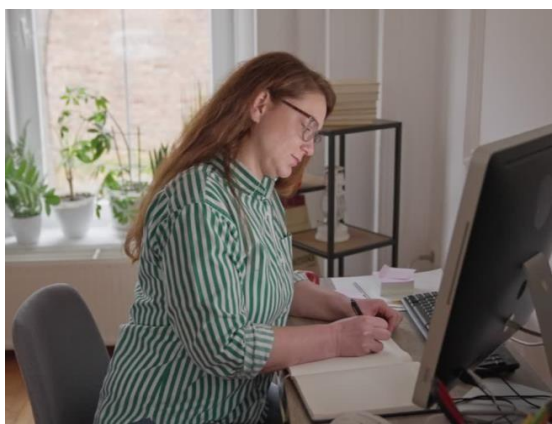


Informe de Resultados

Evaluación de los servicios universitarios considerados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC



Equipo evaluador

MSc. Jorge Meneses Hernández

MSc. Gabriela Guevara Agüero

2023

CIEI-014-2023

Tabla de contenidos

Índice de tablas.....	3
Índice de ilustraciones	4
Resumen ejecutivo	5
1 Introducción.....	6
2 Alcances y limitaciones	7
2.1 Alcances	7
2.2 Limitaciones y medidas de mitigación	7
3 Estrategia metodológica.....	8
3.1 Objetivos de la evaluación	8
3.2 Criterios e interrogantes evaluativas.....	9
3.3 Participantes y Fuentes de información.....	9
3.4 Técnicas de recolección.....	10
3.4.1 Muestra y censo.....	11
3.4.2 Cantidad de respuesta	12
3.4.3 Censo	12
3.5 Técnicas de análisis y visualización de datos.....	12
4 Resultados	14
4.1. Satisfacción de las poblaciones de interés	14
4.1.1. Grado de satisfacción global.....	14
4.1.2. Grado de satisfacción por tipo de población y servicio universitario.....	16
4.2. Oportunidades de mejora.....	34
5 Conclusiones y recomendaciones	37
5.1 Conclusiones	37
5.2 Recomendaciones	40
6 Bibliografía.....	42
7 Anexos	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Limitaciones identificadas en el proceso evaluativo.....	7
Tabla 2. Criterio e interrogantes evaluativas, 2023.....	9
Tabla 3. Técnicas de recolección y fuentes de información, 2023	10
Tabla 4. Poblaciones que integran el marco muestral,2023	11
Tabla 5. Descripción de la cantidad de respuestas de las poblaciones de interés, 2023.....	12
Tabla 6. Clasificación de los rangos de valor para interpretar el grado de satisfacción global respecto al servicio que le brinda la UNED a las poblaciones de interés, 2023.....	13
Tabla 7. Uso de los servicios de apoyo administrativo, 2023	21
Tabla 8. Uso de los servicios y recursos académicos, 2023	24
Tabla 9. Uso de los servicios y recursos académicos, 2023	28
Tabla 10. Códigos y agrupación de códigos para el análisis cualitativo	50

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Grado de satisfacción por tipo de población de interés, 2023	15
Ilustración 2. Uso de los servicios y acciones de apoyo administrativo, 2023	17
Ilustración 3. Grado de satisfacción hacia las acciones de apoyo administrativo, 2023.....	18
Ilustración 4. Grado de satisfacción hacia las acciones asociadas al proceso educativo, 2023	20
Ilustración 5. Grado de satisfacción hacia los servicios de apoyo administrativo, 2023.....	22
Ilustración 6. Grado de satisfacción hacia los servicios y recursos académicos, 2023	25
Ilustración 7. Uso de los servicios de apoyo administrativo, 2023	26
Ilustración 8. Grado de satisfacción hacia los servicios de apoyo administrativo, 2023.....	27
Ilustración 9. Grado de satisfacción hacia servicios y recursos académicos, 2023	29
Ilustración 10. Grado de satisfacción hacia los servicios administrativos que les brinda la UNED a las personas proveedoras, 2023	30
Ilustración 11. Grado de satisfacción de las personas graduadas, 2021-2022	31

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito del presente estudio es evaluar la satisfacción de las poblaciones de interés con respecto a los servicios brindados por la UNED, para el establecimiento de acciones de mejora continua.

A nivel metodológico, el objeto de estudio son los servicios de apoyo administrativo y los servicios o recursos académicos, documentados en el Sistema de Gestión Interna de la calidad, dirigidos a las poblaciones de interés.

Las técnicas de recolección de datos fueron la revisión documental y de bases de datos; así como la aplicación de una encuesta en línea a través de la plataforma Lime Survey. Para el análisis de los datos cuantitativos se utilizó el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y el Programa Excel para un mejor manejo de la información; a nivel cualitativo, se usó el Software de análisis Atlas Ti 23. Para la visualización de los datos y la información se realizó mediante la plataforma de diseño gráfico en línea Canva.

Los resultados obtenidos muestran que, las poblaciones de interés (estudiantes de grado, posgrado, extensión universitaria, proveedores y graduados) se perciben satisfechas en un 73%; el servicio que presentó mayores porcentajes de insatisfacción fue la matrícula específicamente en estudiantes regulares de grado; los servicios menos utilizados fueron los vinculación y participación en proyectos de investigación, extensión, movilidad y pasantías. Los servicios mejor calificados fueron los asociados al proceso educativo. Las principales oportunidades de mejora de los servicios analizados están relacionadas con el tiempo de repuesta del personal, el sistema de matrícula y su relación con la disponibilidad de cupos, la comunicación con el personal académico y administrativo, la capacitación del personal académico y administrativo, el acompañamiento y seguimiento a la persona estudiante, el material educativo, los trabajos final de graduación, las tutorías, la evaluación de los aprendizajes y la plataforma educativa.

Las recomendaciones emitidas están dirigidas a las dependencias responsables de la atender los temas claves detectados y de los cuales resulta relevante implementar acciones para su atención, por lo que se les indica: la necesidad de caracterizar las poblaciones de interés y sus necesidades, potenciar las capacidades y habilidades del personal académico y administrativo, el fortalecimiento de las estrategias de divulgación de los servicios universitarios y la atención prioritaria sobre la matrícula y su sistema informático. Se insta a las autoridades universitarias a reflexionar sobre la importancia en el uso de los resultados de las evaluaciones realizadas como insumo para la mejora continua de los servicios y la toma de decisiones informada; así como aporte para la implementación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC.

Palabras claves: SERVICIOS UNIVERSITARIOS –SATISFACCIÓN–OPORTUNIDADES DE MEJORA

1 INTRODUCCIÓN

La satisfacción representa el grado en que se cubren las necesidades y expectativas de las poblaciones de interés con respecto a los servicios académicos y administrativos que ofrece la Universidad; abarca áreas implementadas para la atención y el apoyo de dichas poblaciones. La satisfacción de los usuarios, como indicador de calidad, afecta positivamente a la atracción y retención de estas; así como a la imagen de la Universidad, promueve la mejora continua de los servicios universitarios.

El presente informe responde a la solicitud realizada por la Sra. Graciela Núñez Núñez coordinadora del Proyecto de Acreditación Institucional de realizar una evaluación para determinar el grado de satisfacción de las poblaciones de interés (estudiantes de grado, posgrado, extensión universