistema consiste en la existencia un mecanismo de financiamiento estatal conjunto 19 (recuadro 2.4). Como se reportó en el Primer Informe Estado de la Educación, en el 2004 se suscribió el Cuarto Convenio del Fondo Especial de Financiamiento de la Educación Superior Universitaria Estatal (FEES), cuya innovación es que establece como base de cálculo un porcentaje del PIB, con aumentos progresivos anuales. Así, para el año 2005 se le asignó un 0,90% del PIB, para el 2006 un 0,95%, para el 2007 un 0,99%, un 1,02% para el 2008 y en el 2009, cuando finaliza el convenio, un 1,05%. (Estado de la Educación 2008, p.105)

En la actualidad a pesar de los esfuerzos por lograr un financiamiento justo y permanente para la Educación Superior Estatal, el país se enfrenta a una época de crisis económica mundial, lo que genera incertidumbre en el financiamiento. La última negociación vinculaba el presupuesto con el PIB y al entrar la economía nacional en una recesión coloca a las Universidades Estatales en una situación difícil, pues es a partir del año 2009 cuando se sienten en el país las consecuencias de la crisis económica mundial, reduciendo la inversión social.

Así la cosas, y sobre las negociaciones para el FEES, en un comunicado que envía la Rectoría de la Universidad de Costa Rica el 28 de agosto del 2009 a la Comunidad Universitaria se señala que:

Para el año 2010, se fijó el crecimiento nominal del FEES en un 16 por ciento, para alcanzar un monto total de 226,220 millones de colones. En términos generales esto le permite a la Universidad de Costa Rica mantener los gastos normales

de operación; cumplir con la relación 80-20 (masa salarial/partidas generales) en el presupuesto institucional; continuar con la política salarial establecida; con los programas de desarrollo docente, científico y tecnológico; así como cumplir en lo fundamental con las obligaciones adquiridas en el documento “*Compromiso de la UCR con la excelencia académica para sentar las bases del desarrollo futuro de Costa Rica*” (becas, residencias estudiantiles y regionalización).

Como complemento al presupuesto 2010, existe un compromiso del gobierno de otorgar un financiamiento adicional para inversión en los programas de ciencia y tecnología.

Sin embargo, no debemos llamarnos a engaño, lo logrado en relación a 2010 no es lo que la Universidad merece y necesita para su expansión de acuerdo con los planes trazados. En repetidas ocasiones he manifestado en el seno de CONARE y dentro de la Comisión de Enlace, la inconformidad con los montos señalados, considerando sobre todo lo que en tiempos de crisis la inversión en educación debe ser una prioridad nacional. Lo logrado es apenas el mínimo aceptable, dadas las condiciones que vive el país y el mundo.

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Institución Benemérita
de la Educación y la Cultura



Capítulo 2:

Fundamentos teórico-conceptuales

La Universidad de Costa Rica es una institución pública de Educación Superior creada en el año 1940, de rango constitucional, y que en la Carta Magna artículo 84 se describe así

La Universidad de Costa Rica es una institución de cultura superior que goza de independencia para el desempeño de sus funciones y de plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones. Así como para darse su organización y gobierno propios. Las demás instituciones de educación superior universitaria del Estado tendrán la misma independencia funcional e igual capacidad jurídica que la Universidad de Costa Rica. El Estado las dotará de patrimonio propio y colaborará en su financiación.

(Costa Rica, 1949, s. p.)

Para su funcionamiento y al amparo de la Constitución Política, la Universidad de Costa Rica, como institución con autonomía, aprueba el Estatuto Orgánico, y en el artículo N°1 se define a la Universidad como

...una institución de educación superior y cultura, autónoma constitucionalmente y democrática, constituida por una comunidad de profesores y profesoras, estudiantes, funcionarias y funcionarios administrativos, dedicada al enseñanza, la investigación, la acción social, el estudio, la meditación, la creación artística y al difusión del conocimiento.(1974, p. 1)

Esta autonomía le otorga a la Universidad: “independencia en el desempeño de sus funciones” (UCR, 2004f, p. 2) y la faculta para tener gobierno propio, definir su estructura organizativa así como independencia administrativa, financiera o económica, dictar reglamentos, normas o disposiciones para regular su quehacer. (UCR, 2004f). Por lo tanto, tiene la potestad de definir los servicios que

considere necesarios para satisfacer las necesidades de los estudiantes y establecer las características de los mismos⁸.

El servicio de residencias fue establecido formalmente en el año 1983 con la aprobación del: Reglamento del programa de alojamiento para estudiantes de la Universidad de Costa Rica con la evolución del servicio y de la Universidad en general fue necesaria la aprobación de un nuevo reglamento en el año 2004, que respondiera a las características del servicio, a las necesidades de la población estudiantil y a la normativa institucional denominado: Reglamento del beneficio de residencias para la población estudiantil de la Universidad de Costa Rica.

Las residencias estudiantiles son un servicio para estudiantes que cursan estudios universitarios, por lo tanto, no son un fin en sí mismo, se constituyen en un apoyo para que la población estudiantil, proveniente de zonas alejadas o de difícil acceso y de escasos recursos económicos, curse sus estudios universitarios en igual de condiciones con otros estudiantes universitarios. De ahí que los requisitos de ingreso y permanencia, además de vincularse con su procedencia, exigen también un rendimiento académico y el avance en el plan de estudios.

Al ser el servicio de Residencias parte de una institución con características particulares es fundamental conocer los principios y propósitos que orientan todo su quehacer como institución y delinear las pautas para su organización.

El desarrollo sea humano, socioeconómico o institucional, no se somete a fórmulas o recetas fijas, pues este es un proceso dependiente de la percepción, los valores, las realidades, las necesidades, las aspiraciones y los compromisos de los actores involucrados en dicho proceso. Por lo tanto, los contextos de cada sociedad y organización deben ser considerados como la referencia máxima para orientar la gestión del esfuerzo de innovación institucional (Mato, Santamaría, Silva, & Cheaz, 2001, p. 5).

8 En los anexos al Capítulo 2 se encuentra un cuadro resumen con la normativa institucional que regula el servicio de residencias.

En el Estatuto Orgánico en el Título I “Principios y Propósitos”, la Universidad de Costa Rica (UCR, 1974) plantea como fundamentos orientadores de su quehacer los siguientes artículos

ARTÍCULO 1.- La Universidad de Costa Rica es una institución de educación superior y cultura, autónoma constitucionalmente y democrática, constituida por una comunidad de profesores y profesoras, estudiantes, funcionarias y funcionarios administrativos, dedicada a la enseñanza, la investigación, la acción social, el estudio, la meditación, la creación artística y la difusión del conocimiento.

ARTÍCULO 2.- La Universidad de Costa Rica goza de independencia para el desempeño de sus funciones y de plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones, así como para darse su organización y gobierno propios. Su régimen decisorio es democrático y por consiguiente en ella las decisiones personales y colectivas se realizan con absoluta libertad.

ARTÍCULO 3.- La Universidad de Costa Rica debe contribuir con las transformaciones que la sociedad necesita para el logro del bien común, mediante una política dirigida a la consecución de una justicia social, de equidad, del desarrollo integral, de la libertad plena y de la total independencia de nuestro pueblo.

ARTÍCULO 4: Son principios orientadores del quehacer de la Universidad:

- a) Derecho a la educación superior: Favorecer el derecho a la educación superior de los habitantes del territorio nacional en el marco de la normativa institucional.
- b) Excelencia académica e igualdad de oportunidades: Velar por la excelencia académica de los programas que ofrezca, en un

- plano de igualdad de oportunidades y sin discriminación de ninguna especie.
- c) Libertad de cátedra: Garantizar la libertad de cátedra como principio de la enseñanza universitaria, que otorga a los miembros del claustro plena libertad para expresar sus convicciones filosóficas, religiosas y políticas.
 - d) Respeto a la diversidad de etnias y culturas: Reconocer el carácter pluriétnico y multicultural de la sociedad costarricense, fomentando el respeto a la diversidad de las tradiciones culturales, modos de vida y patrimonio histórico-cultural.
 - e) Respeto a las personas y a la libre expresión: Garantizar, dentro del ámbito universitario, el diálogo y la libre expresión de las ideas y opiniones, así como la coexistencia de las diferentes visiones del mundo y corrientes de pensamiento, sin otra limitación que el respeto mutuo.
 - f) Compromiso con el medio ambiente: Fomentar el mejoramiento de la relación ser humano-ambiente y el conocimiento, el respeto, la conservación y el uso sostenible de los recursos ambientales, así como una mejor calidad del ambiente.
 - g) Acción universitaria planificada: Desarrollar una acción universitaria planificada en pro del mejoramiento continuo para contribuir a elevar el desarrollo humano y la calidad de vida de los habitantes del país.

En síntesis, los principios expresados en el Estatuto Orgánico plantean que la Universidad de Costa Rica es una institución de educación superior, autónoma, humanista, que promueve la libertad, la democracia, la justicia social, la equidad, el desarrollo integral del ser humano, el diálogo, la libre expresión de ideas y opiniones, reconoce la integración de diferentes actores que la conforman, comprometida con el pueblo y la sociedad costarricense. Su accionar se orienta a la enseñanza, a la investigación, a la acción social, al estudio, a la meditación, a la creación artística y a la difusión del conocimiento. Estos principios

y valores plantean la concepción que tiene la institución sobre el ser humano y su relación con el entorno social (estado y sociedad).

De acuerdo con las diferentes visiones de mundo y de ser humano, se pueden encontrar diferentes concepciones de administración y gestión de organizaciones o también, diferentes propuestas de administración que se complementan entre sí.

Históricamente, las diferentes propuestas de administración o gestión aportan en la construcción de repuestas para dirigir una organización y alcanzar sus fines y orientar en la toma decisiones. Sin embargo, hay principios básicos que no son compatibles entre las posturas, pero hay aportes que pueden ser retomados, porque contribuyen con la gestión institucional y la complementan, sin caer en eclecticismos y con el respeto de las premisas básicas de la visión de mundo que se tenga, es decir,

Una visión de mundo es una aventura conceptual, a través de la cual percibimos e interpretamos el mundo, tanto para comprenderlo como para transformarlo. Esta ventana funciona como una especie de lente cultural, donde los ingredientes para su construcción, incluyen ciertos valores, creencias, principios, premisas, conceptos, enfoques etc. Que moldean nuestra percepción de la realidad, y por lo tanto, nuestras decisiones y acciones hacia todos los aspectos de nuestra experiencia humana en el universo (Mato, Santamaría, Silva, & Cheaz, 2001, p. 18)

La Universidad de Costa Rica no propone una visión de mundo, sino una serie de principios básicos que pueden ser compartidos con algunas visiones de mundo y entrar en contradicción con otras. Las premisas básicas que plantea la Universidad, y que deben permanecer en todo su accionar, se pueden resumir de la siguiente manera: visión humanista que centra su atención en el ser humano como un ser integral, en relaciones sociales donde prevalece la libertad, la democracia, la justicia social y la equidad, el diálogo y la libre expresión

de las ideas y opiniones, la coexistencia de las diferentes visiones del mundo y corrientes de pensamiento, sin otra limitación que el respeto mutuo. El respeto, la conservación y el uso sostenible de los recursos ambientales y el compromiso, las transformaciones que la sociedad necesita para el logro del bien común y el desarrollo social del país, mediante una política dirigida a la consecución de una justicia social, de equidad, del desarrollo integral, de la libertad plena y de la total independencia de nuestro pueblo.

Mato, Santamaría, Silva, & Cheaz, 2001 señalan que en la época actual prevalecen tres concepciones de mundo: visión mecánica, visión económica y visión holística, ninguna es aplicada en forma pura, pero coexisten entre sí. Desde estas tres visiones de mundo se derivan elementos para comprender los modelos de gestión que actualmente prevalecen: el modelo neo-racionalista, el modelo neo-evolucionista y el modelo contexto-céntrico.⁹

La gestión es considerada por Mato, Santamaría, Silva, & Cheaz, 2001, como: “el nodo central de una red de análisis, síntesis, reflexiones, decisiones y acciones dirigidas a la innovación para la construcción de la sostenibilidad, de sus organizaciones en particular y de sus sociedades en general” (p. 5). Por lo tanto, la gestión del servicio de residencias en la Universidad de Costa Rica debe contener y respetar las premisas básicas propuestas por la misma Universidad.

Al ser las residencias un servicio que ofrece la Universidad para satisfacer las necesidades de alojamiento de los estudiantes becados por condición socioeconómica, conlleva no sólo pensar en la infraestructura para el alojamiento, la administración de los edificios, el control de los activos, sino desde la concepción de ser humano promulgada por la Universidad debe también solventar las necesidades personales, sociales, académicas, emocionales, de convivencia y organización de la población residente que se beneficia de este servicio desde una perspectiva de atención integral.

Desde esta concepción se considera que la “Gerencia social” es un campo de conocimiento y de conducción práctica de organizaciones,

9 Resumen en el anexo al Capítulo 2.

como marco teórico compatible con el concepto de servicio estudiantil que promulga la Universidad y que puede orientar la administración y gestión de este servicio. El Banco Interamericano de Desarrollo (2006), define la gerencia social como

... un campo de conocimientos y prácticas - acotado por la intersección de las áreas de desarrollo social, de las políticas públicas y de la gerencia pública – cuyo fin es promover que las políticas y programas sociales contribuyan de forma significativa a la reducción de la desigualdad y de la pobreza y al fortalecimiento de los estados democráticos y de la ciudadanía a través de procesos participativos de formación de políticas que generan valor público (p 1)

Desde la misma Universidad de Costa Rica, profesionales en ciencias sociales y administración (véanse, por ejemplo, Molina & Morera, 2006) incursionan en la gerencia social como una rama particular de la gerencia, que propone una opción para la: “conducción de las organizaciones productoras de servicios, derivada de la integración de aportes de las ciencias sociales y de la administración”. (Morera, 2001, p. 50) La gerencia social trasciende los sistemas gestión y plantea el mejorar las políticas sociales, así como la producción y distribución de los servicios de carácter social.

Por su parte, Morera 2001 plantea que la gerencia social surge en América Latina a partir de varios factores entre los que destaca

...la crisis económica de los años ochenta, su incidencia en las condiciones de vida de grandes grupos de población en América Latina y el inicio de la adopción de políticas de ajuste en el marco de un modelo neoliberal, que propugna por la disminución del tamaño del estado y por ende, del gasto destinado a políticas de carácter social; los problemas políticos, económicos y administrativos que caracterizan al Estado y, que conducen a cuestionar su papel como impulsor del

desarrollo económico y social; los aspectos a considerar para impulsar reformas administrativas y fortalecer las capacidades de gestión de los estado: y los principales problemas que enfrentan los procesos de concepción e implementación de la política social en la región (p. 45) (SIC),

La gerencia social es propuesta como un modelo en construcción ubicada en una dimensión política e ideológica, integra aportes de distintas disciplinas de las ciencias sociales y de la administración y tiene un conjunto de valores que orientan el quehacer de las organizaciones. En suma

La gerencia social tiene por objeto, en primer término, comprender los procesos de producción y distribución de los servicios sociales y, en segundo término, definir reorientar o fortalecer un proceso que busca la eficacia en el uso de los recursos para atender carencias sociales desde una perspectiva humanista del desarrollo social.

Le concierne a la gerencia social planear, conducir y evaluar para prevenir los problemas sociales y para atender sus manifestaciones. Todo ello con base en la interpretación político-ideológica del origen de los servicios sociales y del por qué el Estado los desarrolla; es decir, teniendo presente que no están exentos de ideologías y valores dominantes, y que por tanto no son neutros (Morera, 2001 p. 64)

La gerencia social es una forma particular de conducir las organizaciones, retoma principios básicos de la administración¹⁰ como el planeamiento, la dirección, la organización y el control, pero lleva a cabo esta labor con la participación activa de los funcionarios involucrados y con las poblaciones meta. Promueve con estos actores,

¹⁰ Morera, (2001) presenta una tabla adaptada y ampliada de Idalberto Chiavenato (1988) en la que detalla los aportes que la Gerencia Social recupera desde cada una de las escuelas del pensamiento administrativo.

desde la misma realidad y en un marco de respeto a los Derechos Humanos, la discusión sobre cómo llevar las ideas a la acción y cumplir con las responsabilidades sociales asignadas, en un entorno económico y social complejo y contradictorio. Es por tanto necesario para un gerente social mantener una constante lectura de la realidad para comprender y explicar la cuestión social, objeto del servicio en el contexto histórico social del momento.

Se asume, desde este enfoque, que las organizaciones productoras de servicios sociales son sistemas abiertos, con conexión e interacción constante con su entorno, de carácter artificial, pues son creadas por seres humanos, y con carácter social y técnico, en razón de ser el resultado de relaciones entre las personas miembros y las poblaciones meta en el proceso de producción de respuestas profesionales ante problemas diversos y complejos que exigen la aplicación de tecnologías atinentes a cada uno de ellos (Morera, 2001,p.63)

La reflexión permanente con los actores y la retroalimentación del entorno son dos elementos que deben ser retomados por el responsable de los servicios sociales. No hay recetas para trabajar en la realidad, como se menciona, ésta es dinámica, compleja y contradictoria, por lo que se debe mantener una actitud abierta para comprender y esclarecer cada situación que se presenta y de acuerdo con las características de cada institución y organización tomar decisiones para cumplir con la tarea encomendada.



Capítulo 3:

Las Residencias en el engranaje institucional

El servicio de residencias forma parte de la organización institucional, de la cual se desprenden una serie de procesos de trabajo que se pueden identificar por los niveles de responsabilidad en la toma de decisiones y por las características que asumen esos compromisos en el servicio de residencias. En este contexto, se pueden definir procesos estratégicos y procesos técnico operativos.

Los procesos estratégicos son aquellos que delinear la orientación del servicio y marcan los compromisos que asume la organización con el servicio que ofrece y los límites del mismo. La Universidad de Costa Rica define para el servicio de residencias los diferentes procesos estratégicos y las instancias responsables de ejecutarlos, los cuales se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

Instancias	Responsabilidad	Normativa
Consejo Universitario	Establecer las políticas y la normativa que regula las residencias.	Estatuto Orgánico ARTÍCULO N°30: son funciones del Consejo Universitario: a) Definir las políticas generales institucionales y fiscalizar la gestión de la Universidad de Costa Rica. b) Aprobar o promulgar los reglamentos generales para el funcionamiento de la Universidad de Costa Rica.
Comisión Asesora de Residencias	Recomendar los lineamientos administrativos para la gestión anual del Programa de Residencias.	Reglamento de Residencias ARTÍCULO N°9: Son funciones de la Comisión Asesora del Programa de Residencias: a) Recomendar los lineamientos administrativos para la gestión anual del programa.

Oficina de Becas y Atención Socioeconómica (OBAS) en la Sede “Rodrigo Facio” Coordinación de Vida Estudiantil en la Sedes Regionales	Administrar el Programa de Residencias.	Reglamento de Residencias ARTÍCULO#2 “...es administrado por la Oficina de Becas y Atención Socioeconómica (OBAS) en la Sede “Rodrigo Facio”, y por la Coordinación de Vida Estudiantil en la Sedes Regionales”
Administración superior de cada Sede.	Gestionar y organizar el Programa de Residencias	Reglamento de Residencias ARTÍCULO#2 La administración superior de cada Sede procurará, gestionará y organizará los recursos humanos y materiales, así como los servicios administrativos necesarios para el mantenimiento adecuado de las residencias que tenga a su cargo
Comisión de Residencias en cada sede.	Administrar y mantener las residencias	Reglamento de Residencias ARTÍCULO N°11 Son funciones de la Comisión de Residencias de cada sede universitaria: a) Preparar el plan anual de trabajo y presentarlo para su aprobación a la Jefatura de la OBAS o a la Coordinación de Vida Estudiantil, según corresponda. d) Velar por la administración y el mantenimiento adecuado de los recursos que el Programa de Residencias dispone para su funcionamiento e) Recomendar a las instancias competentes el plan de inversión del presupuesto asignado a las residencias de cada sede universitaria.
	Elaborar el Plan anual de cada residencia y el plan de inversión del presupuesto asignado.	

Del cuadro anterior se puede concluir que las dos primeras instancias, el Consejo Universitario y la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, delinean el Programa de Residencias, marcan el alcance y sus límites, constituyendo lo que se denomina: dimensión institucional definida así.

Dimensión institucional: establece Reglas del juego: “que influyen las percepciones, decisiones y acciones de la mayoría de los que integran la organización y de los actores sociales de su entorno relevante” Incluye: reglas formales e informales, valores, creencias, principios, hipótesis, premisas, enfoques, modelos, paradigmas, teorías, políticas, planes, misión, estrategias, prioridades, objetivos, normas, leyes, etc. (Mato, Santamaría, Silva, & Cheaz, 2001, p. 35)

Las instancias siguientes también tienen responsabilidad de delinear la forma en que se otorga el servicio ya que sus funciones están orientadas a gestionar y administrar el programa de residencias, establecen directrices que orientan el servicio y proponen mediaciones entre las directrices generales institucionales y los procesos técnico operativos que son los que otorgan el servicio a la población estudiantil residente, conforman la dimensión organizacional, entendida como

Dimensión organizacional: infraestructura y recursos materiales, la respectiva distribución espacial de esa infraestructura y recursos materiales, el conjunto de los seres humanos que las integran y la estratificación funcional que asigna roles a estas personas en el espacio material de la organización. (Mato, Santamaría, Silva, & Cheaz, 2001, p. 35) ¹¹

La Universidad de Costa Rica promueve la participación representativa de la población estudiantil en general y de la población beneficiaria directa del servicio de Residencias en particular. Esta participación se caracteriza por tener **voz y voto**, en las instancias de toma de decisiones, según lo define la normativa institucional. Esta participación tiene características distintas a las que se expuso en el capítulo 1, que fue una participación estudiantil que se dio por iniciativa propia

¹¹ Esta dimensión organizacional se desarrolla con detalle en el apartado III. Este capítulo da énfasis a la dimensión institucional.

antes de que se consolidara formalmente en la normativa institucional, la participación representativa. Elena Zahner lo plantea así:

Pero también es importante destacar que la participación estudiantil en el programa de Residencias no fue dada por una orden formal, sino que se dio desde sus orígenes y fue parte fundamental para lograr que el Programa evolucionara y se consolidara, sin ella la participación estudiantil no habría podido sobrevivir este Programa (Entrevista a Elena Zahner, junio 2009).

De acuerdo con la normativa institucional cada una de las instancias responsable de los procesos estratégicos del servicio de residencias tiene participación estudiantil, la cual se detalla a continuación.

Instancias	Normativa que regula la participación estudiantil
Consejo Universitario.	Estatuto Orgánico ARTÍCULO 24 inciso c) se plantea, que éste órgano está integrado entre otros, “por dos representantes estudiantiles, elegidos por toda la población estudiantil”
Consejo Asesor de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil	Estatuto Orgánico ARTÍCULO 57. A las reuniones de cada uno de los Consejos Asesores de las Vicerrectorías podrá ser convocado, a juicio del Vicerrector respectivo, un representante estudiantil designado por la Federación de Estudiantes de la Universidad de Costa Rica. Cuando se trate del Consejo Asesor de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, la convocatoria al representante de los estudiantes será imprescindible.

Consejo Asesor de la Oficina de Becas y Atención Socioeconómica	Reglamento de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil ARTÍCULO 12. Representación estudiantil en los Consejos Asesores: Cada oficina adscrita a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil tendrá un Consejo Asesor en el cual necesariamente habrá representación estudiantil designada por la Federación de Estudiantes de la Universidad de Costa Rica.
Comisión Asesora de Residencias	Reglamento de Residencias ARTÍCULO 8. establece entre los integrantes de la Comisión, un estudiante nombrado por el Consejo de Central de Residencias (COCERE)¹²
Comisión de Residencias de cada sede	Reglamento de Residencias ARTÍCULO 10. señala que un estudiante de la sede, integrar dicha comisión.

Con la participación estudiantil en estas instancias, la Universidad prevé la retroalimentación, por parte de la población estudiantil, a los diferentes esfuerzos orientados a establecer los lineamientos y las directrices del Servicio de Residencias, asegurando así procesos democráticos donde está presente el análisis, el cuestionamiento, la negociación y la construcción de nuevas propuestas, principios orientadores de su quehacer.

Los procesos técnico operativos son aquellos que hacen posible ofrecer el servicio, estos procesos se pueden considerar como las mediaciones entre las políticas, los lineamientos institucionales y las necesidades de la población estudiantil, que se beneficiarían del Programa.

En el caso de las residencias se pueden plantear dos tipos de servicios operativos: por un lado, los que se refieren propiamente a procesos administrativos vinculados con la infraestructura, recursos materiales, equipo (educativo y doméstico) y talento humano y, por otro, los que son propios de la dinámica que se genera con la población estudiantil que participa de dicho servicio. Ambos tienen características particulares y son interdependientes.

¹² COCERE ya existía antes de que la Normativa del 2004 lo incorpore formalmente.

Los procesos técnico operativos son implementados por el talento humano que la institución contrata para este fin. El Reglamento de Residencias establece la participación del personal, tanto en los procesos estratégicos como en los procesos técnicos operativos, de acuerdo con los artículos N°10 y N°12, donde establecen la conformación de la Comisión de Residencias de cada sede y el Comité de Atención Integral.

Con las indicaciones claramente establecidas en el Reglamento de Residencias, de la participación tanto de los beneficiarios del servicio como de los funcionarios, la Universidad logra proponer una forma de gestión novedosa para el Programa de residencias que coincide con los ideales que propone la gerencia social, tal y como lo plantea Morera (2001)

Este enfoque pretende la puesta en práctica de una forma diferente de gestionar y producir los servicios sociales, mediante la participación activa, consciente y deliberada de personas miembros de las organizaciones productoras de este tipo de servicios, así como de las poblaciones meta (p.63)

En los procesos operativos del servicio de residencias se establecen relaciones con diferentes instancias institucionales, lo que confirma que este servicio es uno de los componentes de la Universidad de Costa Rica, aspecto que será evidente a lo largo de los siguientes capítulos.



Capítulo 4:

Desarrollo Integral

Favorecer el desarrollo integral de la población residente es más que un componente del servicio de Residencias, es su eje integrador, por lo tanto, fundamental del servicio, con el cual se comprometió la Universidad de Costa Rica al aprobar el **Reglamento del Beneficio de Residencias para la Población Estudiantil de la Universidad de Costa Rica** (1 de setiembre 2004). El artículo 6 de dicho reglamento indica entre los objetivos lo siguiente

- a) Brindar alojamiento a un bajo costo a la población estudiantil que cumpla con las condiciones establecidas en este reglamento
- b) Promover en la población estudiantil residente el desarrollo de hábitos y estrategias de estudio, de autorregulación y de utilización del tiempo libre, que le permitan el logro de un óptimo rendimiento académico y el aprovechamiento de los servicios y recursos que ofrece la Universidad.
- c) Proporcionar una atención integral a la población estudiantil residente, de modo que le permita desarrollar habilidades para la vida y le favorezcan en su estabilidad emocional, social y académica, en un entorno saludable.
- d) Propiciar, por medio de la mutua convivencia, el desarrollo de actitudes de responsabilidad, la necesidad de cultivar la confianza, la solidaridad y la tolerancia entre compañeros y compañeras, en un marco de respeto a las preferencias, credos y convicciones.
- e) Contribuir con la formación integral de la población residente, mediante el fomento de la utilización del diálogo, la negociación, la mediación y la conciliación, como métodos idóneos para la solución de conflictos.

Hablar de desarrollo es reconocer la constante evolución del ser humano durante su proceso de vida, Santrock (2003) define el desarrollo del ser humano como

... el patrón de cambios que se inicia con la concepción y continúa a lo largo del ciclo de vida. La mayor parte del desarrollo implica crecimiento, pero también decadencia (como en la muerte y el envejecimiento) (p.13)

El desarrollo del ser humano está determinado por diferentes procesos interdependientes, entre ellos se pueden mencionar: los biológicos, los cognitivos y los socioemocionales, todos interactúan para integrar un ser unitario y único, Santrock sostiene

Los procesos biológicos implican cambios físicos en el cuerpo de un individuo.

Los procesos cognitivos implican cambios en el pensamiento y la inteligencia de un individuo

Los procesos socioemocionales implican cambios en las relaciones de un individuo con otras personas, las emociones, la personalidad, y el papel que desempeñan los contextos sociales de desarrollo. (2003, p. 13)

Diferentes especialistas, considerando los cambios fundamentales en los ámbitos biológicos, cognitivos y socioemocionales, dividen el desarrollo del ser humano en tres etapas: la infancia, la adolescencia y la adultez; cada una de las cuales puede subdividirse a su vez, en periodos, etapas o fases.

De acuerdo con los objetivos expuestos en el Reglamento, y citados en el capítulo 1, el servicio de residencias favorece el desarrollo integral de la población considerándola desde tres aspectos: como persona, como educando y como ciudadano.

El concepto de desarrollo integral, que se sintetiza en el reglamento de residencias, es producto tanto del proceso histórico de construcción del servicio, por parte de los diferentes actores involucrados y comprometidos, como de las discusiones y propuestas generadas en el seno de la Vida Estudiantil desde la Universidad de Costa Rica y enriquecidas en conjunto, con las otras universidades estatales en el ámbito de la

Comisión Nacional de Rectores (CONARE), (CONARE, 2001a) y (CONARE, 2001b).

Las instancias de Vida Estudiantil en las universidades públicas estatales comparten, como propósito de su quehacer, el desarrollo humano de la población estudiantil universitaria, definiéndolo como

...un proceso que inicia desde la satisfacción de necesidades básicas que le aseguren al individuo una vida larga y saludable así como el fortalecimiento de sus potencialidades como ser humano, el acceso al conocimiento y los medios necesarios para el disfrute de la vida.

Desde este enfoque el desarrollo humano se basa en:

- El carácter universal del derecho a la vida y a las oportunidades necesarias para que los seres humanos desarrollen su potencial y sus capacidades.
- El papel central que juegan el esfuerzo individual y el apoyo institucional para que las oportunidades se traduzcan en logros. Estado de la Nación, (2000:14) (CONARE, 2001a, p.3).

Para lograr su misión estas instancias universitarias promueven el desarrollo de programas, proyectos y servicios desde las diferentes oficinas que las conforman.

Plantea el fortalecimiento de programas y acciones que promueven el desarrollo máximo de las potencialidades de los estudiantes universitarios en sus dimensiones intelectual, biológica emocional, espiritual y social.

Los retos actuales para el área de Vida Estudiantil, requieren la integración de respuestas ante las necesidades que enfrentan los estudiantes universitarios y que favorecen no solo el logro académico sino la formación de un profesional con un desarrollo pleno de sus capacidades como ser humano. (CONARE, 2001a, p.3)

Sintetizando, las instancias de Vida Estudiantil, entre ellas el servicio de residencias, promueven el desarrollo integral de la población estudiantil universitaria, que consiste en:

...una tarea relativamente sencilla. Pues ello no significa otra cosa sino *proporcionar formación para la vida*; para la vida de los individuos en sociedad (Vicerrectoría de Vida Estudiantil, 1997, p.33)

Para impulsar proyectos y servicios dirigidos a la población estudiantil residente, que favorezca su desarrollo integral, es fundamental tomar como bases tanto los fundamentos teórico-conceptuales que existen sobre los diferentes tópicos que se abordarán desde los diferentes proyectos, así como la realidad de la población estudiantil, es decir, sus características y necesidades.

En ese sentido, el 93,37% de la población estudiantil, que ingresa a las residencias en la Universidad de Costa Rica, se ubica en las edades entre los 17 y los 23 años de edad, lo que corresponde, según las etapas de desarrollo, al inicio de la adultez, algunos autores le llaman “adolescencia tardía”, Santrock, (2003) se refiere a esta etapa del desarrollo como: “...la segunda mitad de la segunda década de la vida. Los intereses profesionales, las citas románticas y la exploración de la identidad suelen predominar más en la adolescencia tardía que en la temprana” (p.15).

De este modo, la población residente continúa con su proceso de crecimiento y desarrollo, asumiendo características particulares dependiendo de cada ser humano, del contexto económico social y de su experiencia de vida. Los cambios biológicos, cognitivos y socioemocionales en la adolescencia, según Santrock (2003): “van desde el desarrollo de las funciones sexuales hasta el pensamiento abstracto y la conquista de la independencia”. (p. 14)

Desde del concepto de desarrollo del ser humano, un rango de edad es una etapa o periodo que se caracteriza por acontecimientos concretos, los cuales van a estar determinados por el entorno económico,

social y cultural del medio donde se desarrollen los individuos, si se considera que: “completar los estudios universitarios y conseguir el primer trabajo a tiempo completo se evalúan como acontecimientos transicionales que determinan la salida de la adolescencia y la entrada en la etapa adulta” (Santrock, 2003 p. 15). Se puede afirmar que éstos son acontecimientos muy particulares y reales para un reducido grupo de población, en este caso para la población que tiene acceso a la educación universitaria, se puede asegurar que hay personas de 20 años que ya se incorporaron tiempo completo al mercado laboral. Lo importante para este documento es plantear que la población de estudiantes de residencias tiene características y necesidades particulares.

En relación con la población estudiantil universitaria Donas planteó en el Seminario de Vida Estudiantil (UCR, 1997) que

Lo fundamental es que la primera cosa que debe ser considerada, es que este adolescente que llega a los diecisiete o a los dieciocho años a la universidad, es todavía un adolescente, que ha hecho una definición parcial de su proyecto de vida, es decir, ir a la universidad. Pero además puede ser otro montón de cosas. (p. 168)

Independientemente del periodo o fase de la adolescencia en que se ubique el estudiante universitario, es fundamental aceptar que esa etapa es considerada como: “un estadio trascendental en la vida de todo ser humano, ya que es una etapa en la cual hombres y mujeres definen su identidad afectiva, psicológica y social” (González, 2001, p.1)

De ahí que la Universidad de Costa Rica ha asumido, desde los diferentes servicios estudiantiles, la gran responsabilidad que tiene con este estadio de desarrollo en que se encuentra su población estudiantil, y con un especial énfasis en aquellos estudiantes que participan del servicio de residencias, ya que tienen la particularidad de que, además, se encuentran lejos de sus familia con la significación que ellas tienen para cada uno de ellos.

González (2001) plantea que para que el adolescente logre su identidad debe enfrentarse a las siguientes situaciones:

1. Logro de la heterosexualidad
2. Independencia familiar
3. Logro de una madurez emotiva
4. Independencia económica
5. Logro de la adultez intelectual
6. Poseer una filosofía de vida
7. Adecuado uso del ocio
8. Necesidad de una realización vocacional.

El proceso de formación profesional y de desarrollo integral que ofrecen las Universidades Estatales, entre ellas la Universidad de Costa Rica, contempla y favorece cada uno de esos retos que, de acuerdo con González, enfrenta la población adolescente, su compromiso se sintetiza en el siguiente párrafo:

En la búsqueda de esta misión, se trata de facilitar al estudiante experiencias que coadyuven en su formación como profesional solidario, responsable, comprometido, capaz de participar activamente en la transformación de la universidad y de la sociedad y con sentido de identidad nacional y universitaria. Así mismo se propician espacios de participación estudiantil que permitan al estudiante ser agente de desarrollo social y de su propia transformación persona (CONARE, 2001b, p.7)

Es fundamental, para favorecer el desarrollo integral de la población estudiantil, conocer sus características, necesidades e intereses, que son diferentes dependiendo del contexto y del momento histórico. Por lo tanto, uno de los retos que enfrenta el personal de Vida Estudiantil, en general, y de residencias, en particular, es la actualización permanente de esos aspectos para ofrecer servicios que respondan a esas características, necesidades e intereses.

II Parte:

El servicio de residencias

Introducción:

Un servicio es un medio para satisfacer una o varias necesidades de una población meta definida previamente; en esta línea, el servicio de residencias se crea con el propósito de brindar un espacio físico en donde la población estudiantil, provenientes de zonas alejadas o de difícil acceso y de escasos recursos económicos y con categoría de beca socioeconómica 9, 10 y 11, se aloja durante el año lectivo, para llevar a cabo su plan académico (Artículo 5) y para promover su desarrollo integral.

Por lo tanto, el servicio de residencias tiene dos componentes: el primero, los recursos materiales que conforman la planta física, el menaje doméstico y educativo que los alberga y, el segundo, el conjunto de estrategias que favorecen el desarrollo integral.

Estos dos componentes son interdependientes, pues, por un lado, el desarrollo integral determina las condiciones físicas del entorno que alberga a la población estudiantil y, por otro, estas condiciones favorecen o limitan su desarrollo integral. Esta interrelación hace que las decisiones que se toman en un área afecta a la otra.

Para presentar el servicio de residencias desde estas dos aristas se iniciará con las características y necesidades de la población meta, la población estudiantil residente (capítulo 5). Ese capítulo 5, junto con el concepto de desarrollo integral (capítulo 4), orientan los esfuerzos que favorecen el desarrollo integral de la población estudiantil (capítulo 6) y delinea las características de la infraestructura que requiere el servicio (capítulo 7) y el menaje (capítulo 8) que conforman el ambiente y los recursos materiales donde permanece cotidianamente el estudiante.



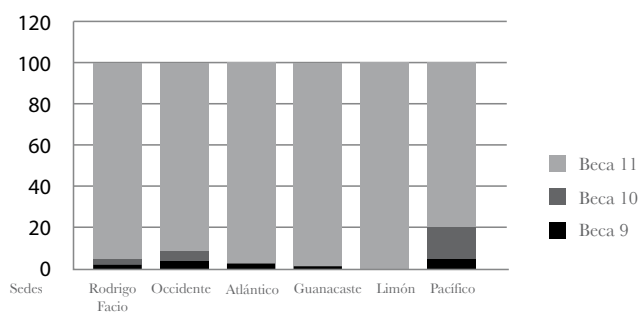
Capítulo 5:

La población residente

Características de la población residente¹³

El total de la población estudiantil de las residencias en todas las sedes de la Universidad de Costa Rica durante el I ciclo lectivo 2008 fue de un total de 709 estudiantes; de estos, un 95% eran becados 11, un 3,5% becados 10 y un 1,5% becados 9. Estas categorías de beca fueron asignadas por la condición socioeconómica de su grupo familiar, de acuerdo con el índice socioeconómico que establece la Universidad de Costa Rica.

Gráfico 1
Servicio de Residencias:
Porcentajes de estudiantes becados,
ubicados en residencias según beca vigente por sede.
Universidad de Costa Rica. I Ciclo 2008



Fuente. Elaboración propia, datos Oficina de Becas y Atención Socioeconómica 2008

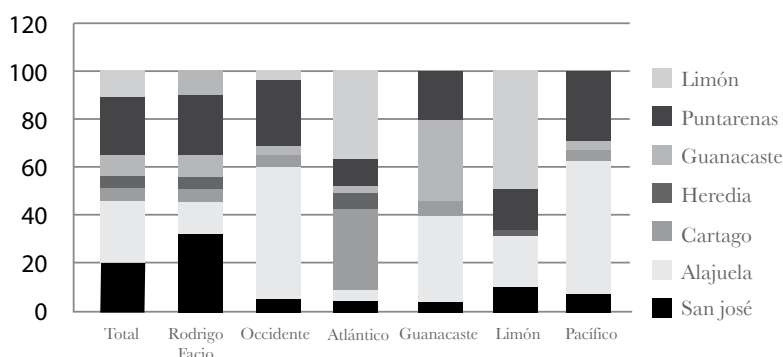
La población estudiantil becada 11 procede de familias que, de acuerdo con los parámetros de asignación 2008, el centroide del ingreso per cápita familiar era de ₡42, 831,32 no pagaban monto por colegio; luego, el centroide del imponible al ruedo, en caso de poseer vehículo, era de ₡14.457,42 y el centroide del valor de propiedad o el imponible en caso de poseer era de ₡361.435,48.

Esta población estudiantil procede de las diferentes provincias del país y su centro de estudios universitarios se encuentra alejado de su zona de procedencia. Su única opción es trasladarse del lugar de residencia y de su núcleo familiar a las residencias estudiantiles de cada

¹³ La información que se presenta es extraída de las: “Estadísticas del I Ciclo lectivo 2008” elaboradas por la Oficina de Becas y Atención Socioeconómica (UCR,2009a)

sede o recinto. Esto provoca que, como es de suponer, en las residencias de cada sede se encuentren estudiantes de diferentes lugares del país con características culturales muy diversas, como se puede apreciar en el siguiente gráfico¹⁴

Gráfico 2
Servicio de Residencias:
Porcentajes de estudiantes becados,
ubicados en residencias según provincia de procedencia por sede.
Universidad de Costa Rica. I Ciclo 2008

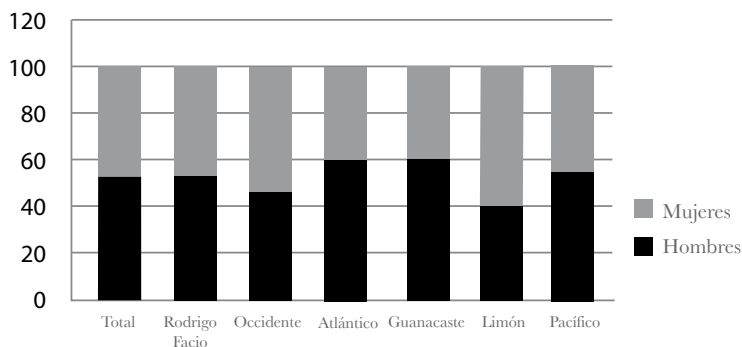


Fuente. Elaboración propia, datos Oficina de Becas y Atención Socioeconómica 2008

Se puede afirmar, por lo tanto, que en las residencias de la Universidad de Costa Rica se da, en efecto, un encuentro entre diferentes culturas que conforman el país.

A pesar de que en la Universidad de Costa Rica el 46,61% de la población estudiantil son hombres y el 53,39% son mujeres, en las residencias la composición por género es distinta. La población residente está conformada por un 52,19% de hombres y un 47,81% de mujeres. Sin embargo, si se analiza este dato por sede, se puede observar en el gráfico #3 que en las Sedes de Occidente y Limón el porcentaje de mujeres es superior a la de los varones 56,25 % y 57,58% respectivamente. Mientras que en la sede del Atlántico y Guanacaste la población de varones es porcentualmente superior a la de mujeres, ya que representan el 61.19% y el 60.40% respectivamente.

Gráfico 3
Servicio de Residencias:
Porcentajes de estudiantes becados
ubicados en residencias según sexo y sede.
Universidad de Costa Rica. II Ciclo 2008

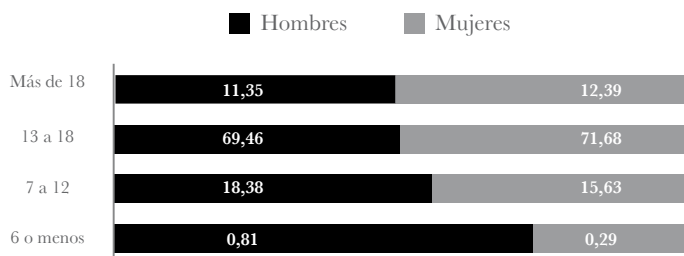


Fuente. Elaboración propia, datos Oficina de Becas y Atención Socioeconómica 2008

Continuando con variables demográficas, la edad entre los 17 y los 23 concentra el 93,37% del total de la población residente, siendo la edad mínima 16 años (un caso) y la máxima de 32 años (2 casos) esto en todas las sedes

En relación con el área académica se considera oportuno retomar variables como la carrera que cursan, el creditaje matriculado y el promedio ponderado. En cuanto a las carreras que cursan, éstas varían según la oferta académica de cada una de las sedes universitarias y, por último, en relación con su condición académica el 82,37% de la población estudiantil de las residencias matricularon 13 o más créditos en el primer ciclo 2008, donde el 80,81% de los varones y el 84,07% de las mujeres mostraron este comportamiento, como se aprecia en el gráfico #4.

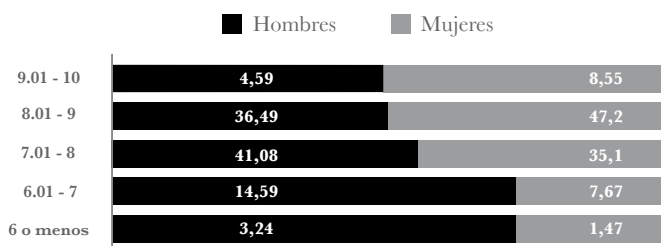
Gráfico 4
Servicio de Residencias:
Porcentajes de estudiantes becados
ubicados en residencias según sexo y créditos matriculados
Universidad de Costa Rica. I Ciclo 2008



Fuente. Elaboración propia, datos Oficina de Becas y Atención Socioeconómica 2008

En relación con el rendimiento académico, se destaca que únicamente un 13,68 % de la población presenta un promedio recalificado igual o inferior a 7, que es la nota mínima para aprobar un curso de acuerdo con el Reglamento de Régimen Académico Estudiantil. Casi la mitad de la población residente (48,10%) tuvo promedio recalificado 8 o superior. Sobresalen las mujeres en este rango con un 55,75%, mientras que el 41,08% de los varones se ubica en este rango, como se puede apreciar en el gráfico #5¹⁵

Gráfico 5
Servicio de Residencias:
Porcentajes de estudiantes becados
ubicados en residencias según sexo y promedio ponderado
Universidad de Costa Rica. I Ciclo 2008

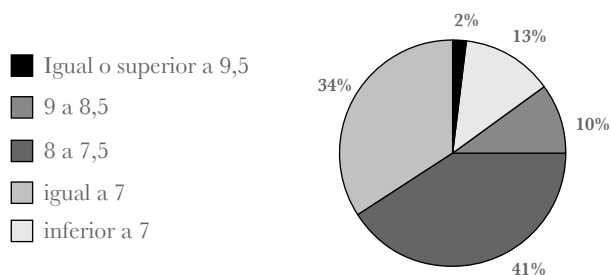


Fuente. Elaboración propia, información recopilada por Rivera, 2008.

Para el año 2008, y en la sede Rodrigo Facio, se elaboró un informe sobre el Rendimiento Académico de la población residente de esta sede tomando como base la escala numérica para la calificación final de los cursos, establecida en el artículo 25 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil. La conclusión que se obtuvo fue que el porcentaje de población residente con calificaciones inferiores al mínimo es baja y que las mujeres residentes presentaban las notas más altas en su rendimiento académico que los varones residentes (UCR, 2008c).

De acuerdo con este informe, un 12,75% de la población estudiantil presentaba un promedio ponderado inferior a 7, que es la nota mínima aceptable; un 41% del total tuvo notas entre 7,5 y 8, y un 34% entre 8,5 y 9 como se puede apreciar en el gráfico #6.

Gráfico 6
Servicio de Residencias:
Porcentajes de estudiantes becados
ubicados en residencias según promedio ponderado
Universidad de Costa Rica. I Ciclo 2008



Fuente. Elaboración propia, información recopilada por Rivera, 2008.

Al analizar el comportamiento del Rendimiento Académico de acuerdo con el género, se pudo observar que las mujeres presentaban un promedio ponderado más alto que los varones, esto es, el 82,98% del total de mujeres obtuvo un promedio de entre 9 y 7,5, mientras que el 67,27% de los varones se ubicó en esa condición. El 16,97% de los varones presentó un promedio ponderado inferior a 7, y un 7,80% de las mujeres se ubicó en esa condición.

Así las cosas, y tomando como base toda la información anterior, se puede afirmar que, en términos generales, la población estudiantil de las residencias, en efecto, se caracteriza por tener beca 11, por proceder de diferentes provincias y cantones del país; asimismo, y a pesar de ser relativamente cercana la proporción entre hombres y mujeres residentes a nivel general, se destacan las sedes del Atlántico y Guanacaste con un porcentaje mayor de varones residentes, y Limón y Occidente con un porcentaje mayor de mujeres residentes; luego, la población residente se ubica en las diversas opciones académicas que ofrece cada sede y, por último, en cuanto a la carga académica y rendimiento, la población residente femenina presenta porcentajes más altos.

Necesidades de la población residente

Las necesidades son un aspecto que permiten acercarse a la esencia del ser humano. Expresan sus carencias, sus potencialidades y sus expectativas; favorecen la movilización en un proceso creativo, hacia la construcción y la búsqueda de satisfactores¹⁶ al respecto, Max-Neff señala:

Las necesidades revelan la manera más apremiante el ser de las personas, ya que aquél se hace palpable a través de éstas en su doble condición existencial: como carencia o como potencialidad comprendidas en un amplio sentido, y no limitadas a la mera subsistencia, las necesidades patentizan la tensión constante entre la carencia y la potencia tan propias de los seres humanos (1995, p. 45)

Diferentes autores han trabajado el tema de las necesidades y utilizan distintas formas de desagregarlas y/o agruparlas. Max-Neff (1995) propone dos criterios de desagregación: por un lado, según catego-

¹⁶ “Los satisfactores no son los bienes económicos disponibles sino que están referidos a todo aquello que, por representar formas de ser, tener, hacer y estar, contribuyen a la realización de necesidades humanas” (Neff, 1995, p.46)

rías existenciales (ser, tener, hacer, estar) y, por otro, según categorías axiológicas (subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad, libertad) (p. 37)

A pesar de que las necesidades son las mismas para todos los seres humanos, la satisfacción de ellas es distinta, dependiendo de las características de cada persona: edad, género, cultura, en palabras del estudioso: “lo que está culturalmente determinado no son las necesidades humanas fundamentales, sino los satisfactores de esas necesidades” (Max-Neff, p. 38).

Un servicio que promueve el desarrollo integral del ser humano, bajo una visión humanista, como es el Programa de Residencias de la Universidad de Costa Rica, debe considerar las necesidades y potencialidades de la población beneficiaria como punto de partida para ofrecer el servicio.

Los satisfactores van a estar condicionados por la realidad de cada persona y sus expectativas. Por ejemplo, la necesidad de subsistencia lleva a concebir a un **ser** con salud física y mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad, para ello debe **tener** alimentación, abrigo y trabajo.

El estudiante residente es un estudiante universitario, participa en un proceso académico formativo que lo prepara para su incorporación al mundo laboral. Por ello, durante su proceso académico, requiere de la intervención de otros para satisfacer sus necesidades de subsistencia, la primera institución responsable de ello es la familia. Sin embargo, esta población, como se planteó en páginas anteriores, carece de los recursos económicos necesarios para ofrecer satisfactores, para algunas de las necesidades de sus integrantes. La familia continúa aportando otros satisfactores a los estudiantes, distintos a los satisfactores materiales.

Ante la desigualdad social y en cumplimiento de sus principios, la Universidad de Costa Rica colabora ofreciendo satisfactores a esta población, estos son: a través del sistema de becas, como un conjunto de servicios (entre los cuales se incluyen las residencias); otros que se

generan desde la Vicerrectoría de Vida Estudiantil o de la Universidad como un todo, y desde la Unidad Académica a la que pertenece.

De igual manera, en el entorno social en su conjunto y de manera particular en sus compañeros y amigos, así como en sus propios recursos personales, la población estudiantil residente encontrará satisfactores para el conjunto de necesidades que como ser humano enfrenta.

Por su parte, la población estudiantil residente, “ser”, debe participar en la satisfacción de estas necesidades, es decir, debe “hacer”: alimentarse, descansar y estudiar, pero para ello, necesita estar en un entorno vital y social que le brinde la seguridad de cumplir este “hacer”, he ahí el recurso de las residencias. Además, la Universidad otorga a cada estudiante residente un monto de ayuda económica para alimentación, esperando que, efectivamente, el estudiante se alimente, o administre el dinero que se le da y tome decisiones tales como si cocina en las Residencias, si cocina solo o en conjunto, es decir, con otros residentes, o si compra la alimentación ya preparada en una soda, etc.

Este ejemplo permite acercarse a la complejidad de las necesidades y los satisfactores, así como al concepto que Max-Neff (1995) plantea al concebir las necesidades como una potencialidad y no únicamente como una carencia. En sus palabras

Concebir las necesidades tan solo como carencia implica restringir su espectro a lo puramente fisiológico, que es precisamente el ámbito en que una necesidad asume con mayor fuerza y claridad la sensación falta de algo. Sin embargo, en la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas, son también potencialidades y, más aún, pueden llegar a ser recursos. La necesidad de participar es potencial de participación, tal como la necesidad de afecto es potencial de afecto (p.45)

La población estudiantil residente va a plantear una serie de necesidades (por lo general mezclan necesidades y satisfactores), algunas individuales y otras compartidas por algunos subgrupos, que respon-

den, a su vez, a las expectativas que se han formado hacia el programa y estas se convierten en las demandas hacia el servicio, elementos que se deben considerar tanto en las estrategias que promueven el desarrollo integral como en la administración y gestión de este servicio. Max-Neff lo expone así

... cabe agregar que cada necesidad puede satisfacerse a niveles diferentes y con distintas intensidades. Más aún, se satisfacen en tres contextos: *a)* en relación con uno mismo; *b)* en relación con el grupo social; y *c)* en relación con el medio ambiente. La calidad e intensidad tanto de los niveles como de los contextos dependerá de tiempo, lugar y circunstancia (1995, p. 39).

Para la organización y gestión de un servicio es indispensable tener claras tanto las expectativas como los posibles satisfactores que tiene la población beneficiaria, así como las promesas institucionales en relación con el servicio. Estos se constituyen en los parámetros de acción de los responsables del servicio, así como en los insumos para la retroalimentación entre ambas (población estudiantil-institución) y la toma de decisiones en los diferentes niveles de la organización, de este modo: “cada sistema económico, social y político adopta diferentes estilos para satisfacción de las mismas necesidades humanas fundamentales” (1995, p. 38).

En un esfuerzo por acercarse a identificar y comprender las necesidades de la población estudiantil de Residencias en la Sede Rodrigo Facio, a dicha población se le aplica un cuestionario con 15 preguntas abiertas. Lo responden 151 estudiantes de Residencias Estudiantiles y 123 estudiantes de Residencias Universitarias (UCR, 2008ch).

Del informe que recopila los resultados de la encuesta, se retoman algunos elementos que plantea la población residente, sin embargo, es necesario aclarar que estos sólo son válidos para la población estudiantil entrevistada, pero no significa que sean un ejemplo. Pueden ser un ejemplo para las residencias de las otras sedes, pero las características

de las expectativas y los satisfactores tienen sus particularidades regionales y temporales, así lo explica Morera: “Las necesidades tienen carácter temporal (históricas), social y cultural (estructura social). El ser humano las experimenta y satisface de muy distinta manera en función del momento histórico y de la estructura socioeconómica en la cual está inmerso” (2001, p. 18).

Por eso, antes de utilizar el servicio, la población tiene una imagen del servicio y una serie de expectativas, las cuales pueden modificarse al hacer uso del mismo. En ese sentido, la sede Rodrigo Facio cuenta con dos edificios de Residencias con características distintas, las cuales deben tenerse en cuenta para lograr comprender la información que dan los estudiantes, a saber

Edificio de Residencias Estudiantiles (RE): Inmueble adquirido por la Universidad desde el año 1984, edificio de tres pisos, con 28 apartamentos, cada uno puede albergar entre 3 y nueve estudiantes dependiendo del tamaño del mismo. A pesar de que colinda con la Ciudad Universitaria, no tiene acceso al campus, desde el edificio, está ubicado sobre la calle pública que lleva a la Universidad. Alberga una población de 164 estudiantes. Cada apartamento está equipado con cuartos, baño, cocina (cocina, microondas, refrigeradora) área de lavado (pila y lavadora), sala (mesa con sillas según la capacidad de cada apartamento y sillones), escritorio individual para estudio se ubica en los cuartos o la sala. El edificio cuenta con áreas comunes de secado de ropa (secadoras), sala estudio, sala de TV y sala de cómputo. Se cuenta con una oficina pequeña para el Comité de Atención Integral (CAI), con espacio para una funcionaria (o).

Edificio de Residencias Universitarias (RU): Inmueble construido por la Universidad de Costa Rica, en el año 1998, edificio de cuatro pisos, con habitaciones indi-

viduales o triples. Está ubicado en las inmediaciones de la Universidad, entre la Facultad de Agronomía y la Ciudad Científica, sobre calle pública. Tiene una capacidad instalada para 158 estudiantes. Cada piso tiene cuatro alas de habitaciones, cada ala tiene su batería de baño y en cada piso hay dos cocinas equipadas (cocina, microondas, refrigeradora, congelador, desayunador, sillas y bancas). En el primer piso hay una sala de estudio, dos salas de cómputo, una sala con material de referencia y consulta de bases de datos del Sistema de Bibliotecas, Documentación e información y una sala multiuso. Sala de lavado y secado. Oficinas para el personal del CAI y personal de apoyo administrativo.

Así las cosas, la población estudiantil residente, sintetizando los aportes de la publicación UCR, 2008ch, expresa que las residencias son: un buen lugar para vivir, con buena infraestructura, con un ambiente agradable, que tienen espacios de libre expresión, que brinda servicios (sala de cómputo, sala de estudio, sala de recreación, zonas verdes, internet, lavandería, cocina, limpieza y mantenimiento), con un buen ambiente de estudio, donde se encuentra apoyo académico, comodidad, seguridad, bienestar, privacidad en lo personal, apoyo y solidaridad, son un lugar que les permite el crecimiento personal, la convivencia con otros residentes favorece el desarrollo de habilidades y valores (tolerancia, compañerismo, respeto solidaridad, integración), permite la organización en comités, la cercanía a la Universidad, que ayuda a la adaptación a la Universidad y que cuentan con un equipo de funcionarios que los apoya.

Lo anterior permite afirmar que el Servicio de Residencias, verdaderamente, integra una serie de satisfactores y necesidades que tiene la población beneficiaria. Desde la clasificación de necesidades, según categorías axiológicas, propuestas por Max-Neef, se pueden agrupar las afirmaciones anteriores (suministradas por la población estudiantil), de la siguiente manera:

Necesidades según categorías axiológicas	Satisfactores según población residente
Subsistencia	Brinda servicios: sala de cómputo, sala de estudio, sala de recreación, zonas verdes, internet, lavandería, cocina, limpieza y mantenimiento, ambiente agradable, espacios de libre expresión, bienestar.
Protección	Buen lugar para vivir, buena infraestructura, comodidad, seguridad, bienestar, privacidad en lo personal.
Afecto	Desarrollo de habilidades y valores: tolerancia, compañerismo, respeto, solidaridad e integración.
Entendimiento	Buen ambiente de estudio, apoyo académico, sala de cómputo, sala de estudio.
Participación	Organización en comités, espacios de libre expresión.
Ocio	Sala de recreación, zonas verdes, internet.
Creación	Organización en comités, espacios de libre expresión.
Identidad	Respeto, solidaridad, integración.
Libertad	Tolerancia, espacios de libre expresión.

Fuente: Elaboración propia, información recopilada en UCR, 2008ch

El cuadro anterior no pretende ser exhaustivo, es una síntesis de la información, pues las respuestas de la población encuestada alcanzan las 100 páginas. Por lo mismo, pretende plantear que el programa de Residencias, en la Universidad de Costa Rica, ofrece una amplia gama de satisfactores para la población residente. Estos satisfactores pueden contribuir simultáneamente a satisfacer más de una necesidad, tal y como lo afirma Max-Neff: “las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en que las mismas se interrelacionan, interactúan. Simultaneidades, complementariedades y compensaciones son características de la dinámica del proceso de satisfacción de las necesidades” (1995, p. 37).

Sin embargo, cuando se le pregunta directamente a la población residente: cuáles son sus necesidades, las respuestas se orientan a aumentar o mejorar los satisfactores, más que a necesidades per se.

Así las cosas, y al analizar la información suministrada, los satisfactores son percibidos como fortalezas por algunos y algunas y son sentidos como una debilidad por otros y otras. Como se mencionó, las necesidades tienen una doble condición, como carencia y como potencialidad ya que inspiran la construcción de satisfactores, de ahí que la población residente no solo identifica las necesidades, sino que logra proponer formas de satisfacerlas, con su participación como actor responsable.

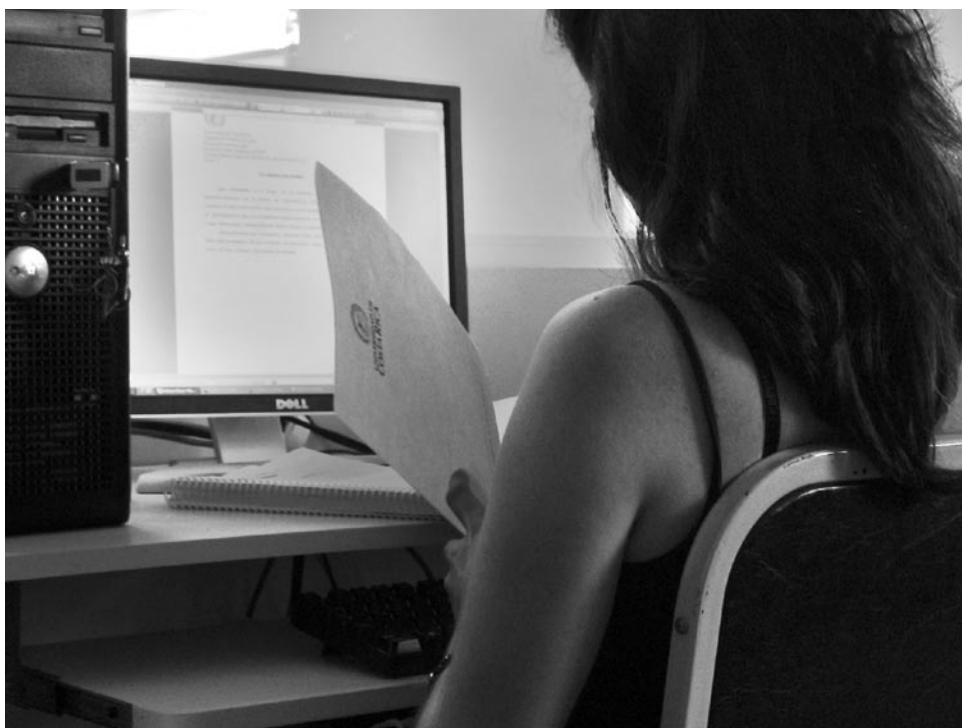
En el siguiente cuadro, como ejemplos, se resumen algunas necesidades planteadas por la población estudiantil y las soluciones que proponen

Aspectos	Descripción necesidad	Propuesta de soluciones
Infraestructura		
RE	Espacios más amplios en los apartamentos o disminuir el número de estudiantes por apartamento. Sala de estudio más amplia y con espacios para estudio individual. Duchas industriales. Respuestas rápidas en mantenimiento del edificio. Mejores condiciones higiénicas, eliminar plagas como las ratas.	Distribuyendo mejor el espacio del edificio. Ampliando las instalaciones, como áreas de estudio y cómputo. Concientizar a ciertos estudiantes en que hay personas que sí necesitan estudiar.
RU	Más espacio en habitaciones. Más espacios para estudio cómputo y recreación. Cubículos individuales en las áreas de estudio. Más espacio en las áreas de cocinas y lavado. Red inalámbrica.	Un equipo de cómputo más espacioso y adecuado para la cantidad de personas. Comprar más refrigeradoras, pero no hay dónde meterlas, tal vez, ampliando las áreas del edificio, empezando por las habitaciones, fomentando un estilo de vida saludable en la población residente

Equipo doméstico		
RE- RU	Más cocinas, refrigeradoras, lavadoras y secadoras. Instalar duchas industriales. Que los activos estén buenos. Respuestas rápidas en reparación de equipo. Bancas más cómodas. Requieren plancha, máquina para café.	Lo primero es lograr que los residentes aprecien y cuiden los activos, ya que nosotros somos los perjudicados si estos se dañan. También una solución sería a la hora de pedir activos tomar en cuenta las condiciones, ya que somos muchos los residentes y algunos electrodomésticos no son muy buenos o no son aptos par
Equipo educativo		
RE-RU	Internet inalámbrico. Más equipo de cómputo.	Instalar internet inalámbrico u otra cosa que permita no depender tanto de la sala de estudio.
Recursos profesionales y administrativos		
	Efectivos de seguridad las 24 horas. Más atención por parte de los profesionales. Más personal para darle mantenimiento a la infraestructura y equipo. Realizar más actividades de integración. Ampliar horario de los funcionarios.	Más vigilancia, de ser posible, más guardas principalmente en los portones. El paso entre la “U” y las residencias es muy oscuro y solitario por las noches, lo cual genera inseguridad; debería emplearse un oficial de seguridad en este sector. Guardas más tiempo.
Convivencia		
	Falta de aplicación del reglamento. Establecer y aplicar normas en la sala de cómputo. Regular el ruido en los edificios. Hay conflictos.	Mayor supervisión por parte del CAI y los coordinadores. Aplicar normas. Fomentar actividades de convivencia. Crear programas de interacción.

Fuente: Elaboración propia, información recopilada UCR, 2008ch.

Estos aspectos, propuestos por la población estudiantil, se pueden subdividir en dos áreas de trabajo: una que integra los procesos que se refieren a: infraestructura, activos y mantenimiento (inmueble y los activos) propias del área de administración y gestión y otra que agrupe los procesos que favorecen el desarrollo integral de la población estudiantil, aspectos que se abordarán en los siguientes capítulos.



Capítulo 6:

Fortaleciendo el desarrollo integral

La concepción de desarrollo integral, las premisas sobre las diferentes situaciones que enfrentan las y los adolescentes, así como las características y necesidades de la población estudiantil residente son la base para el desarrollo de los diferentes proyectos y acciones en el servicio de residencias.

En la creación e implementación de estos proyectos se da la participación activa de la población estudiantil residente, lo que favorece, a su vez, el desarrollo de destrezas, habilidades, valores y la capacidad de liderazgo de la población participante.

La población residente, durante su estadía en el servicio de residencias, pasa por diferentes etapas cada una de las cuales tiene características particulares, por lo que ese proceso se puede subdividir para su intervención en: ingreso, permanencia y egreso. Cada una de estas etapas requiere de proyectos específicos.¹⁷

1. Ingreso

La población estudiantil, que ingresa al servicio de residencias, como se expuso en el capítulo 5, proviene de zonas alejadas a su centro de estudios. Junto a la decisión de realizar estudios universitarios esta población debe enfrentar la separación de su núcleo familiar y de su entorno cultural y social. Llega al centro universitario y a las residencias, ambos lugares nuevos y ajenos a su experiencia de vida, esta situación genera una serie de retos, inseguridades y temores que deben enfrentar y vencer para lograr alcanzar su meta académica, al respecto, en el informe sobre la caracterización de estudiantes residentes de primer ingreso (UCR, 2005a) se plantea

Cuando esta población ingresa a la Universidad, se ve envuelta en un proceso psicosocial al enfrentarse a los nuevos retos y nuevas experiencias académicas. En este proceso genera en algunos o algunas de ellas sentimientos de inutilidad,

17 En los anexos al capítulo 6 se pueden consultar los proyectos por sede.

culpa, tristeza, indefensión, impotencia y desesperanza profunda, inclusive pensamientos de suicidio (como lo reflejan los resultados de la prueba que se aplicó a esta población a finales del 2004). Estos estados anímicos profundos son producto de las emociones que experimentan por encontrarse lejos de su hogar y familia y por enfrentarse a un entorno poco conocido en la mayoría de los casos. Se suma a esto, las situaciones propias de su primer año de universidad y de la transición de adolescentes a la adultez que caracteriza a esta población. (p. 25)

En este periodo el estudiante requiere de una serie de recursos que permitan superar los retos, estos van desde acciones grupales, con participación de residentes y el talento humano destacado en el programa, hasta la atención y el seguimiento individual en aquellos casos que lo ameritan; al respecto, integrantes del Comité de Atención Integral (CAI) de la sede Rodrigo Facio comentan

En este sentido, el equipo de profesionales del Programa, ha realizado esfuerzos importantes por atender y dar seguimiento a esta población mediante un proceso de socialización e individualización. Este proceso conlleva la planificación, coordinación y desarrollo de acciones tendientes a velar por el bienestar del estudiante en el ámbito personal, social, académico y de convivencia, en procura de una mejor calidad de vida. (UCR, 2005a, p. 26)

En cada una de las distintas sedes universitarias esta misma situación es enfrentada por la población estudiantil, sin embargo, adquiere características y magnitudes especiales de acuerdo con las características de desarrollo urbano del área en donde se ubique la residencia y la sede respectiva, la procedencia rural o urbana de la población estudiantil residente y las fortalezas que como ser humano ha desarrollado en su experiencia de vida.

Entre los proyectos específicos, desarrollados para la población de primer ingreso, se encuentran:

Proyectos	Objetivos	Actividades
“Atención y seguimiento a la población tudiantil de Primer Ingreso”.	Atender y dar seguimiento a la población de primer ingreso para potenciar el crecimiento personal mediante acciones de prevención integral que estimule su vida plena.	Taller de ambientación. Seguimiento a la población.
“Apoyo personal y social en el proceso de convivencia”.	Apoyar al o la residente individual o grupalmente en las diversas situaciones que presenta y que dificultan su vida personal y académica.	• Atención diaria por edificio. • Apoyo emocional. • Atención a estudiantes por estrés académico, problemas familiares, conflictivos entre residentes, rupturas sentimentales, así como problemas socioeconómicos.

Elaboración propia, información tomada de UCR, 2008j, 2008k, 2008l, 2008ll, 2008m, 2008n

Desde la experiencia de los estudiantes residentes y del personal responsable del servicio, se han considerado de suma importancia los esfuerzos que se realizan con los estudiantes que por primera vez llegan a las residencias. Cada año los estudiantes residentes, voluntariamente, participan en la preparación de las actividades de “recibimiento”, “ambientación” o “bienvenida” a los nuevos estudiantes. Con mucho entusiasmo, desde finales del año anterior, estudiantes residentes conforman, junto con el personal, la comisión para ejecutar dicho proyecto e iniciar la planificación correspondiente.

En las diferentes residencias de la Universidad, ubicadas en las sedes y recintos, se desarrolla este proyecto que asume características propias, según la creatividad de cada equipo de trabajo, pero comparten actividades que se consideran fundamentales, algunas se detallan a continuación:

- Recibir y ubicar a los estudiantes de nuevo ingreso al programa de residencias.
- Presentación de los estudiantes de nuevo ingreso y de los participantes de la actividad.
- Promover la socialización y compartir experiencias entre los estudiantes de primer ingreso, los estudiantes regulares, el personal administrativo del Programa de Residencias en el Programa.
- Informar acerca del Programa de Residencias, uso de activos, el Reglamento de Becas y la Beca 11.
- Informar acerca de otros servicios a los que pueden acceder (libros, seguro social, atención de diferentes instancias y atención de profesionales en Vida Estudiantil, actividades deportivas y recreativas, entre otros).
- Crear un espacio para que las organizaciones estudiantiles se pongan en contacto con los nuevos estudiantes.
- Realizar un recorrido por las instalaciones de la sede ubicando lugares importantes como los edificios, aulas, unidades académicas y los servicios universitarios.

Este proyecto, orientado a los estudiantes de primer ingreso, además de favorecer el desarrollo integral de esta población, permite el desarrollo de habilidades, destrezas, valores, etc., de la población residente, y que no es de primer ingreso, que participa como actor responsable junto con los funcionarios de dicho proceso.

2. Permanencia

Durante el proceso de permanencia en las residencias la población estudiantil requiere de una serie de proyectos que favorezcan su desarrollo integral, que le permitan enfrentar los retos propios de la etapa del desarrollo en que se encuentra y que contribuyan a superar la inequidad que como grupo social ha enfrentado, es decir

El logro de la equidad (equidades) en las múltiples facetas en que la desigualdad está presente, constituye el más importante de los desafíos que enfrente la humanidad y en particular la población adolescente y juvenil. Estos logros son fundamentales si nuestro objetivo es, como lo señalamos al inicio, el desarrollo humano de adolescentes y jóvenes y que, a través del ejercicio pleno de la ciudadanía se transformen en eje fundamental del desarrollo de las nuestras sociedades. (Donas, p. 37)

La Universidad de Costa Rica reconoce la importancia del desarrollo integral, de ahí que como centro educativo se compromete a crear y mantener servicios que favorezcan la formación integral de la población estudiantil, en este sentido Krauskopf (2001) plantea

El rol de la educación se cumple cuando se constituye en uno de los espacios fundamentales para la formación personal, social, ética y ciudadanía de individuos y grupos. Tiene un papel crítico en la formación del capital humano y cultural durante el desarrollo y es un campo importante para elaboración de identidad y del sentido de vida. (p.151)

Los esfuerzos que se implementan para favorecer el desarrollo integral de la población residente se pueden agrupar en cinco dimensiones que orienta el accionar: uno, desarrollo personal y convivencia; dos, salud integral; tres, desempeño y avance académico;

cuatro, prevención del riesgo y cinco, atención de emergencias y participación y liderazgo estudiantil.

Por la integralidad del ser humano estas dimensiones se entrelazan, lo que no permite establecer límites entre cada una de ellas, pero sí enfatizar los esfuerzos en algunas de éstas áreas, ya que las acciones que se promueven para fortalecer una dimensión afecta de manera positiva, las otras por ejemplo, cuando un o una estudiante mejora su desempeño académico esto provoca que se sienta bien, aumenta su autoestima, favorezca su salud y hasta modifique sus relaciones con los otros.

Al ser considerada, en la Universidad de Costa Rica, la población estudiantil como actora de su desarrollo, la dimensión de participación y liderazgo atraviesa todas las dimensiones, debido a que la participación de la población residente permite construir en conjunto satisfactorios acuerdos con sus necesidades, de ahí que su incorporación es indispensable en las diferentes iniciativas, muchas de las cuales ha propuesto.



Fuente: Elaboración propia

Aunque estas dimensiones están determinadas por las características y necesidades de la población meta, que es diferente en cada sede y en cada momento histórico, a nivel general se propone una conceptualización de estas dimensiones, reconociendo que cada una de ellas es compleja y amplia, por lo tanto, seguidamente se aportan algunas bases a modo de propuesta, desde las cuales se pueden generar discusiones futuras. Veamos.

Participación y liderazgo estudiantil

Esta dimensión fortalece al estudiante como el principal actor de su desarrollo, reconoce que éste posee conocimiento, habilidades, destrezas y una gran creatividad. El servicio de residencias fortalece estas capacidades y le ofrece nuevas herramientas para su desarrollo y participación, reconociendo así que es capaz de proponer, concretar y dirigir acciones hacia metas previamente trazadas, en palabras de Donas

Uno de los derechos fundamentales del ejercicio de la ciudadanía plena es poder participar en los procesos de discusión, toma de decisiones y ejercer acciones que se derivan de las decisiones tomadas en los proyectos que tienen repercusiones sobre la vida del individuo y de los grupos de pertenencia, en este caso el grupo adolescente juvenil (2001, p. 27)

Desde el nivel formal del Reglamento de Residencias, se establece la participación estudiantil representativa en las instancias de toma de decisiones. En la realidad cotidiana de las residencias, es la población estudiantil la que propone una gran variedad de ideas muchas de las cuales se convierten en proyectos que se logran concretar por medio de los comités que conforman en las diferentes residencias según cada sede, desde luego, acompañados por el personal del Comité de Atención Integral (CAI). Esta es una participación directa y voluntaria.

Esta dimensión de liderazgo y participación atraviesa todas las demás dimensiones, ya que desde ella la población estudiantil realiza diferentes acciones para su fortalecimiento.

Dimensiones de intervención	Participación y liderazgo estudiantil
Objetivos	Promover y apoyar la participación activa de las organizaciones estudiantiles como co-responsables del mejoramiento de la calidad de vida de la población residente Favorecer espacios de reflexión, información y desarrollo de temas diversos de acuerdo con las necesidades de la población estudiantil. Propiciar espacios de esparcimiento y desarrollo del potencial.
Estrategias	• Planificación de actividades que favorezcan la dinámica de convivencia. • Integración y asesoría a comités de: cultura, deporte, arte, recreación e integración, huerta “pulperesi”, ornato, recepción, boletines y murales, impresión de documentos, cocina, lavandería, computo, baños entre otros. • Sesiones de seguimiento a coordinadores de las residencias y de comités.

Elaboración propia, información tomada de UCR, 2008j, 2008k, 2008l, 2008ll, 2008m, 2008n

Desarrollo personal y convivencia

Esta dimensión centra su atención en la o el estudiante como persona y su interrelación con los otros. Esta población está en un periodo de su vida en donde se están enfrentando fuertes cambios en todos los ámbitos de su ser, propios de la etapa de desarrollo en la que se encuentra, involucrado a su vez en un proceso de socialización o interacción con los otros, proceso fundamental para su desarrollo individual, Santrock lo establece así: “Algunos harían cualquier cosa por formar parte del grupo. Para ellos, ser excluido es sinónimo de estrés, frustración y tristeza”. (2003, p. 152)

Para la población residente este proceso de interacción social es uno de los elementos más complejos al que se enfrenta. Se separa de los grupos sociales a los que pertenecía, físicamente se distancia de su familia, por lo que modifica su relación con ésta, inicia su independencia, se separa de sus amigos y tal vez de su novio o novia, debe construir nuevas relaciones, nuevos retos, en un entorno que le presenta recursos, estímulos y limitaciones diferentes a las que estaba acostumbrado o acostumbrada, un residente señala al respecto

... como todos los años he convivido con gente nueva nunca he podido acoplarme a la forma de ser de alguien en especial por lo que considero que siempre voy a tener que empezar de cero. Estando en el programa me di cuenta que es mejor callarse antes de decir algo, porque siempre salen beneficiados persona o con privilegios especiales. Actitud negativa, modo de supervivencia (UCR, 2008ch, p.69)

Otro residente indica:

... a nivel de aparta con personas diferentes a uno se le torna súper complicado a veces, pues las peleas son casi inevitables y los desacuerdos (UCR, 2008ch, p.69)

En otro orden de cosas, la población residente se enfrenta a un ambiente caracterizado por una gran diversidad cultural: creencias, costumbres, valores, intereses y comportamientos distintos, interactúa con personas ajenas a su realidad, con quienes tendrá que compartir el espacio privado y social. Paralelo a ello, se enfrenta con una nueva experiencia educativa donde también el entorno y las personas son nuevas y desconocidas. Todo esto hace que el proceso de integración, como estudiante universitario y residente, sea muy complejo tanto individual como socialmente. Un residente comenta

“Enseñan a las persona a ser tolerantes, comprensibles y convivir en grupo, ya que somos seres sociables y tenemos que aprender a vivir con todos estos factores” (UCR, 2008ch, p. 57)

En este nuevo reto se evidencian las fortalezas y las limitaciones que como persona posee y que son las bases para administrar adecuadamente: sus responsabilidades, sus recursos, su cuerpo, su sexualidad, en fin, su vida, y enfrentar los retos que esa nueva realidad le presenta. En este proceso, el residente requiere, entre otros aspectos, que se le de contención y espacio para ser escuchado, tener acceso a la información, conocer los límites y los recursos, sentirse aceptado y que forma parte de un grupo social en un ambiente de respeto a los Derechos Humanos, en síntesis

Partiendo de las fortalezas identificadas por la población estudiantil, el Programa de Residencias de la Sede Rodrigo Facio, además de ser una oportunidad para alcanzar las metas académicas, es una experiencia que les faculta a ser personas más independientes. Permite el crecimiento personal, social y profesional, favorece los lazos de amistad y permite el desarrollo de actitudes de responsabilidad, compañerismo, tolerancia y solidaridad.

De igual manera, el Programa de Residencias favorece el desarrollo de habilidades sociales como la comunicación, la cooperación y la negociación, así como habilidades cognitivas como el pensamiento crítico y la toma de decisión. (UCR, 2008ch, p. 36)

Por ser un espacio donde convive cotidianamente la población residente, se presentan todo tipo de situaciones psicosociales difíciles, propias de su edad: dificultades de convivencia, violencia, farmacodependencia, sexualidad, embarazos no deseados, intentos de suicidios, depresiones, entre otros, en suma, son las mismas situaciones que

presenta el conjunto de la sociedad, a esta conclusión se llegó en el: “II Taller de Residencias estudiantiles” realizado por la Comisión de Becas de CONARE en el año 1998, en el documento se anotó lo siguiente

Se evidenció que en las Residencias se presentan todo tipo de situaciones propias de la sociedad y que participa de los mismos procesos cambiantes y multifacéticos, razón por la cual los funcionarios encargados deben de estar preparados para atenderlas. (p.14)

En fin, la población residente necesita de distintas opciones o recursos para enfrentar los retos que se le presentan en el proceso de formación universitaria y de convivencia en residencias y que favorezcan su desarrollo integral, es decir que

En este sentido, el equipo de profesionales del Programa, ha realizado esfuerzos importantes por atender y dar seguimiento a esta población mediante un proceso de socialización e individualización. Este proceso conlleva la planificación, coordinación y desarrollo de acciones tendientes a velar por el bienestar del estudiante en el ámbito personal, social, académico y de convivencia, en procura de una mejor calidad de vida. (UCR, 2005a, pág. 26).

Es necesario tener presente que a pesar de que las necesidades de los seres humanos pueden mantenerse en el tiempo, la forma de sentir las y los satisfactores son específicos para cada persona y cada grupo de estudiantes, de ahí que las personas responsables del servicio de residencias deban realizar inminentes esfuerzos para identificar aquellos que la población residente necesita.

Para ello, es necesario el acercamiento constante a la realidad de la población residente por medio de diferentes aproximaciones, que van desde la interacción cotidiana y la sistematización de experiencias, hasta procesos de investigación, experiencias que se ha desarrollado

por iniciativas del equipo profesional de residencias. Como un ejemplo del acercamiento a las necesidades de la población estudiantil en UCR, 2008ch plantea:

Por tratarse de una valoración cualitativa, la información permite rescatar las subjetividades de las y los participantes, resalta lo que la población estudiantil piensa, siente y quiere, muestra una amplia gama de realidades, ya que cada persona opina desde su visión de mundo y experiencia de vida. En ese sentido, todas las intervenciones son valiosas (p. 35)

La dimensión personal y social se ve fortalecida, también, desde las otras dimensiones propuestas, estas son: salud integral, desempeño y avance académico, prevención del riesgo, atención de emergencias y participación y liderazgo estudiantil, de ahí que un residente comenta, en relación con su experiencia en residencias, que: “Puede considerarse como una escuela de la vida” (UCR, 2008ch, p.58)

En las sedes universitarias y desde cada residencia se comparten algunas de las estrategias desarrolladas y orientadas al desarrollo personal y social, mismas que quedan resumidas en el siguiente cuadro; no obstante, es necesario enfatizar que estos esfuerzos son iniciativas tanto del personal responsable del servicio como de la población estudiantil, al respecto en un informe de UCR,1999, se plantea “los funcionarios son facilitadores del proceso mediante el cual el estudiante aprende a enfrentar, administrar y resolver en lo posible, situaciones tanto domésticas, académicas organizativas y de convivencia” (pág. 5).

Dimensiones de intervención	Desarrollo personal y convivencia
Objetivos	Promover en la población estudiantil residente el desarrollo de actitudes de amistad, solidaridad, comunicación asertiva y sana convivencia. Apoyar a población residente de manera individual o grupal en las diversas situaciones que presenta y que dificultan su vida personal y académica Promover dentro de la población residente la intervención conciliadora de conflictos como medio para resolver las situaciones que convivencia.
Estrategias	• Atención individual de la población estudiantil residente. • Seguimiento profesional individual y grupal a necesidades detectadas. • Convivios. • Conversatorios por habitación. • Charla sobre sexualidad, Hostigamiento Sexual, noviazgo, respeto a la orientación sexual. • Sesiones del CAI con los y las estudiantes para abordar situaciones especiales a nivel grupal. • Sesiones generales, con coordinadoras y con coordinadores del edificio. • Visitas periódicas a las habitaciones y otros espacios del edificio de residencias. • Atención de emergentes que afecten la sana convivencia. • Atención de denuncias sobre situaciones que trasgredan el reglamento de residencias y que vaya en detrimento de las relaciones de convivencia. • Divulgación y sesiones de discusión sobre Reglamento de Residencias.

Elaboración propia, información tomada de UCR, 2008j, 2008k, 2008l, 2008ll, 2008m, 2008n

La salud integral

La salud es una dimensión que incluye una gama muy amplia de acciones y estrategias que se derivan desde el concepto mismo, esta definición es

Salud: estado de bienestar físico, mental y social, con capacidad de funcionamiento, y no únicamente la ausencia de enfermedad, malestar o dolencia, que permite llevar una vida social y económicamente productiva. Recientemente se ha conceptualizado la salud en términos más dinámicos, entendiéndola como un proceso que se constituye a partir no solo de determinantes genéticos o biológicos y psicológicos, sino también de las condiciones de vida de las personas y de sus comunidades (UCR, 2003, p.19).

La Universidad de Costa Rica en noviembre del 2003, asume el compromiso de manera formal, de favorecer la salud de la comunidad universitaria. Por tal motivo, en la sesión 4847 del Consejo Universitario, aprueba la propuesta de un: “Sistema de atención integral de salud para la comunidad universitaria”, en ella se define a la Oficina de Bienestar y Salud como el ente director y: “responsable de ejecutar la política de salud en la Universidad de Costa Rica y es el ente que asumirá la conducción del proceso de organización, planificación y evaluación del nuevo modelo de atención”, y asume la salud como una construcción social, lo que se evidencia en uno de sus objetivos

Promover un concepto de salud, como construcción social que facilite el desarrollo integral de los seres humanos, con el propósito de crear una verdadera cultura de la salud, procurando con ello el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad universitaria. (UCR, 2003, p. 39)

Del objetivo anterior se desprenden sus ejes de acción, interesa aquí señalar, específicamente, la participación social en salud que integran los siguientes aspectos:

- a) la salud es un derecho fundamental de las personas, para el logro de calidad de vida, a la cual estas pueden aspirar desde la construcción de sus identidades y sus subjetividad;
- b) cada integrante de la comunidad y universitaria debe ser sujeto y agente de salud dentro del sistema de atención integral de salud;
- c) el éxito de cualquier sistema de atención en salud depende de una participación efectiva de todos los actores sociales que en el caso de la Universidad de Costa Rica son los estudiantes, el personal administrativo y docentes en todas las fases del proceso, desde el análisis de la situación de la salud, hasta el planeamiento y ejecución de estrategias;
- d) el sistema de atención integral en salud trasciende la visión de ser simples proveedores de recursos para los servicios de salud, para reconocer plenamente la distribución heterogénea y la desigualdad de las condiciones de vida de los individuos y de los diferentes grupos sociales según las distintivas realidades desde las unidades académicas y administrativas de las sedes universitarias. (p. 41)

Partiendo de los elementos anteriores, desde el Programa de Residencias se promueven una serie de estrategias con la participación de la población estudiantil en coordinación con la Oficina de Bienestar y Salud y la colaboración de otras instituciones que laboran en este campo según cada una de las regiones del país en donde están ubicadas las residencias universitarias.

Por lo mismo, promover la salud integral incluye esfuerzos amplios que favorezcan el desarrollo físico y mental de la población estudiantil, de ahí la importancia de construir espacios para el esparcimiento, la creatividad, la recreación y el deporte, tal y como lo plantea Donas (2001)

“Los adolescentes y jóvenes, al igual que el resto de la población necesita para su salud física y mental tener múltiples opciones de recreación y poder disfrutar del “placer en el uso del ocio”. Las oportunidades que tienen los jóvenes en el ámbito de la recreación física, cultural y espiritual, son escasas, en especial para la población rural y marginal” (p. 29)

Los esfuerzos desarrollados en el Servicio de Residencias desde las diferentes sedes se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

Dimensiones de intervención	Salud Integral
Objetivos	Promover la salud integral del estudiante residente. Identificar las características y necesidades en salud física y psicosocial de la población estudiantil residente. Promover en la población estudiantil residente el desarrollo de actitudes de amistad, solidaridad, comunicación asertiva y sana convivencia.
Estrategias	• Boletines, murales informativos. • Charlas sesiones de discusión sobre: sexualidad, métodos anticonceptivos, alimentación saludable, manejo del estrés, auto cuidado, entre otros. • Seguimiento profesional, individual y grupal a necesidades detectadas. • Promoción del arte, escultura, pintura dibujo. • Promoción de la actividad física y deportiva. • Promoción de hábitos y estilos de vida saludable. • Prevención en el consumo de drogas. • Promoción de la recreación, juegos de mesa, fútbolín, tenis de mesa, concurso de disfraces, bailes, concursos de canto y poesía y celebraciones. • Sesiones deportivas, partidos y campeonatos de Voleibol, Fútbol, basquetbol, entre otros. • Apoyo a las iniciativas de Huertas y cultivo de hortalizas.

Elaboración propia, información tomada de UCR, 2008j, 2008k, 2008l, 2008ll, 2008m, 2008n

Desempeño y avance académico

Esta dimensión ubica la razón por la cual la población estudiantil está en las residencias de la Universidad de Costa Rica, es decir, se tomó una decisión vocacional, es estudiante universitario y tiene como meta la obtención de un título que lo acredite como profesional. Se enfrenta a una experiencia educativa distinta, un mayor grado de exigencia, lejos de su familia y de su ambiente cultural, algunos no han logrado adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades que requieren para el avance académico, otros no tuvieron las oportunidad de acceso a tecnologías de información y comunicación que exige la formación universitaria. Para asegurar la equidad, el programa de residencias debe ofrecer, junto con otros servicios universitarios, las condiciones y recursos para que estos estudiantes logren el avance académico y la graduación en igualdad de condiciones con el resto de la población universitaria.

El estudiante de nuevo ingreso va a necesitar un acompañamiento cercano que le permita obtener información sobre los recursos con los que cuenta el programa en particular y la institución en general para su desempeño académico, tales como, tecnología, profesionales, tutorías, grupos de estudio, etc.

Durante su permanencia y avance académico es muy importante el acompañamiento no solo de aquellos estudiantes con dificultades en su desempeño, sino también de los que se destacan por sus calificaciones, los que obtienen excelente desempeño y alcanzan su título universitario, necesitan del reconocimiento indispensable para que se estimule su autoestima y su desarrollo integral.

En relación con los esfuerzos orientados a favorecer el desempeño académico de la población residente, en UCR, 2008c se sintetizan de la siguiente manera

El Proyecto de Fortalecimiento del Desempeño Académico busca apoyar a la población residente para alcanzar un óptimo rendimiento académico, para lo cual se desarrollan diferentes estrategias tales como:

1. Clasificación académica de la población residente.
2. Actualización del avance en el plan de estudios.
3. Conformación de equipo de estudiantes tutores y tutoras.
4. Servicio del Centro de Recursos Bibliográficos.
5. Seguimiento académico a la población que presentó problemas de carga académica o rendimiento académico durante el ciclo lectivo anterior.
6. Reconocimiento a los y las estudiantes con buen rendimiento académico durante el ciclo lectivo anterior.
7. Referencia a diferentes servicios institucionales que apoyen la labor académica de los y las estudiantes.(p. 4)

En el siguiente cuadro se resumen las iniciativas nacidas de las diferentes residencias de las sedes universitarias:

Dimensiones de intervención	Desempeño y avance académico
Objetivos	Promover actividades tendientes a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes residentes.
Estrategias	• Aprovechamiento del tiempo y manejo del estrés. • Técnicas de estudio. • Elaboración y seguimiento de la base de datos de rendimiento académico de la población residente con la información de los promedios ponderados, semestrales, créditos y avance en carrera. • Estrategias de reconocimiento y estímulo académico a la población residente que presenta excelencia y buen rendimiento académico y quienes culminan su plan de estudios. • Estrategias de seguimiento y apoyo académico a quienes presentaron problemas de Carga Académica o Rendimiento Académico. • Valoración académica de la población residente (avance en el plan de estudios, rendimiento académico). • Conformación del Comité de Tutorías y seguimiento.

Elaboración propia, información tomada de UCR, 2008j, 2008k, 2008l, 2008ll, 2008m, 2008n

Prevención del riesgo, atención de emergencias

Esta dimensión se orienta al desarrollo de estrategias para reducir la vulnerabilidad que pueda presentar la población residente para enfrentar una situación de emergencia, esto se logra por medio de la prevención, que incluye actividades orientadas a la información, formación y construcción de estrategias de acción a seguir en caso de un determinado evento (sismos, incendios entre otros), así como al equipamiento requerido (señalización, uso y colocación de extintores) e instalaciones que cumplan con la legislación nacional en materia de desastres naturales y atención de emergencias. Todos estos esfuerzos reducen los posibles daños y la protección de la población estudiantil.

Desarrollar habilidades, destrezas y adquirir conocimiento sobre esta materia le permitirá a la población residente enfrentar, de manera responsable y protagónica, estos eventos, pues se adquiere preparación para manejar estas situaciones durante su vida personal y laboral, potenciando su capacidad de liderazgo. La población estudiantil participa junto con los responsables del servicio de residencias en: capacitaciones, brigadas y comités, identifica condiciones de vulnerabilidad, elabora planes de reducción del riesgo y emergencias, organiza y es actor de simulacros. Lo que se hace evidente en diversos documentos publicados internamente por la Universidad de Costa Rica (UCR, 2006h, 2006i, 2006j, 2009c, 2009ch).

Todos estos esfuerzos concretan la responsabilidad y el compromiso que asume la Universidad de Costa Rica en esta temática y, al mismo tiempo, cumple con la normativa que en materia de emergencias existe a nivel nacional entre ellas, y de manera particular:

- Ley N° 8488: “Ley de emergencias y Prevención del Riesgo” Artículo 25: Responsabilidad Estatal y Artículo 26: Coordinación¹⁸

18 Ver anexos del Capítulo 7.

- Ley N° 8228: “Ley del Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros”, Artículo 6.4.9: Plan de emergencia, simulacros e información a ocupantes del edificio¹⁹

La “Comisión de coordinadores de residencias”, de la Universidad de Costa Rica, asumió como reto desde el año 2006, realizar esfuerzos necesarios para que cada residencia, ubicada en las distintas sedes, cuente con un: “Plan de emergencia”²⁰

Los esfuerzos partieron de una capacitación general a funcionarios de las residencias y posteriormente, coordinaciones con las instancias responsables de asumir estas situaciones en cada una de las zonas del país donde se ubican los inmuebles de residencias.

Así, por las características de cada edificio y cada zona el: “Plan de reducción del riesgo” es específico y responsabilidad de cada sede. Estos esfuerzos se han desarrollado en colaboración y coordinación permanente con entidades nacionales como: la Comisión Nacional de Emergencia y el Cuerpo de Bomberos, e institucionales como: la “Unidad de Salud Ocupacional” de la Oficina de Bienestar y Salud y la “Comisión de Gestión y Prevención del Riesgo” de la Vicerrectoría de Administración.

Al respecto, el equipo de trabajo del Programa de Residencias de la Sede Rodrigo Facio, incorpora en el Informe de labores 2008 (UCR, 2008l) este proyecto e indica

Este proyecto surge con la finalidad de reducir al máximo los riesgos en situaciones de emergencia. Se busca, a partir de la valoración del estado en que se encuentran los edificios, realizar los cambios en infraestructura que sean necesarios para la seguridad de la población residente, elaborar un plan de prevención en la atención de situaciones de emergencia, implementar un plan de evacuación para cada residencia y buscar capacitación para el personal y la población residente

19 Ver anexos del Capítulo 7.

20 Comisión de coordinadores de residencias, minutas #3,#5, #6 del 2006 y #7 2007.

con el fin de que se responda de una manera asertiva y efectiva ante situaciones de emergencia. (p. 20)

Para mayor claridad, las estrategias desarrolladas en esta área se detallan a continuación:

Dimensiones de intervención	Prevención del Riesgo y atención de emergencias
Objetivos	Propiciar acciones de prevención en la población residente con el fin de eliminar o disminuir los riesgos en situaciones de emergencia.
Estrategias	• Capacitación sobre riesgo con primeros auxilios. • Conformación y motivación de comités de emergencias y primeros auxilios. • Capacitación de comités de emergencias y primeros auxilios. • Elaboración y divulgación de planes de emergencia y evacuación. • Señalización. • Ejecución de simulacros. • Coordinaciones permanentes con entidades internas y externas a la institución.

Elaboración propia, información tomada de UCR, 2008, 2009b.

3. Egreso

El servicio de residencias lo disfruta la población estudiantil hasta la obtención de un título universitario; una vez alcanzada la meta, los estudiantes egresan del programa, aunque muchos continúan sus estudios universitarios con el propósito de alcanzar otros títulos superiores. Esto provoca, como es de esperar, que el estudiante cierre su ciclo en el programa e inicie la construcción de otros proyectos de vida tales como: ubicarse laboralmente, continuar estudios o ambas.

En ese sentido, la universidad cuenta con diferentes instancias que ofrecen información y recursos a esta población como por ejemplo, las

Unidades Académicas, los Centros de Asesoría Estudiantil y el Programa de Intermediación de Empleo, entre otros.

Desde el programa de residencias con el propósito de apoyar de manera personal y social a la población residente que ha completado su ciclo en el Programa de Residencias, se ofrece información sobre estos servicios y se organiza cada semestre, junto con los residentes, una actividad de despedida, en ella participan estudiantes y funcionarios. La creatividad y compromiso de la población estudiantil hace que esta actividad cada semestre sea diferente.

En síntesis, se puede afirmar que la población estudiantil residente en todo el proceso de su estadía en residencias tiene acceso a distintas estrategias que favorecen su desarrollo integral, al respecto un residente escribe: "...Para mí, Resi ha sido una gran oportunidad. Gracias al Programa he podido subir más escalones en mi largo recorrido a la obtención de mis sueños. ¡Muchas gracias por existir!..." (UCR, 2008ch, p.44).



Capítulo 7:

**Requerimientos de un edificio para Residencias
en la Universidad de Costa Rica**

Un servicio se puede definir como un conjunto de satisfactores que dan respuesta a las necesidades de una población específica, los requerimientos para un edificio de residencias estudiantiles en la Universidad de Costa Rica constituyen satisfactores materiales de este servicio. Para definir los requerimientos de dicha infraestructura, se deben considerar dos aspectos fundamentales: por un lado, la conceptualización y las características que tiene el servicio que se ofrecerá, según las directrices institucionales y, por otro, Las características, necesidades y posibles satisfactores que tiene la población estudiantil en la Universidad de Costa Rica.

Por tal motivo, en el presente apartado se plantean los requerimientos de infraestructura para un Programa de Residencias en la Universidad de Costa Rica; sin embargo, es necesario considerar que cada sede regional puede tener particularidades específicas, debido a las características propias de la población residente y de acuerdo con las condiciones geográficas, de cada región.

A pesar de que nuestro territorio nacional es pequeño, las diferentes regiones geográficas presentan entre sí gran diversidad, en las condiciones climáticas, en el medio ambiente y en las propias condiciones del terreno en donde se construirá el edificio, por lo que todos estos elementos señalan la forma en cómo se debe dar respuesta a los requerimientos.

Los aportes que se proponen en este capítulo son producto de discusiones que se han generado en reuniones con el personal de residencias de las diferentes sedes de la Universidad, con la Comisión Asesora de Residencias y con el personal de la Oficina Ejecutara del Plan de Inversión (OEPI). Por lo tanto, la información expuesta sintetiza oficios, informes y minutas de los años 2003 al 2008²¹.

Los anteriores aportes se enriquecen con la experiencia profesional acumulada en la administración y con la gestión de los edificios de residencias, en condiciones muy diversas en la Sede Rodrigo Facio, edificio de apartamento y edificio con habitaciones individuales y triples. Esta experiencia permite analizar los requerimientos físicos-

21 Un resumen de los mismos se pueden consultar en los anexos al Capítulo 7.

materiales, así como los efectos a nivel emocional, de comportamiento y convivencia que provoca la infraestructura de un edificio en una población residente.

La infraestructura para el servicio de residencias estudiantiles en la Universidad de Costa Rica es considerada un espacio que envuelve el proceso psicosocial que le permite a la población estudiantil, que ingresa al Programa de Residencias, desarrollarse personal, social y académicamente.

En la convivencia diaria, en un encuentro de diferentes culturas, se mezclan toda una gama de situaciones y emociones que se desprenden, entre otras cosas, de las relaciones nuevas de ambos sexos, de la independencia emocional y, en algunos casos, económica respecto a padres y a otros adultos, de la elección y seguimiento de una profesión, de la necesidad de desarrollar habilidades y capacidades intelectuales básicas para la vida académica, así como la adquisición o desarrollo de habilidades sociales que les permitan desenvolverse adecuadamente en un ámbito de convivencia donde los conflictos personales afloran a cada momento.

En este ambiente surgen muchas situaciones, propias del proceso de convivencia, que propician un sin número de reacciones emocionales que van desde la euforia hasta estados muy delicados de depresión, en ese sentido, las condiciones de infraestructura de un edificio pueden favorecer el sentimiento de soledad que genera vivir en habitaciones pequeñas, en un edificio que los aísla, precisamente, por carecer de espacios de socialización, hecho que aumenta el riesgo de problemas como depresiones, aislamiento, intentos de suicidio y deserción, entre otros. (UCR, 2005i).

Por lo tanto, un edificio de residencias debe considerar espacios amplios que favorezcan la socialización, el acompañamiento, el esparcimiento y la recreación, y que no alteren la dinámica del edificio en su totalidad, así como espacios de privacidad y tranquilidad individual que les permita sentirse seguros con ellos mismo y con su entorno.

1.1 Condiciones generales para un edificio de residencias

La construcción de un edificio, para albergar personas, tiene que cumplir con la legislación nacional, que regulan materias específicas, como accesibilidad y seguridad como la Ley N° 8228 y la Ley 7600, que se vinculan, directamente, con servicios como residencias.

Estas regulaciones deben ser consideradas, desde las ideas iniciales de un proyecto, como residencias, porque establecen ciertos elementos básicos que deben ser incorporados tanto en la infraestructura del edificio, como en acciones y procedimientos de acatamiento obligatorio que deben ser parte de la dinámica permanente del servicio.

Por la importancia que estas leyes revisten para el Programa de Residencias, se detallan a continuación los aspectos vinculantes para este programa:

Condiciones de Accesibilidad

Ley 7600: “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad”, Aprobada en Asamblea Legislativa el 29 de mayo de 1996: “declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes”. (Artículo 1), lo que obliga, entre otros aspectos, a que los servicios ofrezcan igualdad y la equiparación de oportunidades para toda la población.

La misma Ley define

Igualdad de oportunidades: “Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias. (Artículo 2)

Equiparación de oportunidades: Proceso de ajuste del entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación así como las actitudes a las necesidades de las personas, en particular de las discapacitadas. (Artículo 2)

Específicamente en el ámbito educativo, donde se ubica el servicio de Residencias, la ley pretende garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense. (Artículo 3). Esta Ley, por lo tanto, marca en el programa de Residencias una serie de condiciones para asegurar la igualdad de oportunidades, entre ellas, las adecuaciones de accesibilidad según el tipo de discapacidad que pueda presentar la población estudiantil residente. En el Capítulo IV de dicha Ley se determinan las condiciones para el “Acceso al espacio físico”, de ahí que sea necesario, identificar las necesidades específicas que puede presentar un estudiante residente, pues muchas veces esas mismas necesidades trascienden las regulaciones internacionales estandarizadas, como por ejemplo, las dimensiones de las puertas y los accesos, las características de los baños, entre otros, por eso, deben considerarse particularidades como las que ya han sido enfrentadas en el Programa de Residencias.

Por ejemplo, el caso de un estudiante no vidente que se traslada a las residencias con su perro, porque este le asegura la movilidad. Por tal motivo, deben preverse, dentro de las necesidades del edificio, al menos dos habitaciones que tengan condiciones para albergar al o a la residente con su perro, con espacio físico y ventilación adecuadas según ésta necesidad.

Otro ejemplo de las posibles situaciones que se han enfrentado en el Programa es que el o la estudiante presente imposibilidad de atenderse solo (incapacidad de movilidad e independencia) y necesite de la atención de un familiar u otra persona ajena a la universidad para que, incluso, conviva con él o ella en las residencias. Esta situación hace que sea necesario contar con una habitación cuyas dimensiones sean especiales para albergar a la o al estudiante y su acompañante.

Condiciones de Seguridad

Ley N° 8228: “Ley del Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros” y el “Reglamento Técnico General sobre Seguridad Humana y Protección contra Incendios” conforman la legislación que ampara las normas que se dictan en el: “Manual de disposiciones técnicas generales al reglamento sobre seguridad humana y protección contra incendios versión 2007”.

Este Manual regula los aspectos generales sobre seguridad humana y protección contra incendios (Artículo 1). Asimismo, establece, en el Artículo 2 , la obligatoriedad de su cumplimiento

Artículo 2°—**Obligatoriedad.** Las normas contenidas en este manual, así como las complementarias que se dirán en el artículo tercero, son de aplicación obligatoria en el diseño y construcción de todo proyecto de obra civil destinado a la ocupación de personas de manera temporal o permanente, ya sean edificaciones nuevas o remodelaciones, el diseño e instalación de sistemas contra incendios tanto de protección activa como pasiva, en la organización de eventos en los cuáles se proyecte una concentración superior a las 50 personas y en las inspecciones de seguridad que realicen las autoridades.

A partir del Artículo 6 esta Ley detalla las normas de acatamiento para los edificios, según sean sus características y funciones. En el caso específico de las residencias, de acuerdo con las características del Edificio, (construcción vertical u horizontal), deben acatarse las disposiciones de los apartados 6 ó 7 según corresponda.

En términos generales, se establecen las características y dimensiones de los pasillos y las salidas al exterior del edificio, el tipo y características de las barandas, escaleras de emergencia, tipo de materiales permitidos, dimensiones y características de los accesos, iluminación de emergencia, señalización, instalación de detectores y alarma contra incendios, rociadores e hidrantes, tanques para la tomas de agua

tanto del sistema contra incendios como de los hidrantes, instalación de extintores portátiles, entre otros.

1.2 Características de los materiales

De acuerdo con la experiencia adquirida es necesario ser insistentes en la calidad de los materiales y la resistencia de los mismos, esto porque las residencias albergan gran número de personas, y la frecuencia en el uso de las instalaciones presenta advertencias importantes en situaciones concretas como las siguientes:

1. En un edificio habitado por 50 o más personas se necesita la copia de 50 llaves o más para uso frecuente de las cerraduras, pues abrir y cerrar las puertas, varias veces al día, disminuye la vida útil del llavín. Por lo tanto, la cerradura debe ser: “de tránsito pesado” y de excelente calidad. (Grado 3 según normativa internacional).
2. La grifería que se utiliza en las cacheras del baño, en los lavatorios o en las pilas para lavar platos son de uso frecuente, por lo que se exige que la grifería sea totalmente metálica, de excelente calidad y que permita el mantenimiento adecuado, esto es: reemplazo de empaques o partes de los mismos.
3. Las dimensiones de los desagües y la cantidad de ceniceros, en el trayecto, deben permitir el tránsito de aguas servidas de acuerdo con la capacidad instalada en el edificio y, desde luego, es necesario que se facilite el mantenimiento preventivo de los desagües.
4. Los tanques de agua deben contar con suficiente capacidad para abastecer todo el edificio y cubrir las necesidades de los residentes.

1.1 Sistema de seguridad

Además de cumplir con aquellos requisitos que plantea la legislación en materia de seguridad y prevención, como por ejemplo el uso de la alarma contra incendios, deben tomarse en cuenta otros tipos de requisitos de seguridad indispensables en las residencias, estos sistemas son:

- Colocar sistema de alarmas en el edificio conectadas con el sistema de seguridad institucional.
- Colocar cámara de video en entradas, salidas del edificio y en otras áreas donde se crea más conveniente.
- Construir pasillos cubiertos entre las diferentes áreas de las residencias y éstas con el campus universitario.
- Proteger el área con malla de seguridad y el edificio con verjas.
- Colocar intercomunicadores en la entrada al área de residencias y del edificio, así como en la caseta del guarda, en los dormitorios, en la sala multiuso y en la cocina de las residencias.

1.1 Áreas básicas y requerimientos

Área de Cocina

Un área de cocina es un espacio social de encuentro, donde la población estudiantil realiza distintas actividades, como por ejemplo: almacena, prepara y consume alimentos, dialoga, juega, estudia y comparte con otros residentes.

Es un área multiuso, ya que culturalmente el proceso de alimentación genera condiciones para el intercambio social, por lo que se convierte en un espacio de permanencia, alegre y bullicioso.

Esta área, por lo tanto, necesita de espacios para:

- instalar equipo doméstico: cocinas, refrigeradoras, congeladores y microondas, así como otros aparatos eléctricos, entre ellos: ollas arroceras, licuadoras, etc.
- para preparar la comida: picar, pelar, lavar productos, etc.

- para almacenar utensilios de cocina y los alimentos que no requieren refrigeración y para colocar mobiliario.
- para que los estudiantes guarden sus víveres, debe ser individual y con llave.
- desayunadores u otros para consumir alimentos e interactuar con los otros residentes.

Por lo anterior, la cocina es el espacio más importante de interacción social, de ahí que la infraestructura debe facilitar las condiciones físicas para ello.

En esta área todos los espacios deberán estar hechos de materiales resistentes, como el concreto, y cubiertos con materiales resistentes y fáciles de limpiar como el azulejo, la cerámica o materiales equivalentes. Las baldosas o piezas deben ser de tamaño medio y no porosas, las juntas deben ser mínimas para evitar la acumulación de bacterias u otros contaminantes. Evitar el uso de madera, en el área de la cocina, pues ésta tiene una vida útil corta, lo que favorece a la aparición de plagas, por lo que siempre debe optarse por materiales de fácil mantenimiento. Luego, el diámetro de los desagües debe considerar el constante uso que se hace de las instalaciones, por lo que, también, debe preverse un fácil acceso a las cajas de registro para el mantenimiento respectivo.

Área de lavado

Es el espacio para lavar, secar y aplanchar la ropa, por lo que debe contemplar:

- pila para lavar ropa, zapatos y otros artículos de uso personal.
- espacio para secado bajo techo, de artículos de uso personal como zapatos maletines, etc., que no se pueden secar en las “secadoras”.
- mueble para aplanchar, con instalación eléctrica para colocar la plancha.
- espacio para instalar lavadoras y secadoras.
- conductores de aire, para extraer el aire caliente de las secadoras y las pelusas de ambos equipos.

Área de Estudio

Un espacio acogedor, con iluminación y ventilación naturales para que los estudiantes realicen sus actividades académicas de manera individual o en grupo, para lo cual requieren:

- espacio para colocar mesas y sillas para estudio.
- espacio para mobiliario con características especiales de accesibilidad.
- espacio para colocar mobiliario para carreras específicas, como arquitectura e ingeniería, es decir, mesas para dibujo, o lugares para el diseño de las maquetas.

El tamaño de esta área debe de ser proporcional al número de estudiantes del edificio; sin embargo, se pueden habilitar áreas externas al edificio, siempre destinadas para estudio; desde luego, esto depende de las condiciones que ofrezca el entorno.

Área de cómputo

Sala que ofrezca las condiciones y el espacio adecuado para instalar equipo de cómputo, esto es:

- mobiliario para colocar computadoras, impresoras, escáner y otros.
- conexión a Internet.
- red inalámbrica, que permita la conexión de computadoras desde cualquier parte del edificio.
- instalación de aire acondicionado para asegurar su vida útil.
- cuarto de fibra óptica por cada nivel del edificio, de 4 m².

Sala multiuso

Es un espacio de encuentro y socialización, para múltiples actividades propias del Programa de Residencias, es un área que puede ser bulliciosa dependiendo de las actividades a realizar como: reuniones, capacitaciones, asesorías a los estudiantes, celebraciones, entre otras. En esta área se requiere:

- toma corrientes, para el uso de equipo audiovisual, cómputo, pantalla, TV, máquinas de café entre otros.

- mesas, que permita el trabajar en subgrupos, deben tener una forma que facilite su traslado, permita formar diferentes figuras de acuerdo a las necesidades de las actividades y fáciles de limpiar.
- sillas multiuso fáciles de limpiar y de trasladar que permitan ser apiladas para guardar.
- prever espacio para colocar una pantalla para proyección.
- área que permita realizar exposiciones de diferentes materiales sin dañar las paredes.

Habitaciones

Las habitaciones son un espacio privado para la población estudiantil, es el lugar para descansar, dormir y estudiar de manera individual. Se requiere que contemple espacio para:

- colocar la cama.
- guardar la ropa y otros artículos de uso personal y educativo.
- un espacio para estudiar de manera individual, con iluminación direccionada al área de estudio, donde se pueda colocar computadora, con acceso inalámbrico a Internet y otros materiales educativos.

Se recomienda, considerando los costos de construcción y las características de la población estudiantil, habitaciones con espacio para albergar a tres residentes, previendo espacio de privacidad individual para vestirse, colocar la cama y los artículos de uso personal. En las habitaciones, las puertas deben tener ángulos de metal o marcos de seguridad.

Baños

Espacio para la higiene personal, por lo que es necesario prever la colocación de:

- puertas para baño.
- espejos, agua caliente, (de acuerdo con la zona en donde se ubiquen las residencias).
- materiales antideslizantes.
- toma corrientes para uso de artefactos eléctricos como secadora de pelo, etc.

Y, por supuesto, cumplir con la Ley 7600, colocando los materiales e implementos indispensables para personas con necesidades especiales.

Área de recreación

Esta es un área de socialización y esparcimiento, por lo que es un espacio alegre y bullicioso, donde los estudiantes puedan realizar diferentes actividades bajo techo como por ejemplo, jugar ping pon, futbolines, juegos de mesa, mini gimnasio, canchas de deportes entre otros. Es importante advertir que el ruido no invada los otros espacios del edificio donde se estén desarrollando otras actividades de estudio y descanso.

Área para el talento humano

Este es el espacio para la ubicación de las personas responsables del servicio y, de acuerdo con el Reglamento de Residencias, se debe estimar para un mínimo de 4 funcionarios, por lo que este lugar debe tomar en cuenta que debe tener:

- Espacio para colocar estaciones de trabajo para un mínimo de tres funcionarios del CAI, así como equipo de cómputo, teléfono y la comunicación por medio de Internet.
- Espacio para guardar documentos, expedientes y materiales de oficina.
- Un espacio para un asistente administrativo con su equipo de cómputo.
- Sala de entrevista individual, para atender situaciones personales y confidenciales, para un mínimo de tres personas.
- Salita adicional para reuniones del CAI, reuniones de Comisión de Residencias y reuniones con grupos de estudiantes, es decir, para un promedio de 8 personas.
- Espacio para el comedor donde colocar: refrigeradora, microondas y mesa con sillas.
- Servicio sanitario con lavamanos.

Área para Conserjería

Un espacio para:

- guardar materiales y equipo de limpieza.
- guardar cosas personales de los funcionarios encargados.
- pila para lavar los utensilios que se utilizan en conserjería.

Área de bodega y mantenimiento

- a) Es un espacio dedicado a bodega para guardar equipo de mantenimiento de la infraestructura y activos, se debe prever espacio para:
- almacenar activos en proceso de reparación o de desecho.
 - un funcionario de mantenimiento de infraestructura y activos en general.
 - guardar equipo de mantenimiento y reparación del edificio y activos.
 - guardar materiales de mantenimiento.
 - realizar actividades de mantenimiento y arreglos de activos (por otros funcionarios universitarios o de empresas contratadas para tal fin).
- b) Espacio para dar mantenimiento al equipo de cómputo, lo que incluye espacio para:
- dar mantenimiento al equipo de cómputo.
 - guardar equipo de cómputo que requiere mantenimiento y reparación.
 - ubicar un funcionario de mantenimiento y soporte de equipo.

Casetilla de Guarda

Colocar fuera del edificio una casetilla de Guarda, que tenga suficiente visibilidad, servicio sanitario y toma corriente para electrodomésticos como máquinas para hacer café y microondas.

Área de acopio para desechos

Es un espacio para que la población residente y los funcionarios depositen los desechos, en condiciones higiénicas, y según, cada tipo de desecho, de acuerdo con las directrices institucionales

El espacio debe tener tubería cercana que facilite la limpieza. Debe ubicarse en un lugar con acceso tanto desde el edificio para uso de la población residente, como para el camión recolector.

5.5 Otros elementos a considerar

El avance tecnológico lleva a que, de manera muy rápida, se presenten nuevas necesidades que no fueron previstas al momento de diseñar un edificio para residencias, algunas de esas necesidades, que deben tomarse en cuenta, son:

- Un sistema de acceso electrónico, con tarjeta, huella, clave o cualquier otro tipo de código, tanto en el edificio como en las diferentes áreas, pues esto permitirá la sustitución de las llaves. Para ello, es conveniente dejar de previstas las tuberías para cablear las áreas por donde se colocarían los llavines electrónicos o los receptores de este tipo de sistemas.
- La adquisición de la mayor cantidad de equipo eléctrico posible, esto de acuerdo con el uso y la demanda de los estudiantes. Algunos ejemplos de estas adquisiciones son: el número de refrigeradoras, la incorporación de congeladores y/o mayor cantidad de microondas.
- Utilización de equipo y materiales domésticos con características distintas a las que se previeron inicialmente. Cabe destacar que, en este momento, se utiliza cierto tipo de equipo de uso doméstico, y podría ser que en un futuro el mercado ofrezca equipo tipo industrial más apropiado para el uso en las residencias, por eso, es preciso tomar en cuenta las nuevas opciones del mercado, para microondas, lavadoras, secadoras, etc.
- Posibilidad de utilizar, en un futuro, otros tipos de fuentes de energía en el edificio, pues en este momento existen opciones para calentar el agua, pero estas opciones deben ser valoradas institucionalmente, ya que en un futuro la tecnología puede ofrecer otras opciones de menor costo y mayor alcance.



Capítulo 8:

Requerimientos de mobiliario y equipo

El servicio de residencia incluye equipo y mobiliario básico para la vida y el desarrollo cotidiano de un estudiante universitario. Por lo tanto, el equipo y mobiliario forman parte del conjunto de satisfactores que conforman el servicio de residencias.

De acuerdo con la experiencia en la administración de residencias ubicadas en las diferentes sedes de la Universidad de Costa Rica, la Comisión asesora de Residencias propuso en el plan de: Desarrollo del Programa de Residencias la utilización del equipo básico para este servicio que incluía menaje doméstico, equipo educativo y de oficina (abril, 2005 pág. 31).

Este Plan se orienta hacia el desarrollo del programa de residencias en igualdad de condiciones y en todas las sedes universitarias. En el año 2005, por ejemplo, el equipo y mobiliario de algunas sedes no presentaba las condiciones óptimas para el uso de los estudiantes, ya que de acuerdo con la valoración realizada por el personal de cada residencia, parte de los activos estaban deteriorados por los años de uso y debían ser reemplazados y, además, con el propósito de cumplir con el nuevo Reglamento aprobado a finales del año 2004, era necesario contar con talento humano en las distintas sedes. Para tal propósito, cada una de las residencias utilizando la técnica FODA, realizó un análisis de su situación, identificando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Todo ello, permitió identificar retos y proponer alternativas que fueron la base para el Plan de Desarrollo.

Por tal motivo, en este apartado se proponen las necesidades para un edificio nuevo²² de acuerdo con las características de infraestructura, ya planteadas en el capítulo 7 y que son producto de la experiencia y discusión que sostuvo la Comisión Asesora de Residencias del 2005 al 2008²³, del inventario de activos realizado en el 2008 y de las solicitudes de equipo y mobiliario, que presentaron los coordinadores de Vida Estudiantil, en el periodo del 2005 al 2008.

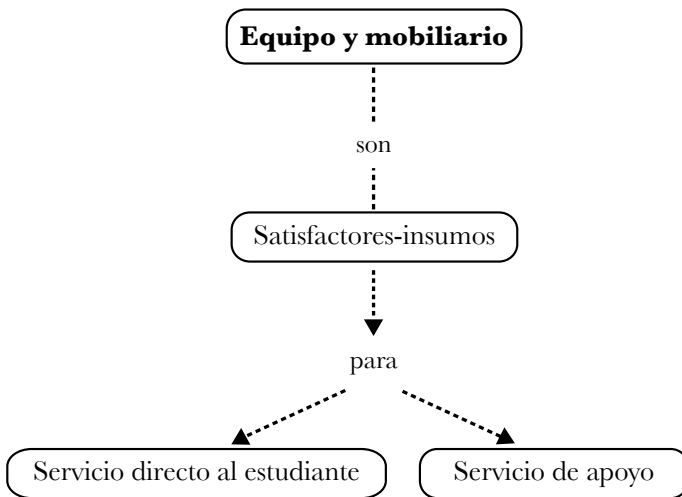
22 Los edificios con que ya cuenta la Universidad pueden necesitar de otros equipos y mobiliario de acuerdo con las condiciones y características de los inmuebles.

23 Minutas #1, #2,3#, #4, #6, #7 y #8 del 2005, #1, #3, #6 y #7 del 2006, #1, #2, #3,4#, #5, #6, #7, #8, #9,#10 del 2007 y #1, #2, #3, #4, #5 y #6 del 2008.

El mobiliario y equipo, al ser satisfactores materiales, tienen características según el momento histórico en que lo necesiten, por lo que van a tener especificaciones técnicas particulares de acuerdo con el avance tecnológico. Sin embargo, existen una serie de elementos que es necesario tener presentes al momento de escoger estos activos, estos son:

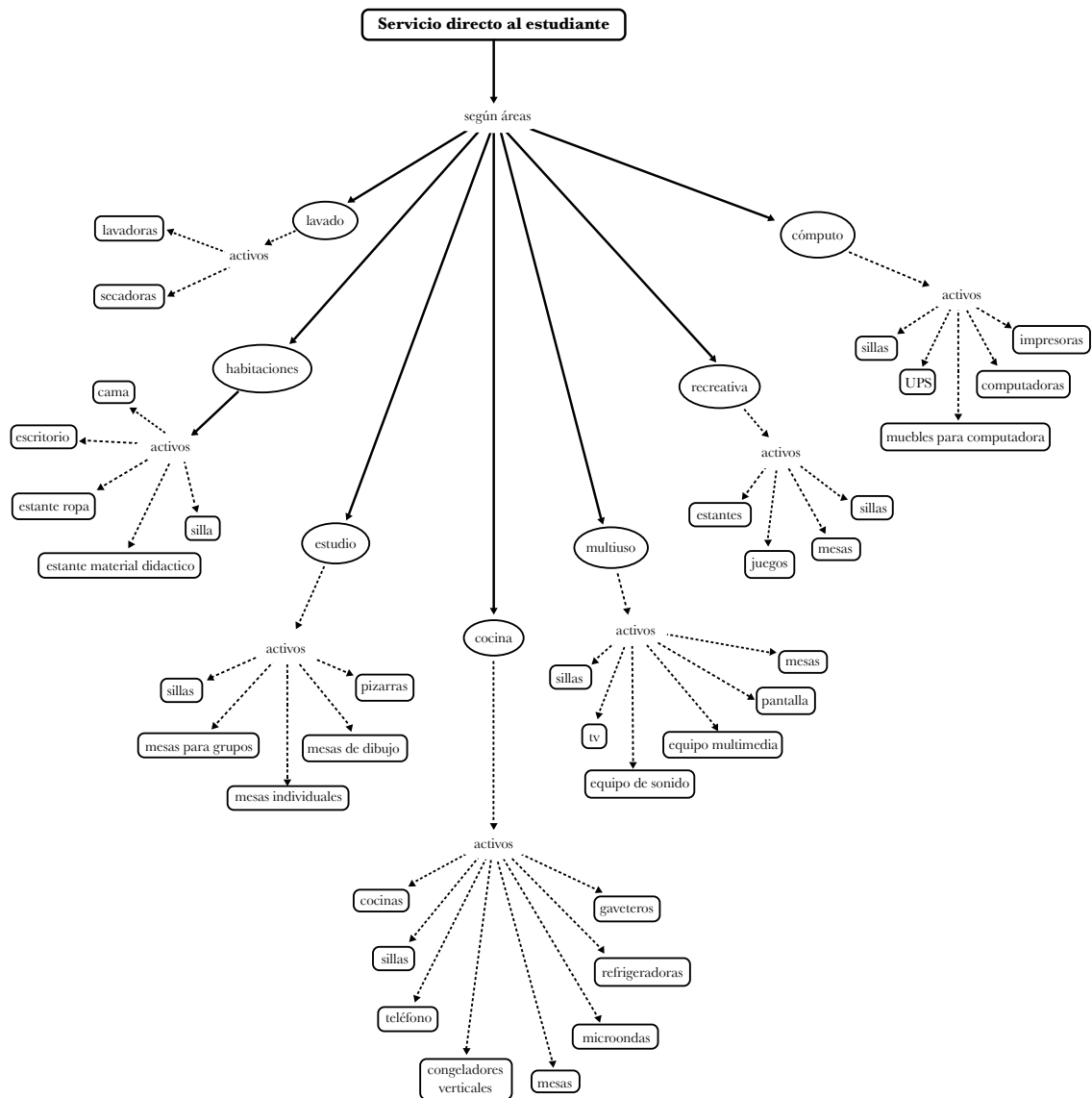
1. el uso frecuente de un mismo equipo, por diferentes personas.
2. características de la población que los va a usar (no tienen experiencia en el uso de los mismos), por eso, escoger lo más simple.
3. las condiciones de la instalación eléctrica del edificio, donde se va a instalar el equipo.
4. que se garantice la disponibilidad de repuestos y una empresa que de mantenimiento.
5. la vida útil de los equipos.
6. la experiencia sistematizada en la duración y condiciones de los equipos que tiene el personal del programa.

El mobiliario y equipo que necesita el programa de residencias se puede dividir en dos grandes grupos: por un lado, los que son de uso diario para la población estudiantil y los que se necesitan para los servicios de apoyo.



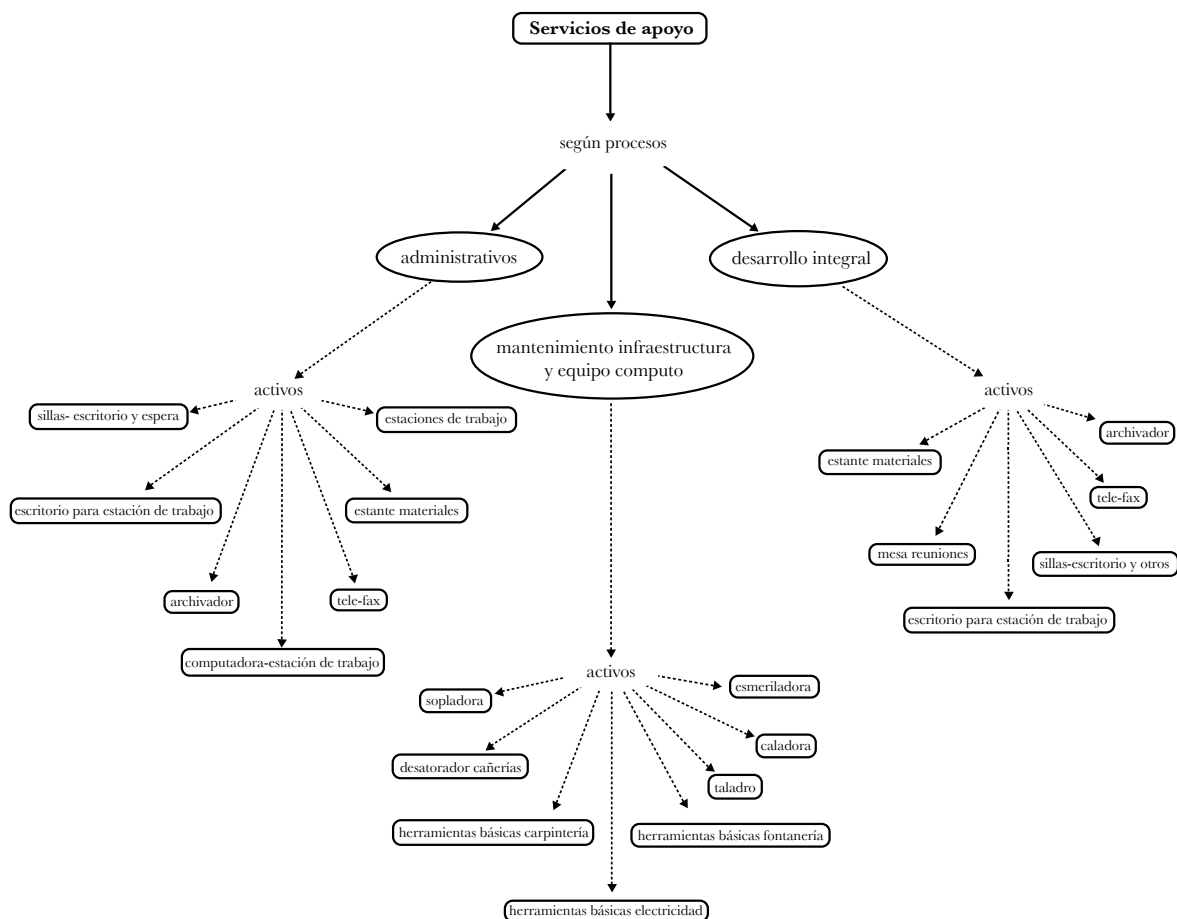
Fuente: Elaboración propia

Dependiendo del área del edificio, el mobiliario y equipo de uso de la población estudiantil se detalla en el siguiente esquema:



Fuente: Elaboración propia, a partir de la información tomada de minutas Comisión Asesora de Residencias y sus respectivos anexos: minutas #1, #2, #3, #4, #6, #7 y #8 del 2005, #1, #3, #6 y #7 del 2006, #1, #2, #3, #4, #5, #6, #7, #8, #9, #10 del 2007 y #1, #2, #3, #4, #5 y #6 del 2008.

Los servicios de apoyo para las residencias, como son los procesos administrativos, de mantenimiento de equipo e infraestructura y los que favorecen el desarrollo integral de la población estudiantil, necesitan equipo y mobiliario que pueden agruparse así:



Fuente: Elaboración propia, a partir de la información tomada de minutas Comisión Asesora de Residencias y sus respectivos anexos: minutas #1, #2,3#,4, #6, #7 y #8 del 2005, #1, #3, #6 y #7 del 2006, #1, #2, #3,4#,5, #6, #7, #8, #9,1#0 del 2007 y #1, #2, #3, #4, #5 y #6 del 2008.

Con el propósito de mantener la seguridad de la población residente, del talento humano y de cumplir con la normativa sobre prevención del riesgo es necesaria la compra de equipo de seguridad que cumpla con las especificaciones del Manual de disposiciones técnicas generales al reglamento sobre seguridad humana y protección contra incendios versión 2007²⁴, por lo tanto, es requisito que en cada edificio se tenga a disposición el siguiente equipo de seguridad:

- Lámparas de emergencia.
- Extintores, de distintos tipos según el lugar donde se ubiquen y las normas establecidas para cada caso.
- Un sistema de detección y alarma contra incendio.
- Rociadores automáticos.
- Bomba de agua, que asegure la presión suficiente para distribuir el agua en todo el edificio en caso de una emergencia.
- Un hidrante, con la manguera correspondiente. En caso necesario, este mismo hidrante sirva como toma de agua directa para los bomberos.

Al ser estas disposiciones de reciente aprobación, la Universidad de Costa Rica tiene como reto cumplir con todas estas indicaciones en los edificios que ya tienen varios años de construidos.

Adquisición de menaje

La persona responsable de la compra de mobiliario y equipo debe detallar las especificaciones y características que deben tener los equipos que se van a adquirir, para asegurar que los activos que se compren sean los que se necesitan para ofrecer el servicio adecuado a la población estudiantil residente.

24

Ver anexos del Capítulo 7

Equipo y maquinaria:

La institución cuenta con instancias especializadas que brindan asesoría para la compra de equipo y maquinaria, estas instancias han establecido especificaciones técnicas para los equipos según se detalla a continuación:

- Equipo de cómputo y conexiones a Internet: el Centro de Informática es la instancia que determina los estándares de este tipo de equipo, para lo cual ha elaborado instructivos e indicaciones precisas.
- Maquinaria, como es el caso de las bombas de agua: éstas deben consultarse a la Oficina de Servicios Generales, que es la responsable de la dar la asesoría necesaria así como el mantenimiento posterior.
- Dispositivos de seguridad y accesibilidad deben coordinarse con la Oficina de Servicios Generales, para que sean compatibles y se integren al sistema de seguridad institucional.

Para la compra de estos equipos existe un procedimiento específico que debe ser consultado en la Oficina de Suministros, ya que se necesita el aval de las instancias rectoras responsables en cada materia.

Equipo doméstico

2.1. Electrodomésticos:

- En el proceso de adquisición de equipo electrodoméstico, como lavadoras, secadoras cocinas refrigeradoras, microondas y congeladores, se debe adjuntar las especificaciones técnicas para cada equipo, asegurando que sea el adecuado a las necesidades de las residencias²⁵.

²⁵ En los anexos al Capítulo 8 se puede consultar, las especificaciones técnicas del equipo electrodoméstico que ha elaborado el personal de la Sede Rodrigo Facio.

2.2 Menaje:

- En relación con las camas la experiencia ha demostrado que las de madera son las más resistentes y con una vida útil mayor que las de metal. Se recomienda que se coloque, sobre los travesaños, una lámina de material resistente como plywood y no durpanel²⁶.
- En el caso de los sillones para las áreas como cocinas, sala de espera, o de socialización se han dado dos opiniones diferentes: una desde la población estudiantil que siente que en las residencias este tipo de muebles les hace falta, ya que en sus hogares cuentan con ellos. Desde la experiencia de mantenimiento, estos muebles tienen una vida útil muy corta por la forma en que son usados (sentados en los asientos, descansa brazos o respaldos, acostados con los zapatos encima del sillón entre otros), rápidamente se aflojan y se deteriora el material que los cubre. Como alternativa se han incorporado bancas de madera, que en ocasiones son objeto de crítica por parte de las y los estudiantes residentes quienes añoran los sillones.

La Universidad de Costa Rica tiene establecidos los procedimientos para la compra de equipo y mobiliario, la Oficina de Suministros es la encargada de dictar las directrices en esta materia; de acuerdo con el costo de cada equipo y la cantidad que se compre, se deben utilizar las diferentes formas de compra: estas son: Licitación Pública, Licitación Abreviada o Compra directa.²⁷

Según la instancia que necesite adquirirlos existen diferentes procedimientos, por ejemplo, para el caso de las sedes Regionales existe un proceso de desconcentración de compras y en el caso de la sede Rodrigo Facio se coordina, directamente, con la oficina de Suministros.²⁸

²⁶ Las especificaciones técnicas y dimensiones se pueden revisar en el anexo del Capítulo 8

²⁷ La información sobre estos procedimientos puede ser consultada en la oficina de Suministros y en la página web, a la cual se tiene acceso desde la página de la Vicerrectoría de Administración <http://vra.ucr.ac.cr>

²⁸ Esta oficina, cuenta con un sistema informatizado denominado “Sistema de gestión de la contratación administrativa”.

III Parte:

Gestión y administración del Servicio de Residencias

Introducción

Las residencias en la Universidad de Costa Rica, como se plantea en los capítulos anteriores, son un servicio estudiantil complejo, tienen su reglamento propio, que marcan su área de acción en el quehacer institucional; es un componente de la Vida Estudiantil y forman parte del Sistema de Becas, que también tiene reglamento específico. Este servicio tiene un marco jurídico y organizativo, ya definido por las instancias institucionales correspondientes y que quedó descrito en la I parte de este documento, que determinan y enmarcan el servicio, a esto se le denomina: dimensión institucional.

Así las cosas, este apartado presenta el funcionamiento del servicio, aporta en la construcción de alternativas concretas para asumir la gestión y administración del servicio y cumplir con las expectativas de la población meta y la institución.

Ahora bien, la gestión se ubica en las relaciones que establece el servicio con el entorno²⁹, busca su sostenibilidad, direcciona las acciones y negocia el apoyo institucional (recursos necesarios). Por su parte, la administración³⁰ se centra en la dimensión operativa del servicio en sí, los proyectos, los procedimientos, el seguimiento a los recursos, en fin, cumplir con todos aquellos esfuerzos que aseguren el servicio cotidianamente. Al respecto, Mato, Santamaría, Silva, & Cheaz (2001) plantean

La gestión es el proceso del manejo dinámico de la interacción que ocurre entre la organización y su entorno relevante; la gestión puede ser comprendida como el manejo del cambio hacia adentro y hacia afuera de la organización.” (p. 47)

29 Capítulo 9.

30 Capítulo 10

La administración involucra actividades rutinarias, en torno al manejo de los medios-recursos materiales, recursos financieros, etc.- los cuales pueden ser previstos en los manuales de normas y procedimientos de la organización; todo ello es un proceso de mantenimiento del equilibrio organizacional interno. (p.47)

Ambos niveles, la gestión y la administración, conllevan la toma de decisiones, la negociación permanente, así como la construcción de planes de acción.

Capítulo 9:

Gestión del Servicio de Residencias

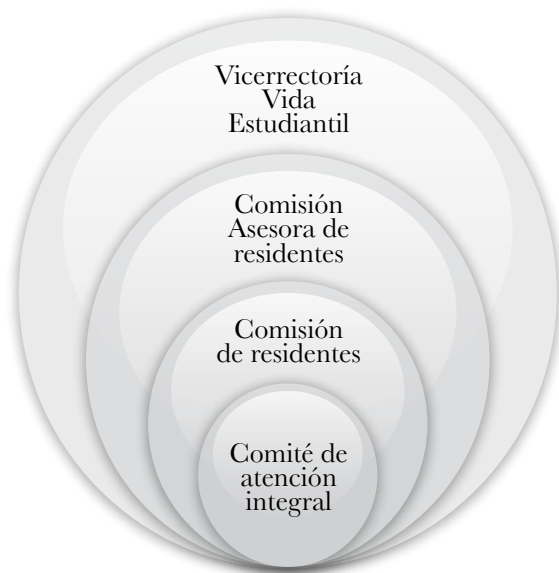
Como se menciona en la introducción de este apartado, la gestión integra los procesos que vinculan el servicio con el entorno, es decir, busca su sostenibilidad, direcciona las acciones y negocia el apoyo institucional (recursos necesarios), sobre la gestión de servicios sociales Morera (2001) plantea

La gestión de las organizaciones productoras de servicios sociales es clave, en tanto su función central es la de integrar las distintas partes y elementos de la organización entre sí y con los contextos generales y de tarea, en los cuales se construye, desarrolla y actúa. (p.83)

El servicio de residencias es un beneficio estudiantil que cubre a la población estudiantil de las diferentes sedes universitarias. La estructura organizativa contempla dos niveles: uno general institucional, y otro en cada sede, por lo que el servicio tiene lineamientos y decisiones generales para todas las residencias de la universidad, así como procesos y proyectos (estratégicos y operativos) específicos para cada sede, de acuerdo con las características de cada una. Por lo tanto, la gestión del servicio se da a nivel institucional general y en cada sede en particular.

El Reglamento del Beneficio de Residencias, en el Capítulo Segundo, detalla los órganos de gestión y las responsabilidades de cada instancia en la toma de decisiones, tanto a nivel general de la Universidad de Costa Rica como en cada sede universitaria en particular.

Según el reglamento, y de acuerdo con los niveles de responsabilidad, las instancias que tiene el Programa de Residencia son las siguientes:



Vicerrectoría de Vida Estudiantil

Es la instancia que: “tiene como misión la promoción del desarrollo personal y social del estudiante desde una perspectiva integral, facilitando las condiciones existenciales y materiales, para contribuir al mejoramiento del educando como individuo, como universitario y como miembro solidario de la sociedad” artículo N°1 el Reglamento de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil.

En el Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica, en el artículo 54 se establece que:

Corresponde específicamente al Vicerrector de Vida Estudiantil:

- a) Agrupar, coordinar, dirigir y evaluar todos los servicios de orientación y asistencia a los estudiantes universitarios.
- b) Actuar como superior jerárquico de las Oficinas Administrativas establecidas en el Reglamento de la Vicerrectoría de Vida

Estudiantil y de las otras dependencias que el mismo reglamento establezca (1974, p.14)

Por lo tanto, la Vicerrectoría de Vida Estudiantil es la instancia universitaria responsable de todos los esfuerzos que se realicen en el área de Vida Estudiantil incluyendo el servicio de residencias. De ahí que en el artículo 11 del Reglamento de Residencias, se indique que la Comisión Asesora de Residencias debe dar cuenta de su trabajo a la persona nombrada como vicerrector o vicerrectora de Vida Estudiantil.

Comisión Asesora de Residencias

De acuerdo con el artículo 7 del Reglamento de Residencias, la Comisión Asesora de Residencias es uno de los órganos de gestión, del programa de residencias, y su accionar es a nivel institucional; está integrada por las personas nombradas en las coordinaciones de Vida Estudiantil en cada una de las sedes de la Universidad de Costa Rica y un estudiante de residencias. Es un órgano asesor en materia de Residencias Estudiantiles, tanto para la Vicerrectoría de Vida Estudiantil de quien depende, como para otras autoridades universitarias: su accionar fundamental es elaborar los lineamientos y planes que favorezcan el desarrollo del servicio en la institución, es por su naturaleza un órgano colegiado de gestión, apoyado y retroalimentado por la Comisión de coordinadores de residencias de las diferentes sedes, su conformación y funciones son:

Conformación	Funciones
ARTÍCULO 8 a) La Jefatura de la OBAS, a la que le corresponde coordinar la comisión. b) Las coordinaciones de Vida Estudiantil en las Sedes Regionales. c) Una persona representante estudiantil elegida por el Consejo Central de Residencias (COCE-RE) por un período de dos años.	ARTÍCULO 9 a) Recomendar los lineamientos administrativos para la gestión anual del programa. b) Conocer las propuestas que presentan quienes estén a cargo de las diferentes Sedes. c) Recopilar, analizar y sistematizar información acerca de la situación del Programa de Residencias de cada sede universitaria. d) Informar a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil de cualquier situación especial que se presente en las residencias de cada sede universitaria o bien cuando esta solicite información. e) Elaborar un informe anual con carácter propositivo acerca de las posibles políticas y medidas administrativas que deben ser implementadas por el Programa de Residencias, para ser presentado a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, instancia que se pronunciará al respecto

Los aspectos específicos que ha trabajado la “Comisión Asesora de Residencias” durante el periodo 2005 al 2008, según las minutas #1, a la #10 del 2005, de la #1, a la #8 del 2006, de la #1 a la #11 del 2007 y de la #1 a la #8 del 2008, se enuncian a continuación³¹:

- Plan de Desarrollo de Residencias.
- Planes de Trabajo e informes de labores de la Comisión Asesora de Residencias
- Planes de Trabajo e informes de labores de la Comisión de Coordinadores de Residencias.
- Normas internas para cada residencia.
- Propuestas de modificación al Reglamento de Residencias.
- Solicitudes de Mobiliario y Equipo.
- Plan de mantenimiento de edificios y reparación de activos.
- Manejo de las empresas auxiliares de las residencias.
- Procesos disciplinarios

31 En los anexos al capítulo 9 se resumen los contenidos por sesión.

- Funciones de las instancias que establece el reglamento de residencias.
- Inventarios de activos.
- Planes de emergencias.
- Alquiler de residencias

Comisión de Residencias

De acuerdo con el Reglamento de Residencias, cada una de las sedes universitarias debe contar con una Comisión de Residencias. Es la instancia que propone ante la coordinación de Vida Estudiantil de la sede y de la dirección de la Oficina de Becas, los planes de trabajo. Tiene entre sus funciones la gestión y administración del servicio en la sede. Según el artículo 7 del Reglamento de Residencias, a continuación se detalla su integración y funciones:

Conformación	Funciones
ARTÍCULO 10	ARTÍCULO 11
a) Un coordinador o coordinadora, quien será una persona representante de la OBAS en el caso de la Sede Rodrigo Facio o de la Coordinación de Vida Estudiantil en el caso de las Sedes Regionales. b) Una representación estudiantil, por designación de la población residente de las respectivas sedes universitarias. c) Una representación del CAI de la respectiva sede universitaria. d) La persona encargada de asuntos administrativos del Programa de cada sede universitaria, cuando la hubiere.	a) Preparar el plan anual de trabajo y presentarlo para su aprobación a la Jefatura de la OBAS o a la Coordinación de Vida Estudiantil, según corresponda. b) Divulgar y promover el cumplimiento de las normas de administración particular de cada residencia estudiantil. c) Conocer y dar solución a los asuntos relacionados con el funcionamiento particular de cada residencia estudiantil. d) Velar por la administración y el mantenimiento adecuado de los recursos que el Programa de Residencias dispone para su funcionamiento. e) Recomendar a las instancias competentes el plan de inversión del presupuesto asignado a las residencias de cada sede universitaria. f) Propiciar el buen uso y aprovechamiento del equipo, bienes muebles e inmuebles, por parte de la población estudiantil residente. g) Identificar las necesidades de recursos humanos, materiales y financieros que el Programa requiera, y proponerlas ante las instancias correspondientes. h) Identificar las necesidades e inquietudes de la población estudiantil residente, y buscar posibles soluciones a sus demandas. i) Coordinar con la organización estudiantil la implementación de diferentes proyectos que favorezcan la autogestión, en aras de una mejor calidad de vida. j) Presentar informes periódicos y un informe comprensivo al final de cada año, a la jefatura de la OBAS o a las coordinaciones de Vida Estudiantil, según corresponda. k) Reunirse al menos una vez al mes o en forma extraordinaria cuando se amerite.

Comité de atención integral

Órgano de gestión, en cada una de las sedes de la Universidad, según el artículo 7 del Reglamento de Residencias, está integrado por los profesionales que tienen la responsabilidad del desarrollo integral de la población residente, por lo que sus funciones se orientan hacia la población estudiantil residente. En el reglamento de Residencias se establece su conformación y funciones, las cuales se detallan a continuación:

Conformación

ARTÍCULO 12.

El Comité de Atención Integral estará conformado en cada sede universitaria que cuente con un Programa de Residencias, por el personal profesional asignado para la atención integral de la población estudiantil residente. El número de integrantes de este comité no podrá ser inferior a dos ni superior a cinco. La jefatura de la OBAS o la Coordinación de Vida Estudiantil, según corresponda, designará a uno de los integrantes como su coordinador o coordinadora por el tiempo que estime pertinente.

Funciones

ARTÍCULO 13

- a) Programar y desarrollar proyectos preventivos y educativos, de conformidad con los fines y objetivos del Programa de Residencias.
- b) Estudiar, recopilar y analizar las experiencias y criterios técnicos profesionales, referidos a modelos de convivencia adecuados a los fines del programa.
- c) Analizar y recomendar lo correspondiente a las solicitudes de ingreso a las residencias estudiantiles, ante la OBAS o las coordinaciones de Vida Estudiantil, según corresponda, tomando en consideración los requisitos establecidos por los reglamentos vigentes y siguiendo los lineamientos elaborados por la Comisión Asesora de Becas.
- d) Estudiar y emitir la respectiva recomendación sobre los casos de excepción a los que se hace referencia en el capítulo tercero del presente reglamento.
- e) Ubicar a los estudiantes y a las estudiantes por habitación o modalidad según el resultado del seguimiento grupal e individual.
- f) Evaluar las diferentes situaciones que se generen del proceso de convivencia y proponer las soluciones del caso.
- g) Mediar en la solución de conflictos originados en la convivencia estudiantil.
- h) Revisar semestralmente los requisitos de permanencia en el Programa de Residencias, para recomendar, al inicio del ciclo lectivo siguiente, la suspensión o continuidad del beneficio a cada estudiante.
- i) Coordinar con otras instancias administrativas y estudiantiles los aspectos que se requieran para el buen funcionamiento del Programa.
- j) Mantener la información de la población estudiantil residente de manera actualizada y automatizada, con el fin de que sea un insumo para los informes que se remitan a la OBAS, a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil o a las autoridades que así lo soliciten.
- k) Instruir las denuncias de faltas disciplinarias de alguna persona miembro de la comunidad estudiantil residente, de acuerdo con el capítulo quinto del presente reglamento.
- l) Dar seguimiento efectivo a la ejecución de medidas con carácter complementario o sustitutivo a las sanciones, establecidas de acuerdo con el capítulo cinco del presente reglamento.
- m) Desarrollar otras acciones que busquen la promoción de la salud y la prevención de problemas que afecten el desarrollo.

El Comité de Atención Integral (CAI) lo conforman profesionales en trabajo social y psicología como base, incorporándose otros profesionales que puedan cumplir con las funciones asignadas por reglamento a este comité. Estos y estas profesionales desarrollan procesos operativos orientados al desarrollo integral de la población residente y procesos administrativos como: la revisión de requisitos, instruir y aplicar procesos disciplinarios a petición de la coordinación de Vida Estudiantil de cada sede o la Jefatura de la Oficina de Becas en la sede Rodrigo Facio. En el caso del coordinador de residencias le corresponde, además, funciones administrativas propias de la gestión del talento humano ubicado en el servicio de residencias.

El CAI desarrolla sus funciones bajo la modalidad de: trabajo en equipo, elabora planes e informes de trabajo que deben presentar al superior jerárquico³².

Tanto la Comisión de Residencias como el Comité de Atención Integral (CAI) son órganos que tienen como superior jerárquico a la Jefatura de Becas (en la sede Rodrigo Facio) y a la persona nombrada en la Coordinación de Vida Estudiantil en el caso de las sedes regionales. Por lo tanto, estas personas (Jefatura de Becas y persona nombrada en la Coordinación de Vida Estudiantil) se convierten en las responsables del servicio de residencias en la sede respectiva y juntas conforman la Comisión Asesora de Residencias que dan cuentas de su trabajo a la persona nombrada como Vicerrector, o Vicerrectora de Vida Estudiantil, desde donde se definen lineamientos generales para este servicio a nivel institucional³³

La persona responsable de administrar y gestionar el servicio, cuenta con el apoyo de instancias de participación como la Comisión de Residencias y el Comité de Atención integral. De esta manera, desde el mismo Reglamento de Residencias se prevé, de manera formal, la participación de diferentes actores del servicio en la toma de

32 Las funciones de estos profesionales se pueden consultar en el anexo al capítulo #9

33 Reglamento de residencias artículos N°8 y N°9.

decisiones, sintetizando los orígenes mismos del servicio³⁴ y los lineamientos institucionales³⁵

La participación como premisa para la gestión y la administración conlleva el compromiso de cada participante con el servicio y una clara definición de las responsabilidades de cada uno y nunca una forma de diluir responsabilidades. La participación es un espacio para la construcción colectiva del servicio, donde: se escucha, se discrepa, se propone y se evalúa. Al respecto, Mato, Santamaría, Silva y Cheaz (2001-b) plantean

Cuando las premisas para la participación son que la organización es un sistema dinámico, complejo, multidimensional, con múltiples funciones y constituido por actores con valores, intereses y compromisos diferentes, y que los conflictos y contradicciones son parte de la realidad organizacional, se dan las condiciones necesarias para la práctica de la participación crítica (p. 73)

Como se planteó en el capítulo 3, desde el mismo Estatuto Orgánico la Universidad de Costa Rica, se asume la participación como uno de los principios institucionales, y se ve reflejada en los diferentes órganos que la conforman.

La participación es una categoría fundamental y se considera como un “proceso inherente de cada hombre y mujer para hacer aportes decisivos para la vida en común, ya sea para cambiar o mejorar una situación” (Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 1997). Esta noción supone formar parte de una organización en la que se actúa con libertad, se interviene en las decisiones, se respeta a los demás, hay igualdad y responsabilidad de las elecciones y sus consecuencias. (Molina y Morera 2006, p. 16)

34 Capítulo 1.

35 Capítulo 3

Para lograr en una organización, como el servicio de residencias, la participación es necesario que la persona responsable del servicio se convierta en un facilitador del sistema, su liderazgo se fortalece al reconocer que no tiene la verdad absoluta y que la experiencia y el conocimiento de cada integrante aportan elementos para la discusión y la construcción colectiva del servicio, así

Un buen facilitador necesita ser capaz de generar emoción colectiva en torno al propósito que se ha de lograr con el apoyo de la participación, entono a la contribución potencial de la misma participación, y en torno al potencial representado por la imaginación, la capacidad y el compromiso representado en cada participante y en el conjunto de todos ellos. (Mato, Santamaría, Silva y Cheaz, 2001-b, p. 125)

Los procesos participativos requieren de grandes habilidades para conducir el equipo de trabajo y orientar los esfuerzos hacia la misión del servicio, resolver las situaciones que se representan como nudos críticos y mantener interacción permanente con el entorno institucional, es decir

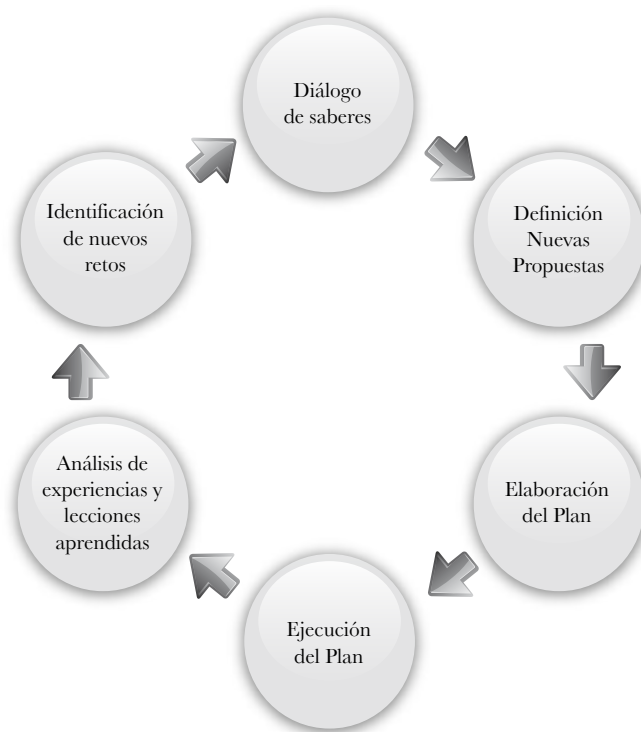
La capacidad de direccionar o dirigir, está fundamentada en el acceso y manejo de la información relevante para relacionarse con el entorno organizacional y con la capacidad de leer en la cotidianeidad del tejido de las relaciones humanas en la organización, los asuntos que ameritan su atención y lo comprometen a escuchar e interpretar la acción individual y la colectiva, el discurso y el conflicto. (Molina y Morera, 2006, p. 26)

La Comisión Asesora de Residencias, instancia en la que participan los responsables de las residencias de todas las sedes universitarias, se convierte en un equipo interdisciplinario de encuentro, discusión y construcción, es el vínculo entre el servicio de residencias, como un

todo, y el entorno institucional. Le corresponde sugerir lineamientos y buscar recursos, para ello debe elaborar el Plan de desarrollo del servicio, los planes anuales de trabajo y dar cuenta de su avance a las autoridades Universitarias. Por lo tanto, es la instancia que vincula el servicio con el todo institucional y apoya a los equipos de trabajo en las sedes universitarias, por lo que debe trabajar en estrecha coordinación con las personas nombradas como coordinadores de residencias en cada sede, de esta manera

Las organizaciones productoras de servicios sociales requieren de un proceso de gestión (toma de decisiones) que considera las condiciones del contexto y su influencia en los procesos y estructura organizativa interna. Esto por cuanto la incertidumbre y la dependencia de la organización con respecto al contexto la afecta positiva o negativamente, limitando o potenciando sus posibilidades de construir respuestas profesionales para las complejas problemáticas sociales ante las cuales debe actuar. (Molina y Morera, p. 83)

Desde el colectivo que participa en la comisión Asesora de Residencias se construye la experiencia participativa que servirá como base, para que desde cada sede universitaria se promueva, también, la participación y desde la realidad de cada residencia retroalimenten todo el servicio. Los diferentes momentos de la participación deben darse en los distintos espacios de construcción, propios del círculo de la planificación que realizan los equipos de trabajo, los cuales se pueden apreciar en la siguiente imagen:



Fuente: Elaboración propia. La expresión “diálogo de saberes” es tomada de Mato, Santamaría, Silva y Cheaz (2001-b, p.107)

Este procedimiento se utilizó para la elaboración, ejecución y evaluación del: “Plan de Desarrollo para la administración de las residencias en el año 2005”, elaborado a petición del Consejo Universitario, y ha orientado, otras tareas que se han promovido desde la Comisión Asesora de Residencias como el: “Análisis y propuesta de modificación del Reglamento”, el “Plan de mantenimiento de los edificios de residencias”, los “Planes de trabajo en cada sede”, entre otros.

Por lo anterior, es importante anotar que la planificación estratégica es un instrumento que permite la construcción conjunta de los lineamientos de un servicio para un periodo determinada, en el artículo N°4 del Reglamento de Oficinas Administrativas de la Universidad se define como planificación estratégica

... proceso continuo de formulación, ejecución y evaluación de acciones orientadas al logro de objetivos. Proceso sistemático de la oficina administrativa para establecer sus propósitos, objetivos, políticas, valores y estrategias básicas, para desarrollar planes detallados, con el fin de poner en práctica su misión, visión, políticas y estrategias, así como para lograr los objetivos y propósitos básicos que originaron la creación de la oficina (s. p.)

Los momentos del proceso de planificación estratégica participativa, que se promueven para el servicio y que se exponen a continuación, se enmarcan en los principios institucionales que se detallan en el Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica, Título I: “Principios y propósitos”, descritos en el capítulo 2 y que se resumen así: visión humanista y democrática que promueve la libertad, la justicia social, la equidad, el diálogo, la libre expresión de ideas y opiniones y el desarrollo integral del ser humano comprometida con el medio ambiente y el desarrollo de una acción planificada en pro del mejoramiento continuo.

- **Diálogo de saberes**

Es una expresión que se explica por sí misma. Se refiere a los momentos de diálogo, que de manera natural y espontánea o formal y convocada se da sobre el servicio de residencias entre los diferentes actores. Es compartir los conocimientos que todos los actores tienen sobre el servicio, lo que permite mirarlo desde diferentes saberes y visiones, aprendiendo unos de otros y son la base para nuevas propuestas.

- **Definición de nuevas propuestas**

Como producto del diálogo se van identificando aspectos que se deben superar de manera particular o reorientar el servicio en su conjunto. Para elaborar una propuesta específica es necesario, primero, definir qué se quiere y concentrar las discusiones y los aportes en esa situación planteada y conceptualizarla claramente.

Elaboración del Plan

Se refiere a la construcción de un Plan de trabajo que asegure llevar a la práctica las nuevas propuestas, detallando los objetivos, las metas, las acciones, las responsabilidades, los recursos necesarios y el tiempo que se requiere para su implementación.

- **Ejecución del Plan**

Llevar a la realidad lo propuesto, ejecutar las actividades, cumplir los objetivos, asumir las responsabilidades e ir evaluando el proceso para realizar los ajustes que la realidad exige

- **Análisis de experiencias y lecciones aprendidas**

Espacio de reflexión que permite evaluar tanto el desarrollo e implementación de la propuesta, los objetivos alcanzados, como los aciertos y desaciertos enfrentados. Reconocer e identificar las lecciones aprendidas es una de las experiencias que permite el enriquecimiento profesional, favorece el crecimiento del equipo de trabajo y fortalece el servicio.

- **Identificación de nuevos retos**

Los seres humanos de manera permanente trazan nuevos retos; desde el accionar cotidiano se dan cuenta de que lograr metas concretas se puede hacer de diversas maneras; que los resultados esperados no siempre se alcanzan como se miraba en el momento de elaborar el plan, y que la realidad es la que va determinando muchas veces la ruta a seguir. Esta reflexión del ser humano lo lleva a que, permanentemente, esté proponiendo nuevas formas de actuar, en este caso, de otorgar el servicio, lo que requieren son condiciones para desarrollar su creatividad.

Este proceso de planificación participativa es un instrumento básico para los Coordinadores de Vida Estudiantil y la jefatura de la Oficina de Becas, instancias responsables de este servicio estudiantil, ya

que favorece y facilita su responsabilidad de gestionar y administrar el programa de residencias, construyendo un modelo de gestión, que favorece pensar, construir y actuar participativamente, fortaleciendo (individual y colectivamente) el talento humano de la organización y, por ende, el servicio de residencias.



Capítulo 10

Administración del Servicio de Residencias

Las personas nombradas en las coordinaciones de Vida Estudiantil, en las sedes y la jefatura de la Oficina de Becas, son las responsables de administrar el servicio de residencias en cada sede y son nombrados según el Estatuto Orgánico por periodos específicos, al igual que todas las autoridades universitarias.

En esta experiencia de trabajo profesional, la persona nombrada como responsable de administrar el servicio de residencias puede que estuviera familiarizada con el servicio, o que lo conociera solo un poco, y existe la posibilidad de que supiera, someramente, que ese servicio existía. En todo caso, la imagen que se tiene de un servicio, por lo general, cambia cuando se es responsable del mismo, es hasta ese momento cuando se llega a conocer realmente el espacio de trabajo.

Al asumir la responsabilidad del servicio de residencias es difícil saber por dónde empezar, pues generalmente, los procesos de trabajo ya existen, el personal espera decisiones, las autoridades superiores ya definieron el servicio y sus características, así que, en realidad, en el momento de asumir las funciones ya hay que tomar decisiones, el personal está esperando para que se giren algunas instrucciones y desde ese nuevo puesto las cosas se ven diferente, las imágenes iniciales empiezan a transformarse, algunas se aclaran y otras se hacen más complejas.

Por eso, las primeras tareas de un responsable de residencias son: acercarse a conocer y comprender este servicio; interrelacionarse con los actores; comprender que los actores son la población meta y el talento humano (los funcionarios) que hace posible el servicio; reconocer que el servicio es parte del todo institucional y que tiene una dimensión política, por lo que el servicio exige mantener constantes interacciones con el entorno.

Como se mencionó en el capítulo 9, la persona responsable de las residencias debe asumir funciones en diferentes niveles institucionales, pues como integrante de la Comisión Asesora de Residencias participa en la construcción de lineamientos estratégicos institucionales que orientan el servicio, busca de recursos que requieren los planes de desarrollo propuestos desde esta instancia, que a su vez responden a los que se proponen en cada sede universitaria, donde también debe

establecer mecanismos de coordinación y búsqueda de recursos, así como en la construcción y apoyo a los procesos de trabajo que de manera operativa se realizan en cada residencia, Molina y Morera (1999) plantean que el gerente social participa en tres tipos de decisiones, estas son

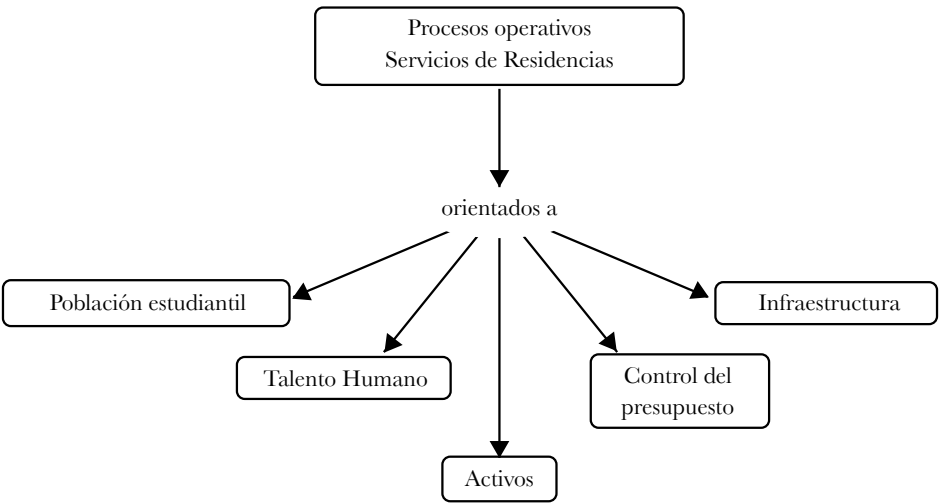
...estratégicas, vinculadas a la misión del servicio social; tácticas, relacionadas con la asignación deficiente de los recursos; y operativas, orientadas a la producción y distribución de los servicios (p. 99)

Por lo anterior, este capítulo se referirá, específicamente, a aquellas responsabilidades que se relacionan directamente con los procesos internos operativos de las residencias

El servicio de residencias tiene procesos de trabajo específicos, que se relacionan e interactúan entre sí y juntos conforman el servicio. Un proceso es el conjunto de actividades propuestas para alcanzar un resultado, en este caso, un aspecto específico y básico del servicio. Los procesos responden al plan y las decisiones estratégicas que han tomado las instancias responsables del servicio³⁶ En el artículo N°4 del Reglamento de Oficinas Administrativas de la Universidad se define proceso como

... serie de funciones que se dan para realizar tareas específicas. Es un mecanismo mediante el cual se agrega valor al conjunto de actividades relacionadas o que interactúan con los servicios que se brindan a los usuarios y las usuarias, desarrollando en forma permanente una evaluación y optimización de sus etapas, en procura de maximizar los servicios al usuario, tanto en el ámbito interno como externo. (s. p)

De acuerdo con la experiencia, los procesos operativos que se desarrollan en el servicio de residencias se pueden agrupar en cinco áreas, que se detallan en el siguiente esquema:



La labor de administrar el servicio de residencias conlleva el acompañamiento y la toma de decisiones en relación con los procesos operativos que se desprenden de cada una de las categorías del esquema anterior; para Morera (2001) administrar es: “el arte de conseguir que se hagan o se ejecuten las decisiones ya tomadas, lo cual significa poner énfasis en procesos y métodos para asegurar resultados”. (p. 75)

En esta responsabilidad de administrar los procesos que integran el servicio de residencias los principios institucionales, que se detallan en el Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica, Título I “Principios y propósitos” descritos en el capítulo 2, determinan los valores y principios que deben estar presentes en el servicio de residencias y, por ende, en su administración: visión humanista y democrática que promueve la libertad, la justicia social, la equidad, el diálogo, la libre expresión de ideas y opiniones y el desarrollo integral del ser humano comprometida con el medio ambiente y el desarrollo de una acción planificada en pro del mejoramiento continuo. Todos estos elementos conforman la cultura organizacional de las residencias,

en consonancia con la comprensión que se tiene en la Universidad de Costa Rica sobre de este aspecto que reza así

...cultura organizacional: valores, normas, estructuras organizativas, procedimientos y modalidades de supervisión, en tanto son contruidos y compartidos por los miembros de la comunidad universitaria. También abarca costumbres y conocimientos, dado que es el resultado de la interacción y de las relaciones organizacionales desarrolladas a lo largo de los años (UCR, Reglamento de Oficinas Administrativas, s. p.).

Cuando se tiene la responsabilidad de administrar el servicio de residencias, es necesario considerar que la realidad institucional y las expectativas de la población meta son cambiantes, lo que conlleva a un constante análisis, retroalimentación y modificación de los procesos operativos, para asegurar que el servicio cumple con la misión encomendada, es decir, con las expectativas de la población meta y las directrices institucionales.

Los servicios sociales no necesariamente son útiles por sí mismos, es necesario que produzcan unos resultados; por tanto, sus efectos en la solución o satisfacción de las demandas deben medirse. Todo servicio social se concreta en productos que deben reunir las características de calidad que las demandas exigen. En este sentido, la productividad también es clave en los servicios sociales y resulta de la relación entre la eficiencia, o sea, el tiempo de respuesta y el costo que significa (Molina y Morera, 1999, p.61)

Al tener bajo responsabilidad un servicio, se asume no sólo los compromisos del servicio, sino también el adecuado manejo de los recursos materiales y el talento humano, sobre los cuales también se debe hacer la rendición de cuentas. Administrar servicios sociales es

administrar bienes públicos, por lo tanto, se debe dar cuenta a la institución y la sociedad sobre el uso de los mismos. En la Universidad de Costa Rica la rendición de cuentas se define, de acuerdo con el artículo 4 del Reglamento de Oficinas Administrativas, como el: “acto mediante el cual los funcionarios se responsabilizan de su gestión ante la comunidad universitaria y nacional o ante una autoridad superior, brindando informes sobre su gestión al igual que respecto al uso del patrimonio institucional, según corresponda” (2004, s. p.).

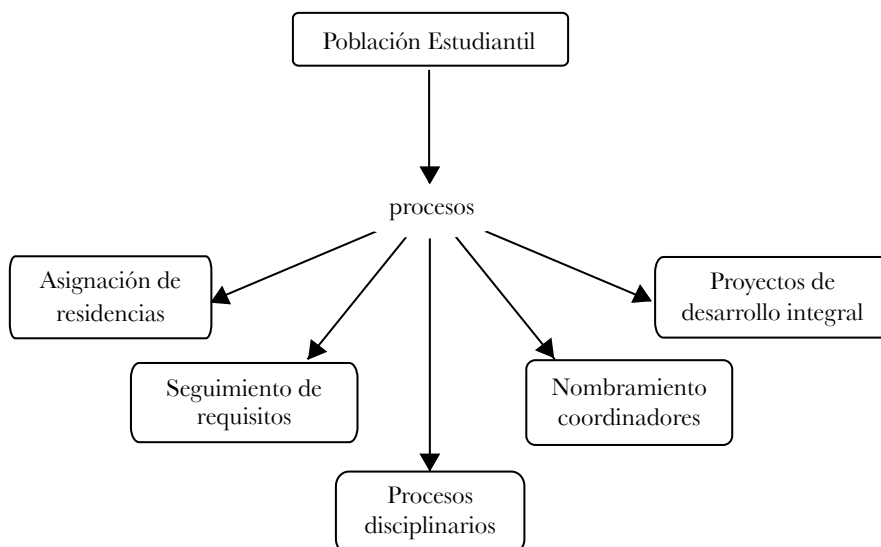
Los procesos que integran el servicio de residencias se despliegan desde cada una de las cinco áreas propuestas en el esquema anterior, las características (actividades), que asume cada proceso, son específicas debido a la complejidad de cada residencia y a las particularidades que le son propias a la sede universitaria donde se ofrece el servicio. Es necesario que los procesos en cada lugar estén claramente establecidos y detallados es decir, cada proceso debe tener identificadas las actividades, la secuencia de las mismas y la (s) persona (s) que deben ejecutar cada actividad³⁷.

A continuación, se presentan los procesos de acuerdo con cada una de las áreas planteadas:

Procesos con la población estudiantil

Se incorporan aquí todos los procesos específicos que se orientan a la población estudiantil residente, a través de los cuales se cumple con los objetivos del servicio y las responsabilidades que deben asumir los integrantes del CAI y el coordinador de Vida Estudiantil en cada sede o la jefatura de Becas en la Sede Rodrigo Facio, dichos procesos se pueden observar en el siguientes gráfico:

³⁷ En los anexos al Capítulo 10 se encuentran algunos ejemplos.



Asignación de residencias:

Proceso que incluye la recepción y análisis de solicitudes del servicio de residencias de la población estudiantil de primer ingreso y de población estudiantil regular y residente que goza del beneficio en el ciclo lectivo anterior y la ubicación de ambas poblaciones, en las habitaciones de los edificios.

Seguimiento de requisitos:

Este proceso se refiere a la responsabilidad que tiene el Comité de Atención integral (CAI), de revisar semestralmente los requisitos para permanecer en el servicio de residencias, los cuales son definidos en el Reglamento del Beneficio de Residencias en los artículos 14,19 y 22, al respecto el CAI de la Sede Rodrigo Facio plantea:

A partir de la revisión de promedio y carga académica, el CAI recomienda la continuidad o suspensión del beneficio de residencias. Adicionalmente se elabora una clasificación académica de la población beneficiaria del Programa de Residencias y para cada grupo de estudiantes se desarrollan estrategias de incentivo o apoyo según la necesidad particular de cada residente. (Rivera, 2008, p.3)

Procesos disciplinarios:

Se refiere al proceso que se realiza ante una denuncia o detección de situaciones de incumplimiento de los deberes y normas disciplinarias establecidas en el Reglamento de Residencias u otra normativa institucional por parte de la población estudiantil residente.

De acuerdo con el Reglamento de Residencias, la apertura de los procesos disciplinarios así como la solicitud de instruir el caso es responsabilidad de la persona nombrada en la Jefatura de la Oficina de Becas o de las Coordinaciones de Vida Estudiantil en las Sedes Regionales. La instrucción del proceso le corresponde al CAI, a petición de la instancia superior; estas instancias deben cumplir en todos los casos con el “Debido Proceso” y la “Normativa Institucional”.

El CAI desarrolla, además, procesos de mediación para favorecer la solución de conflictos entre estudiantes, utilizando estrategias orientadas a la “Solución Alternativa de Conflictos”. Estas acciones se realizan en aquellas situaciones que no requieren de la aplicación del proceso disciplinario.

Nombramiento de coordinadores:

Es el proceso que se realiza en cada edificio de residencias para nombrar a los coordinadores de residencias, que son estudiantes que asumen la responsabilidad de servir como enlace entre el CAI y los estudiantes, son facilitadores de procesos de comunicación y coordinación en las residencias

Proyectos de desarrollo integral:

Son todos los proyectos que desarrolla el talento humano que labora en residencias y que favorece el desarrollo integral de la población estudiantil, descritos ampliamente en el capítulo 6. Estas acciones son parte del plan de trabajo que debe el CAI elaborar, ejecutar y evaluar cada año y presentar el respectivo informe a la jefatura respectiva.

2. Procesos relacionados con el Talento Humano

La administración del talento humano en el programa de residencias incluye una serie de procesos que se detallan a continuación:



Manejo administrativo:

Estos procesos se refieren a todas aquellas actividades administrativas propias del manejo del personal: nombramientos, vacaciones, incapacidades, permisos, capacitaciones, cumplimiento de horarios, entre otros, que deben seguir los procedimientos institucionales definidos para cada una. La Oficina de Recursos Humanos es la instancia responsable de dictar los lineamientos y procedimiento en esta materia.

Planes de trabajo:

Procesos que se vinculan directamente con las labores y responsabilidades del talento humano, y que se concreta en los planes de trabajo: elaboración, seguimiento, evaluación e informe final de los planes semestrales y anuales de trabajo.

Evaluación del desempeño:

Se refiere al proceso de acompañamiento y evaluación que se realiza sobre el desempeño del talento humano en el cumplimiento de sus funciones y labores cotidianas. Las acciones de estas áreas se vinculan directamente con los planes de trabajo, la ejecución de los mismos y los logros alcanzados.

3. Activos

En el servicio de residencias, el manejo de los activos es una de las áreas administrativas más complejas, tanto por la variedad y cantidad de activos (capítulo 8) como por la responsabilidad que conlleva y que está claramente definida en el Reglamento para el control de Activos Fijos de la Universidad de Costa Rica.

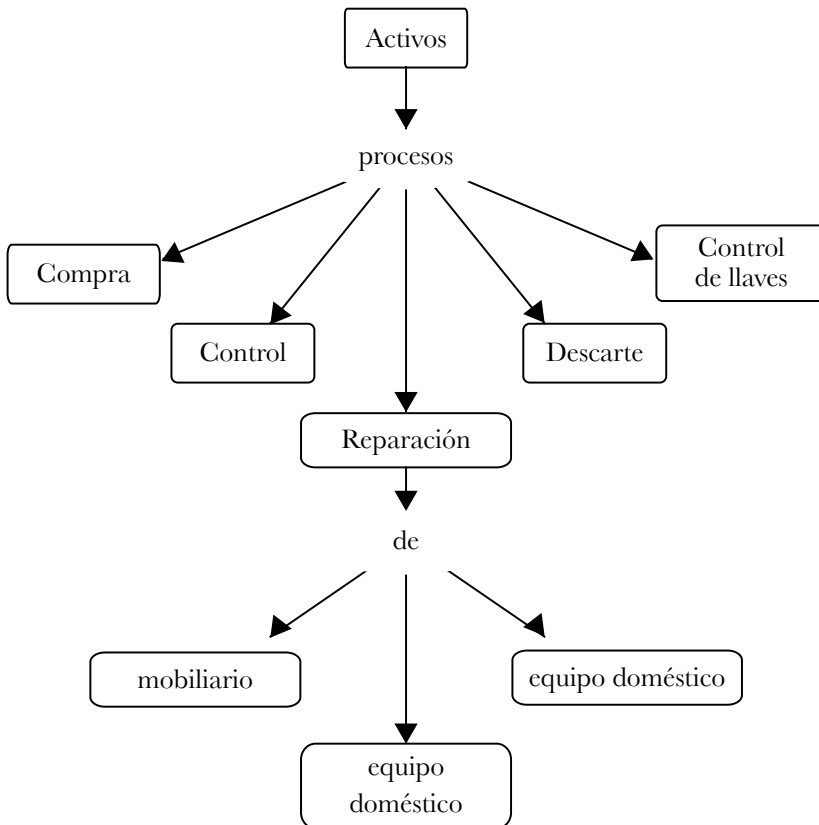
El servicio de residencias en cada sede, por la cantidad y variedad de activos así como por los requisitos y procedimientos que exige el Reglamento, requiere contar con una persona responsable de ejecutar todos los procesos relacionados con el manejo de los activos que se describen en este apartado. Estas funciones junto con las descritas en el proceso de control de presupuesto e infraestructura ameritan contar con una persona encargada de asuntos administrativos³⁸.

De acuerdo con el “Reglamento para el control de Activos Fijos” los activos son

...bienes de la Institución que se clasifiquen como tales de acuerdo con las normas contables aplicadas por la Unidad de Activos Fijos y destinados al logro de los objetivos de la Institución. Pueden ser bienes con vida útil superior a un año (como mobiliario, maquinaria, equipo, vehículos, semovientes) o bienes inmuebles como instalaciones, terrenos y edificio. (Artículo N°2)

³⁸ En el anexo al Capítulo 10 se pueden consultar la descripción y funciones del puesto.

El conjunto de procesos que incluye esta área se pueden observar en el siguiente diagrama:



Compra de activos:

Los activos son parte del servicio de Residencias que ofrece la Universidad de Costa Rica a la población residente. El seguimiento a las necesidades de la población residente (capítulo 5), las características de los equipos (capítulo#8) y el seguimiento de los activos para determinar su vida útil son la base para la compra de los activos. La institución establece, desde la Oficina de Suministros, los procedimientos para la compra de activos institucionales, los cuales se pueden consultar en la página de dicha oficina.

Control de activos:

El saber qué se tiene, cuántos, donde están, en qué estado están y lograr identificarlos constituye el proceso de control de activos. Por la cantidad de activos, las características que tienen, así como el número de usuarios, este control de activos es un proceso complejo y permanente. El responsable del servicio de Residencias debe entregar un informe anual de activos, de acuerdo con el Reglamento y las especificaciones que establezca la Sección de Activos Fijos de la Oficina de Administración Financiera.

Reparaciones de activos:

Por la cantidad y el uso permanente de los activos se requiere de procesos que aseguren la reparación rápida y efectiva de los mismos. Los activos de residencias son de uso cotidiano e indispensable para la vida de la población estudiantil y de su desarrollo académico.

En el proceso de reparación de activos se debe llevar el control de las garantías de los equipos nuevos y de las reparaciones. Deben tenerse procedimientos establecidos con alternativas para que la población estudiantil no se vea limitada en su cotidianidad, cuando los activos están en proceso de reparación.

Por las características de los activos para el servicio de residencias, estos se dividen en tres grupos: mobiliario, electrodoméstico y equipo de cómputo. Cada uno de estos grupos requiere de distintas coordinaciones para su reparación, estas son:

mobiliario: se coordina en primera instancia con el taller de “ebanistería” o el de “soldadura” ubicados en la Oficina de Servicios Generales para valorar si pueden realizar la reparación, así como el tiempo aproximado. Con esta información se decide si se repara en la UCR o se contrata una instancia externa.

electrodomésticos: se coordina en primera instancia con el “Taller eléctrico”, ubicado en Servicios Generales, para valorar si pueden realizar la reparación, la compra de repuestos, así como el tiempo aproximado. Con esta información se decide si se repara en la UCR o se contrata una instancia externa.

equipo de cómputo: por el aumento en el número de equipos de cómputo ha sido necesario, para el caso de algunas residencias, contar con un técnico que realice las labores de mantenimiento y reparación del equipo, así como la coordinación con el Centro de Informática para el mantenimiento de los laboratorios y las redes de datos³⁹.

A pesar de que la institución cuenta con personal técnico especializado en cada tipo de activo, no se logra satisfacer la demanda del servicio de residencias, por lo que cada sede ha ido construyendo alternativas de acuerdo con la normativa institucional relacionada con contrataciones externas.

Descarte de activos:

Cuando un activo cumple con la vida útil, la institución establece un procedimiento específico para el descarte de los activos, la responsabilidad de este procedimiento es de la Vicerrectoría de Administración. Este proceso complementa el proceso de control de activos, que establece el Reglamento para el Control de Activos Fijos de la UCR.

Control de llaves:

Es el proceso de adquisición, entrega, recibo y control de llaves del edificio, las habitaciones y demás áreas del edificio. Las llaves se entregan a la población estudiantil residente, al personal de las residencias y los efectivos de seguridad. Es un proceso delicado por la seguridad que requiere el acceso al inmueble.

³⁹ En el anexo al Capítulo 10 se pueden consultar la descripción y funciones del técnico.

Procesos relacionados con el Control Presupuestario

La formulación del presupuesto institucional está bajo la responsabilidad de la Oficina de Planificación Universitaria que cada año establece los procedimientos, el Consejo Universitario emite las Políticas que orientarán dicha formulación. El presupuesto para el programa de residencias se recibe desde varias fuentes por lo que cada una requiere diferentes procesos que incluyen la formulación presupuestaria, la ejecución y la rendición de cuentas. Los procesos tienen sus particularidades, si el presupuesto es para un Fondo de Trabajo (empresa auxiliar), o del presupuesto institucional asignado para las residencias, o de algún presupuesto institucional Rectoría, Vicerrectoría, Sede Regional entre otros.

Los procesos presupuestarios que se realizan en las residencias se plantean en el siguiente esquema:



Empresas auxiliares:

Para cada residencia se han creado Empresas Auxiliares, donde se deposita el monto que pagan los estudiantes por el servicio de residencias, cuota establecida en el Reglamento. En el caso de la población becada 11, la institución, por medio de la Oficina de Becas y Atención Socioeconómica, deposita el monto correspondiente a cada becado 11 residente, en la empresa auxiliar de cada sede. Este fondo se creó con el propósito de dar mantenimiento a los edificios (VVE-R-298-2004). Cada año se debe elaborar el presupuesto de esta empresa auxiliar, la cual debe tener relación directa con el Plan de Trabajo de la Residencia de la sede.

La administración de este Fondo de Trabajo debe cumplir con las directrices que para tal efecto dicta la Oficina de Administración Financiera y de acuerdo con el Reglamento para el Funcionamiento de Fondos de trabajo. En cada sede universitaria se debe elaborar el procedimiento que detalle las actividades que se deben realizar e identificar el responsable de cada actividad planteada.

Presupuesto institucional:

La Comisión Asesora de Residencias cada año elabora el “Plan Presupuesto para el desarrollo de las Residencias” y lo presenta a las autoridades universitarias siguiendo los parámetros y procedimientos que la institución establece para este fin. En la formulación presupuestaria participan las personas nombradas en las coordinaciones de Vida Estudiantil y la jefatura de la Oficina de Becas aportando los requerimientos para las residencias que tienen bajo su responsabilidad. El presupuesto es asignado a la Comisión Asesora de Residencias para la compra de menaje y equipo: doméstico y educativo, esta comisión establece el procedimiento para la ejecución del mismo y el respectivo cierre.

Presupuesto de la sede:

En la formulación y ejecución presupuestaria de la Sede se incluye a las residencias como un servicio que le pertenece, por lo que se retoman necesidades propias de las residencias especialmente aquellas de

mantenimiento de la infraestructura que tiene costos altos, imposibles de cubrir con las empresas auxiliares.

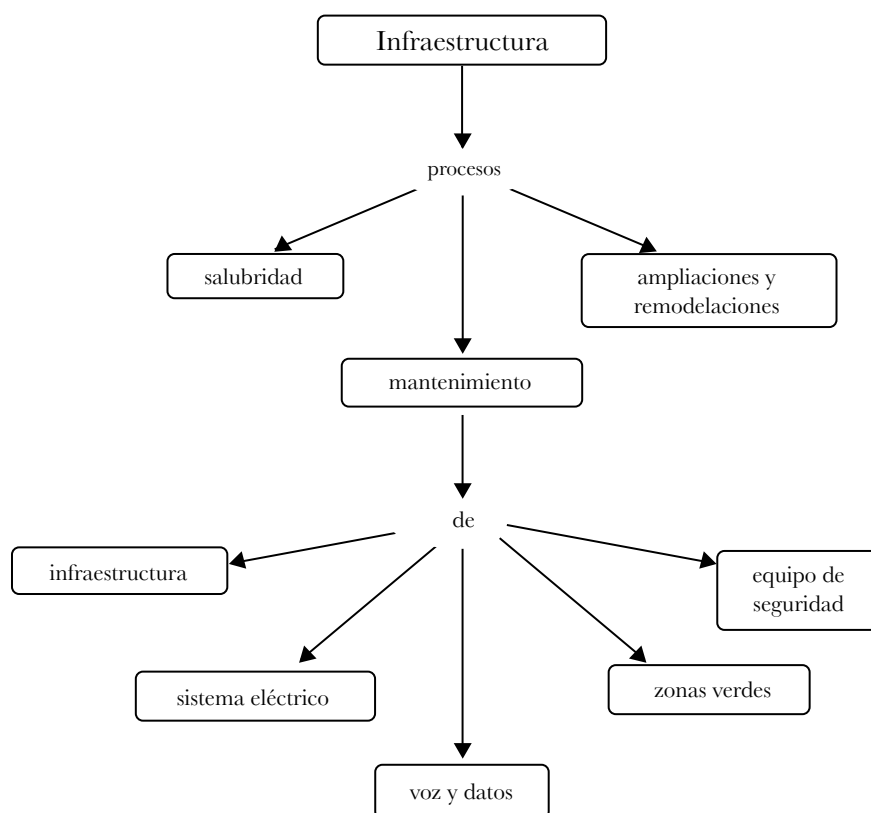
Infraestructura

Se incluyen aquí los procesos de mantenimiento, ampliaciones y remodelaciones de la denominada infraestructura, base material del servicio, es decir, las instalaciones del servicio de residencias, que incluye: el edificio, las bodegas, casetillas, tanques de agua, sistemas de seguridad, áreas verdes, iluminación externa, áreas para desechos entre otros.

Las características ambientales del lugar donde se ubiquen las instalaciones para residencias van a determinar los periodos y las características del mantenimiento, aquellos lugares ubicados cerca del mar, requieren de mantenimiento más frecuente que otras por la exposición a ambientes salinos; las zonas con altos índices de humedad demanda otro tipo de mantenimiento. Considerar estas condiciones lleva a que cada sede deba establecer su proyecto de mantenimiento, contemplando las características particulares.

Realizar labores de mantenimiento preventivo es evitar un acelerado deterioro de las instalaciones, aumenta la vida útil, favorece una menor inversión en posibles daños posteriores y permite ofrecer un servicio de calidad. Todos los esfuerzos que se realizan en esta materia deben ser coordinados y asesorados por las instancias institucionales especializadas. El responsable de residencias debe realizar las solicitudes y seguimiento de acuerdo con las necesidades detectadas. Para tal efecto, la Comisión Asesora de Residencias elaboró, en el año 2007, un “Plan de Mantenimiento de los Edificios de Residencias”, el cual se tomó como base para la elaboración de este apartado en particular y fue enriquecido con los Informes de labores del equipo de trabajo encargado de las Residencias de la Sede Rodrigo Facio, así como la experiencia personal como responsable de las Residencias de dicha sede.

En el siguiente esquema se presentan los procesos en esta área:



Salubridad:

Se refiere al conjunto de procesos preventivos que se realizan en las instalaciones de Residencias para preservar la salud. Se refieren a la limpieza del inmueble (áreas comunes⁴⁰), recolección y limpieza de basureros, gradas, paredes y patios externos para evitar focos de contaminación, la fumigación periódica así como la limpieza periódica de los tanques de agua. Estas labores se realizan por medio de personal de conserjería de la UCR, la contratación directa de personal (conserjes) o la contratación externa de empresa de limpieza.

40

La limpieza de las habitaciones es responsabilidad de cada estudiante

El proceso de la recolección de basura y otros desechos se realiza como una actividad institucional ya establecida para todas las áreas universitarias. Para el año 2010, la UCR incorpora, en la Sede Rodrigo Facio, el proyecto de “Manejo de desechos sólidos” (circular: VRA-002,2010) que incluye procesos de clasificación de residuos de papel y cartón, vidrio, envases plásticos y aluminio.

Mantenimiento:

Los procesos que se realizan en ésta área se orientan a preservar diferentes componentes del servicio y reparar situaciones que afectan la funcionalidad del mismo como son las reparaciones de: fontanería o eléctricas, reparaciones al edificio, reemplazo de luminarias, pintura, entre otros. Algunas de las tareas que conllevan estas reparaciones las puede asumir una persona que se contrate para dar mantenimiento al edificio de residencias⁴¹, otras, por la magnitud o porque requieren mayor especialidad, deben ser coordinadas con la Oficina de Servicios Generales o contratadas de manera externa.

Mantenimiento Infraestructura:

Procesos que se orientan a preservar el inmueble de residencias, realizando acciones preventivas como: limpieza periódica de techos y bajantes, pintura interna y externa de paredes y techos, así como realizar procesos de supervisión permanente de las distintas áreas de los edificios, privadas y colectivas, para detectar irregularidades y establecer las formas en que se realizarán las reparaciones.

Se incluye en esta área el mantenimiento y la reparación de tuberías de abasto, aguas fluviales y servidas, limpieza de ceniceros, cajas de registro, bomba y tanque del agua de abasto de las instalaciones del edificio, así como limpieza de tuberías para las aguas negras y tanque séptico. Otras áreas que exigen mantenimiento permanente son: ventanas, puertas, cerraduras.

41 En el anexo al Capítulo 10 se detallan las funciones.

Mantenimiento Sistema eléctrico:

Son el conjunto de procesos que dan seguimiento al Sistema Eléctrico de los edificios incluyen: el control sobre la cantidad de equipos conectados a los distintos circuitos para evitar el sobre calentamiento de la red eléctrica y prevenir fallas del mismo, control sobre el equipo de acuerdo con la capacidad y características de la red eléctrica, seguimiento a la iluminación interna y externa de las instalaciones (incluye cambio de luces), así como el seguimiento a los sistemas de alarmas y de accesos.

Es necesario para cumplir con estos requerimientos mantener acceso al plano eléctrico del edificio. En caso de alguna emergencia es un documento indispensable.

Mantenimiento del Sistema de voz y datos:

Se refiere al mantenimiento de los sistemas de comunicación: telefónica, la red de datos de la Universidad de Costa Rica (red roja y red azul), sistema de información universitaria (Sistema de Aplicaciones Estudiantiles) y conexión a internet, entre otras.

Mantenimiento Zonas Verdes:

Procesos orientados a la limpieza y mantenimiento de jardines, zonas verdes, siembra y evaluación de árboles, tapias, mallas, verjas, así como las áreas recreativas y deportivas que forman parte de las instalaciones del servicio de residencias.

Mantenimiento Equipo de seguridad:

De acuerdo con la Legislación Nacional Ley N° 8488 “Ley de emergencias y Prevención del Riesgo” y Ley N° 8228 “Ley del Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros”, detallada en los capítulos 6 y 7, en el servicio de residencias se debe contar con equipo de seguridad y prevención del riesgo al cual se le debe dar mantenimiento. Específicamente, se pueden mencionar algunos ejemplos: bomba contra incendios, bomba de agua y tanques de agua del sistema contra incendios, hidrantes y mangueras, extintores, luces de

emergencia, alarma contra incendios, puertas de seguridad, escaleras, puertas y salidas de emergencias, entre otros.

Ampliaciones y remodelaciones:

Estos procesos se refieren a las necesidades que surgen de ampliar o remodelar las instalaciones del servicio de residencias, para lo cual se requiere elaborar el plan correspondiente, el diseño, los permisos y la búsqueda de los recursos necesario para su implementación.

Como se puede observar los procesos que dan contenido al servicio de residencias son muy amplios y se caracterizan por su interrelación con otros servicios institucionales, que hacen complejo el servicio de residencias.

Le agrega mayor complejidad al servicio de residencias el hecho de que este servicio es permanente, los siete días de la semana, las 24 horas de cada día, mientras que la gran mayoría de servicios institucionales se dan en horario laboral, ocho horas diarias, cinco días a la semana, lo que dificulta, en muchas ocasiones, la coordinación de actividades y la satisfacción de las necesidades del servicio de residencias.

Específicamente en los de procesos relacionados con activos e infraestructura, hay un camino recorrido, pero mucho trabajo por delante para construir alternativas en la cantidad y variedad de procesos que se realizan y que en muchas ocasiones las respuestas institucionales existentes no son suficientes para resolver las particularidades y necesidades del servicio de residencias. Así que aún queda mucho por construir, renovar e inventar en el servicio de residencias.

Para finalizar, el servicio de residencias requiere de talento humano para realizar el proceso administrativo descrito, pues asume características muy particulares para ofrecer y mantener el servicio de residencias, el cual no siempre es visualizado cuando se toma la decisión de crear el servicio. Como mínimo se requiere de un encargado de asuntos administrativos, un encargado de mantenimiento y un técnico en computación.

Conclusiones

El programa de residencias en la Universidad de Costa Rica es un servicio estudiantil que se ha ido construyendo por más de treinta años, ha tenido un proceso evolutivo particular que responde a diferentes coyunturas institucionales a nivel general y en cada sede o recinto universitario de manera particular. Surge como una necesidad de la población estudiantil que requiere de un lugar dónde permanecer mientras realiza estudios en la universidad y su lugar de procedencia no le permite trasladarse diariamente.

La participación comprometida y la creatividad de la población estudiantil han sido fundamentales en la creación y en la consolidación de este servicio, con su iniciativa, entusiasmo y capacidad organizativa han logrado el acompañamiento y la construcción del servicio que hoy continúan disfrutando como actores fundamental, lo que se evidencia en los diferentes proyectos que implementan junto con el personal asignado a este servicio.

Residencias un servicio que existe gracias al esfuerzo de muchos actores que históricamente intervinieron y aportaron en su construcción. Este servicio se ha consolidado gracias al compromiso de las diferentes personas que han asumido los puestos de autoridades universitarias y se concretan en la normativa, lineamientos y presupuestos asignados para que el servicio de residencias sea una realidad cotidiana. El ser una institución autónoma, de rango constitucional, le ha permitido a la Universidad de Costa Rica independencia para crear servicios que respondan a los principios establecidos institucionalmente y establecer las normas específicas para su funcionamiento.

Las residencias estudiantiles, por lo tanto, son un servicio que concreta el compromiso de la UCR con el pueblo costarricense, al favorecer la democratización de la enseñanza superior, con el ingreso, permanencia y graduación de la población estudiantil de escasos recursos económicos que sin este servicio verían limitado su acceso a la educación superior. Es un orgullo tanto para la Universidad de Costa

Rica como para el país en general que población proveniente de escasos recursos económicos disfrute de un servicio estudiantil de calidad tanto por las condiciones de la infraestructura y los equipos como por los proyectos que favorecen su desarrollo integral; debe, por lo tanto, continuar siendo un servicio oportuno, de calidad y en igualdad de condiciones en todas las sedes de la Universidad de Costa Rica.

Un servicio se puede definir como un conjunto de satisfactores que sirven para dar respuesta a las necesidades de una población específica, por eso, los requerimientos para un edificio de residencias estudiantiles en la Universidad de Costa Rica constituyen satisfactores materiales de este servicio. Para definir los requerimientos de dicha infraestructura se deben considerar como aspectos fundamentales las necesidades y las características de la población, además de las directrices y compromisos institucionales y la concepción del servicio que se desee ofrecer.

La población estudiantil, que ingresa al servicio de residencias, proviene de zonas alejadas a su centro de estudios. Junto a la decisión de realizar estudios universitarios debe enfrentar la separación de su núcleo familiar y de su entorno cultural y social. Llega al centro universitario y a las residencias, ambos lugares nuevos y ajenos a su experiencia de vida, esta situación genera una serie de retos, inseguridades y temores que deben enfrentar y vencer para lograr alcanzar su meta académica. En la convivencia diaria se da un encuentro de diferentes culturas, se mezclan toda una gama de situaciones y emociones que se desprenden, entre otras cosas, de las relaciones nuevas de ambos sexos, de la independencia emocional y en algunos casos económica respecto a padres y otros adultos, de la elección y seguimiento de una profesión, de la necesidad de desarrollar habilidades y capacidades intelectuales básicas para la vida académica, así como la adquisición o desarrollo de habilidades sociales que les permitan desenvolverse adecuadamente en un ámbito de convivencia donde las conflictivas personales afloran a cada momento.

El eje fundamental del servicio de residencias es el desarrollo integral de la población estudiantil residente, de ahí la necesidad de

reflexionar sobre las diferentes implicaciones que puede tener la infraestructura de residencias, ya que como se mencionó en la II parte de este documento, las condiciones físicas donde conviven los estudiante pueden favorecer el sentimiento de soledad que genera el vivir en habitaciones pequeñas, en un edificio que los aísla, por carecer de espacios de socialización, aumentando el riesgo de problemas como depresiones, aislamiento, intentos de suicidio y deserción, entre otros. Por lo tanto, se debe tener presente que el desarrollo integral de la población residente es más que un componente del servicio, es su eje integrador.

La concepción de desarrollo integral, las premisas sobre las diferentes situaciones que enfrentan las y los adolescentes, así como las características y necesidades de la población estudiantil residente son la base para el desarrollo de los diferentes proyectos y acciones en el servicio de residencias. Estos se pueden subdividir en dos áreas de trabajo: una que integra los procesos que se refieren a: infraestructura, activos y mantenimiento (inmueble y los activos) propias del área de administración y gestión y, por otra parte, que agrupe los procesos que favorecen el desarrollo integral de la población estudiantil.

En la creación e implementación de estos proyectos se da la participación activa de la población estudiantil residente, lo que favorece, a su vez, el desarrollo de destrezas, habilidades, valores, capacidad de liderazgo de la población participante, así como enfrentar los retos propios de la etapa del desarrollo en que se encuentra y que contribuya a superar la inequidad que como grupo social ha enfrentado

Los esfuerzos que se implementan para favorecer el desarrollo integral de la población residente se pueden agrupar en cinco dimensiones que orienta el accionar: desarrollo personal y convivencia, salud integral, desempeño y avance académico, prevención del riesgo, atención de emergencias y participación y liderazgo estudiantil.

Por la integralidad del ser humano estas dimensiones se entrelazan lo que no permite establecer límites entre cada una de ellas, pero sí enfatizar los esfuerzos en algunas de éstas áreas, ya que las acciones que se promueven para fortalecer una dimensión afectan de manera positiva

las otras, por ejemplo, cuando un o una estudiante mejora su desempeño académico, esto provoca que se sienta bien, aumente su autoestima, favorezca su salud y hasta modifique sus relaciones con los otros.

Para asegurar la equidad, el programa de residencias debe ofrecer, junto con otros servicios universitarios, las condiciones y recursos para que estos estudiantes logren el avance académico y la graduación en igualdad de condiciones con la población universitaria.

El estudiante de nuevo ingreso va a requerir un acompañamiento cercano, que le permita obtener información sobre los recursos con que cuenta el programa en particular y la institución en general para su desempeño académico como: recursos tecnológicos, profesionales, tutorías, grupos de estudio, entre otros.

Durante su permanencia y avance académico es muy importante el acompañamiento no solo de aquellos estudiantes con dificultades en su desempeño, sino también a los que se destacan por sus calificaciones, obtienen excelente desempeño y alcanzan su título universitario, ellos también requieren de reconocimiento que estimule su autoestima y su desarrollo integral.

Un gran reto que sumió el servicio de residencias ha sido el desarrollo de estrategias para reducir la vulnerabilidad que pueda presentar la población residente para enfrentar una situación de emergencia, esto se logra por medio de la prevención, específicamente, actividades orientadas a la información, formación y construcción de estrategias de acción a seguir en caso de un determinado evento (sismos, incendios, entre otros), así como al equipamiento requerido (señalización, uso y colocación de extintores) e instalaciones que cumplan con la legislación nacional. Todos estos esfuerzos reducen los posibles daños y la protección de la población estudiantil. El desarrollar habilidades, destrezas y adquirir conocimiento sobre esta materia le permitirá a la población residente enfrentar de manera responsable y protagónica estos eventos, adquiere una preparación para manejar estas situaciones durante su vida personal y laboral, potenciando su capacidad de liderazgo. La población estudiantil participa junto con los responsables del servicio de residencias en: capacitaciones, brigadas y comités, identifica

condiciones de vulnerabilidad, elabora planes de reducción del riesgo y emergencias, organiza y es actor de simulacros

La infraestructura para el servicio de residencias estudiantiles en la Universidad de Costa Rica es considerada como un espacio que envuelve el proceso psicosocial que le permite a la población estudiantil que ingresa al Programa de Residencias desarrollarse personal, social y académicamente, en un ambiente de seguridad personal. De ahí que los edificios de residencias cumplen con las legislación nacional que regulan materias específicas, como accesibilidad y seguridad tal y como lo dice la Ley N° 8228 y la Ley 7600.

El servicio de residencia incluye, como parte del mismo, equipo y mobiliario básico para la vida y desarrollo cotidiano de un estudiante universitario. Por lo tanto, el equipo y mobiliario forman parte del conjunto de satisfactores que conforman el servicio de residencias. Al albergar las residencias a un gran número de personas se da un uso muy frecuente de las instalaciones y los equipos, por lo que se deben considerar la calidad y durabilidad de los materiales y equipo.

El mobiliario y equipo, al ser satisfactores materiales, tienen características de acuerdo con el momento histórico en que requieran, por lo que van a tener especificaciones técnicas particulares, de acuerdo con el avance tecnológico. Sin embargo, hay una serie de elementos que es necesario tener presente al momento de escoger estos activos, entre las opciones que ofrece el mercado, para asegurar, que sean los que se requieren para ofrecer el servicio adecuado para la población estudiantil residente

El servicio de residencias es un beneficio estudiantil que cubre a la población estudiantil de las diferentes sedes universitarias. La estructura organizativa contempla dos niveles, uno general institucional y otro en cada sede, por lo que el servicio tiene lineamientos y decisiones generales para todas las residencias de la universidad, así como procesos y proyectos (estratégicos y operativos) específicos para cada sede, de acuerdo con las características de cada una. Por lo tanto, la gestión del servicio se da a nivel institucional general y en cada sede en particular.

La primera tarea de un responsable de residencias es acercarse a conocer y comprender este servicio, interrelacionarse con los actores, comprender que los actores son la población meta y el talento humano que hace posible el servicio, reconocer que el servicio es parte del todo institucional y que tiene una dimensión política, por lo que el servicio exige el mantener constantes interacciones con el entorno.

La forma de administración y gestionar el servicio debe responder a la concepción de ser humano y servicio que tiene la institución, por lo tanto, deben estar siempre presentes los principios que establece el Estatuto Orgánico de la Universidad, en síntesis: la Universidad de Costa Rica como una institución de educación superior, autónoma, humanista, que promueve la libertad, la democracia, la justicia social, la equidad, el desarrollo integral del ser humano, el diálogo, la libre expresión de ideas y opiniones reconoce la integración de diferentes actores que la conforman, comprometida con el pueblo y la sociedad costarricense. Su accionar se orienta a la enseñanza, la investigación, la acción social, el estudio, la meditación, la creación artística y la difusión del conocimiento. Estos principios y valores plantean la concepción que tiene la institución sobre el ser humano y su relación con el entorno social (estado y sociedad).

La participación como premisa para la gestión y la administración conlleva el compromiso de cada participante con el servicio y una clara definición de las responsabilidades de cada uno y nunca una forma de diluir responsabilidades. La participación es un espacio para la construcción colectiva del servicio, donde se escucha, discrepa, propone y evalúa.

Para lograr en una organización como el servicio de residencias la participación, es necesario que la persona responsable del servicio se convierta en un facilitador del sistema, su liderazgo se fortalece al reconocer que no tiene la verdad absoluta y que la experiencia y el conocimiento de cada integrante aportan elementos para la discusión y la construcción colectiva del servicio.

La Comisión Asesora de Residencias, instancia en la que participan los responsables de las residencias de todas las sedes universitarias,

se convierte en un equipo interdisciplinario de encuentro, discusión y construcción, es el vínculo entre el servicio de residencias, como un todo, y el entorno institucional. Le corresponde sugerir lineamientos y buscar recursos, para ello debe elaborar el Plan de desarrollo del servicio, los planes anuales de trabajo y dar cuenta de su avance a las autoridades Universitarias. Por lo tanto, es la instancia que vincula el servicio con el todo institucional y apoya a los equipos de trabajo en las sedes universitarias, por lo que debe trabajar en estrecha coordinación con las personas nombradas como coordinadores de residencias en cada sede. Por lo tanto, la institución, y en especial la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, debe asegurar que esta instancia se mantenga y cumpla con sus funciones.

El proceso de planificación participativa es un instrumento básico para los Coordinadores de Vida Estudiantil y la jefatura de la Oficina de Becas, instancias responsables de este servicio estudiantil, ya que favorece y facilita su responsabilidad de gestionar y administrar el programa de residencias, construyendo un modelo de gestión que favorece el pensar, el construir y actuar participativamente, fortaleciendo (individual y colectivamente) el talento humano de la organización y, por ende, el servicio de residencias.

Cuando se tiene la responsabilidad de administrar el servicio de residencias, es necesario considerar que la realidad institucional y las expectativas de la población meta son cambiantes, lo que conlleva a un constante análisis, retroalimentación y modificación de los procesos operativos, para asegurar que el servicio cumple con la misión encomendada, es decir con las expectativas de la población meta y las directrices institucionales

Los procesos que integran el servicio de residencias, tanto los que favorecen el desarrollo integral, como los administrativos asumen características especiales debido a la complejidad de cada residencia y a las particularidades que le son propias a la sede universitaria donde se ofrece el servicio. Es necesario que los procesos en cada lugar estén claramente establecidos y detallados, es decir, cada proceso debe

tener identificadas las actividades, la secuencia de las mismas y la(s) persona(s) que debe ejecutar cada actividad.

El servicio de residencias es una realidad cotidiana gracias al esfuerzo del grupo de personas comprometidas que tienen la responsabilidad de desarrollarlo día a día, que disfrutan lo que hacen y con su entusiasmo han ido construyendo este servicio complejo, necesario y ejemplo para muchos, ya que no hay límite entre el tiempo laboral y el personal, los estudiantes están en residencias 24 horas, siete días a la semana y las acciones y el pensamiento sobre esta responsabilidad los acompaña de manera permanente... a todas estas personas el reconocimiento a su compromiso.

Bibliografía

Alvarado, Jorge (2006, Abril 27). *Carta a Luis Fernando Aronne* (SG-7A-35-06.) Universidad de Costa Rica, Guanacaste.

Aronne, Luis Fernando. (2005, Noviembre 21). *Carta a Gabriela Regueyra* (OEPI-1731-2005). Universidad de Costa Rica, San José.

Aronne, Luis Fernando. (2006, Abril 26). *Carta a Gabriela Regueyra* (OEPI-568-2006). Universidad de Costa Rica, San José.

Aronne, Luis Fernando. (2006, Mayo 22). *Carta a Gabriela Regueyra* (OEPI-695-2006). Universidad de Costa Rica, San José.

Aronne, Luis Fernando. (2006, Mayo 31). *Carta a Gabriela Regueyra* (OEPI-598-2006). Universidad de Costa Rica, San José.

Aronne, Luis Fernando. (2006, Mayo 9). *Carta a Gabriela Regueyra* (OEPI-612-2006). Universidad de Costa Rica, San José.

Aronne, Luis Fernando. (2006, Mayo 9). *Carta a Gabriela Regueyra* (OEPI-612-2006). Universidad de Costa Rica, San José.

Aronne, Luis Fernando. (2007, Julio 23). *Carta a Gabriela Regueyra*. (OEPI-1001-2007). Universidad de Costa Rica, San José.

Aronne, Luis Fernando. (2008, Diciembre 8). *Carta a Gabriela Regueyra* (OEPI-1626-2008). Universidad de Costa Rica, San José.

Aronne, Luis Fernando. (2008, Julio 23). *Carta a Johnny Badilla*, (OEPI-1142-2008). Universidad de Costa Rica, San José.

Aronne, Luis Fernando. (2008, Mayo 13). *Carta a Gabriela Regueyra* (OEPI-688-2008). Universidad de Costa Rica, San José.

Banco Interamericano de Desarrollo *La gerencia social INDES*. Serie de Documentos de Trabajo I-60. (2006). Instituto Interamericano

para el Desarrollo Social, Departamento de Integración y Programas Regionales. Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo

Consejo Nacional de Rectores. (2001a). *Marco estratégico de acción para el área de Vida Estudiantil en el Consejo Nacional de Rectores*. (Publicación interna). Oficina de Planificación de la Educación Superior. Comisión de Vicerrectores de Vida Estudiantil, Comisión de Planeamiento San José: Consejo Nacional de Rectores

Consejo Nacional de Rectores. (2001b). *Propuesta de anteproyectos para ser desarrollados por el área de Vida Estudiantil en el CONARE durante los próximos cinco años*. (Publicación interna). Oficina de Planificación de la Educación Superior. Comisión de Vicerrectores de Vida Estudiantil, Comisión de Planeamiento. San José: Consejo Nacional de Rectores

Costa Rica, Asamblea Legislativa (1949). *Constitución Política República de Costa Rica* (versión digital) extraído el 7 de agosto 2009 de <http://asamblea.racsa.co.cr/proyecto/constitu/const2.htm>

Costa Rica, Asamblea Legislativa. (2002). *La Ley N° 8228. Ley del cuerpo de bomberos del Instituto Nacional de Seguros*

Costa Rica, Asamblea Legislativa. (2005). *Ley N° 8488. Ley de emergencias y prevención del riesgo*

Donas, S. (1992). *Marco epidemiológico de la salud integral del adolescente*. San José: OPS/OMS.

Donas, S. (1997). *Salud integral y vida estudiantil*. En Vicerrectoría de Vida Estudiantil Seminario-taller, Hacia una reconceptualización de Vida Estudiantil en la Universidad de Costa Rica (pp. 167-174). San José: Universidad de Costa Rica.

Donas, S. (2001). *Adolescencia y juventud. Viejos y nuevos desafíos en los albores del nuevo milenio*. En Domas, S. (Comp.), *Adolescencia y Juventud en América Latina* pp.23-40. Cartago: Libro Universitario Regional

Esquivel, F. (2005). *La gerencia social: un análisis crítico desde el Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio

González, J. J. (2001). *Psicopatología de la adolescencia*. México: El Manual Moderno.

Krauskopf, D. (2001). *Los nuevos desafíos de la educación en el desarrollo juvenil*. En Donas, S. (Comp.), *Adolescencia y juventud en América Latina*. pp. 151-168. Cartago: Libro Universitario Regional

Mato, M.A., Santamaría, J., Silva, J., Cheaz, J. (2001-a). *La dimensión de gestión en la construcción de la sostenibilidad institucional*. Serie Innovación para la innovación Institucional. San José, C. R.: Proyecto ISNAR “Nuevo Paradigma”

Mato, M.A., Santamaría, J., Silva, J., Cheaz, J. (2001-b). *La dimensión de participación en la construcción de la sostenibilidad institucional*. Serie Innovación para la innovación Institucional. San José, C. R.: Proyecto ISNAR “Nuevo Paradigma”

Molina, L., Morera, N. (1999). *La gerencia de servicios sociales*. Argentina: Lumen/Hymanitas

Molina, L., Morera, N. (2006). *Gerencia social una construcción de divergencias*. Boletín Electrónico Surá N°0037

Programa Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. (2005) *Estado de la educación costarricense (1.ed.)* San José: CONARE

Programa Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. (2008). *Estado de la educación costarricense 2.ed.*. San José: CONARE

Proyecto Estado de la Nación. (2004). *Décimo informe estado de la Nación en desarrollo humano sostenible*. San José: Proyecto Estado de la Nación

Proyecto Estado de la Nación. (2008). *Decimocuarto informe estado de la Nación en desarrollo humano sostenible*. San José: Proyecto Estado de la Nación

Regueyra, Gabriela. (2005, Abril 1). *Carta a Luis Fernando Aronne* (OBAS-241-05) Universidad de Costa Rica, San José.

Regueyra, Gabriela. (2006, Abril 27). *Carta a Luis Fernando Aronne* (OBAS-581-06) Universidad de Costa Rica, San José.

Regueyra, Gabriela. (2006, Enero 23). *Carta a Luis Fernando Aronne*. (OBAS-75-06) Universidad de Costa Rica, San José.

Regueyra, Gabriela. (2007, Julio 18). *Carta a Luis Fernando Aronne*. (OBAS-930-06) Universidad de Costa Rica, San José.

Regueyra, Gabriela. (2008, Diciembre 8). *Carta a Luis Fernando Aronne*. (OBAS-1626-08). Universidad de Costa Rica, San José.

Santrock, John. (2004). *Adolescencia*. (9^a ed.). Madrid: McGraw-Hill

Universidad de Costa Rica (1974) *Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica*. Consejo Universitario, San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (1976). *Reglamento Sede Regional de Occidente*. Consejo Universitario, San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (1987). *Reglamento de adjudicación de becas y otros beneficios a los estudiantes*. Consejo Universitario, San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (1989). *Diagnóstico residencias estudiantiles sede central* Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Programa de Residencias (Publicación interna), San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (1991). *Propuesta: sistema de alojamiento por áreas de estudio*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Programa de Residencias (Publicación interna), San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (1994). *Sistematización de la experiencia en el Programa de Residencias Estudiantiles de la U.C.R. 1976-1993*. Vicerrectoría

de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Programa de Residencias (Publicación interna) San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (1995). *Informe final de labores. Comisión de perfiles* Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica.

Universidad de Costa Rica (1997). *Seminario Hacia una reconceptualización de Vida Estudiantil en la Universidad de Costa Rica*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil (Publicación interna) San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (1998) *Reglamento Sede Regional de Guanacaste*. Consejo Universitario, San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (1999) *Programa de Residencias de la Universidad de Costa Rica* Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Programa de Residencias (Publicación interna), San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2001a). *Estadísticas I y II ciclo 2000*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2001b). *Situación actual del programa de Residencias Sede Rodrigo Facio*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica (Manuscrito no publicado). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2001c). *Reglamento general de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil*. Consejo Universitario. San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2003) “Sistema de atención integral de salud para la comunidad universitaria”. Consejo Universitario. San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2004a). *Informe final de labores. Comisión de perfiles*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica.

Universidad de Costa Rica (2004c). *Propuesta de desarrollo para residencias estudiantiles 2005*. Sede del Atlántico. Unidad de Vida estudiantil (Publicación interna) Turrialba: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2004d) *Reglamento del beneficio de residencias para la población estudiantil de la Universidad de Costa Rica*. Consejo Universitario, San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2004e). *Reglamento general de Oficinas administrativas*. Consejo Universitario, San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2004f). *Repensar la autonomía de la Ponencia al Foro: Autonomía Universitaria*. Asamblea Colegiada Representativa. (Publicación interna) San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Universidad de Costa Rica (2005a) *Caracterización de la población de primer ingreso correspondiente al primer ciclo lectivo 2004 y 2005*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica. (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2005b). *Minuta #1-2005 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2005c). *Minuta #2-2005 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2005d). *Minuta #3-2005 Comisión Asesora de Residencia*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2005ch). *Minuta #4-2005 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2005d). *Minuta #6-2005 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (documento), San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2005e). *Minuta #7-2005 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2005f). *Minuta #8-2005 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2005g). *Plan de desarrollo del Programa de Residencias*. Universidad de Costa Rica. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora del Programa de Residencias. (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica.

Universidad de Costa Rica. (2005h). *Plan de desarrollo residencias estudiantiles sede de Guanacaste*. (Publicación interna). Sede Regional de Guanacaste. Liberia: Universidad de Costa Rica.

Universidad de Costa Rica. (2005i). *Requerimientos para residencias Sede Rodrigo Facio*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica. (Publicación interna) San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2006a). *Acta N° 3-2006 Comisión de Coordinadores de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de

Becas y Atención Socioeconómica-Comisión de Coordinadores de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica.

Universidad de Costa Rica. (2006b). *Acta N° 5-2006 Comisión de Coordinadores de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica - Comisión de Coordinadores de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica.

Universidad de Costa Rica (2006c). *Acta N° 6-2006 Comisión de Coordinadores de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión de Coordinadores de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica.

Universidad de Costa Rica (2006ch). *Evolución del sistema de becas 1941-2005* Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica. (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2006d). *Minuta #1-2006 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2006e). *Minuta #3-2006 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2006f). *Minuta #6-2006 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2006g). *Minuta #7-2006 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención-Socioeconómica Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2006h). *Plan para la prevención de riesgos y la atención de emergencias edificio Residencias Estudiantiles*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Programa de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2006i). *Plan institucional para la gestión del riesgo y la atención de emergencia Sede del Pacífico*. Sede del Pacífico Programa de residencias estudiantiles (Publicación interna) Puntarenas: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2006j). *Plan para la prevención de riesgos y la atención de emergencias Sede del Atlántico*. Sede del Atlántico-Unidad de Vida Estudiantil (Publicación interna). Turrialba: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2007a). *Acta N° 7-2007 Comisión de Coordinadores de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión de Coordinadores de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica.

Universidad de Costa Rica. (2007b). *Minuta #1-2007 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2007c). *Minuta #2-2007 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2007ch). *Minuta #3-2007 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2007d). *Minuta #4-2007 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2007e). *Minuta #5-2007 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2007f). *Minuta #6-2007 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2007g). *Minuta #7-2007 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2007h). *Minuta #8-2007 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2007i). *Minuta #9-2007 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2007j). *Minuta #10-2007 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna).San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2007k). “*Plan de Mantenimiento de los Edificios de Residencias*”. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2008a). *Informe de labores 2008 del Programa de Residencias Estudiantiles*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina

de Becas y Atención Socioeconómica-Programa de Residencias. (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2008c). *Informe del proyecto de fortalecimiento del desempeño académico 2008*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Programa de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2008ch). *Informe sobre resultados de la encuesta 2007-2008 a la población estudiantil residente*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Programa de Residencias (Publicación interna), San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2008d). *Minuta #1-2008 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2008e). *Minuta #2-2008 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2008f). *Minuta #3-2008 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2008g). *Minuta #4-2008 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2008h). *Minuta #5-2008 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2008i). *Minuta #6-2008 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2008j). *Minuta #8-2008 Comisión Asesora de Residencias*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias, Sede del Atlántico “Proyectos o actividades orientadas a fomentar el uso del tiempo libre de los estudiantes de residencias” (diapositivas). 12 diapositivas. San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2008k). “*Minuta #8-2008 Comisión Asesora de Residencias*”. Vicerrectoría de Vida Estudiantil- Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias Sede de Guanacaste. “Informe de avances y proyectos con la población estudiantil” (diapositivas). 15 diapositivas. San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2008l). “*Minuta #8-2008 Comisión Asesora de Residencias*”. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias, Sede de Limón “Logros y Proyectos Residencias Estudiantiles Universidad de Costa Rica” (diapositivas). 7 diapositivas. San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2008ll). “*Minuta #8-2008 Comisión Asesora de Residencias*”. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias, Sede de Occidente “Las actividades de la presente información se desprenden del Plan de Trabajo del Programa de residencias estudiantiles de la Sede de Occidente en el año 2008” (diapositivas). 32 diapositivas. San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2008m). “*Minuta #8-2008 Comisión Asesora de Residencias*”. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias, Sede del Pacífico “Residencias Estudiantiles Sede del Pacífico” (diapositivas). 11 diapositivas. San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2008n). “*Minuta #8-2008 Comisión Asesora de Residencias*”. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Comisión Asesora de Residencias Sede Rodrigo Facio. “Oficina de Becas Programa de Residencias Estudiantiles” (diapositivas). 22 diapositivas. San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2008o). *Oficina de Becas*. (Presentación al Consejo Universitario) Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica (diapositivas). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2008p). *Políticas de la universidad de Costa Rica, 2010-2014*. Consejo Universitario. San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2008q). *Vinculación del plan de desarrollo institucional 2008-2012 con las políticas institucionales 2008 y 2009*. Oficina de Planificación Universitaria. San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica (2009a). *Estadísticas I y II ciclo 2008*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica

Universidad de Costa Rica. (2009b). *Plan de trabajo 2009 Programa de Residencias* Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Programa de Residencias (Publicación interna). San José: Universidad de Costa Rica.

Universidad de Costa Rica (2009c). *Plan de vulnerabilidad edificio Residencias Estudiantiles (RE) Sede Rodrigo Facio*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Programa de Residencias (Manuscrito no publicado)

Universidad de Costa Rica (2009ch) *Plan de vulnerabilidad edificio Residencias Universitarias (RU) Sede Rodrigo. Facio* Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica-Programa de Residencias (Manuscrito no publicado)

Universidad de Costa Rica (s.f). *Modelo vigente asignación de Becas socioeconómicas: Metodología 1995-2006*. Vicerrectoría de Vida Estudiantil-Oficina de Becas y Atención Socioeconómica. (Publicación interna), San José: Universidad de Costa Rica

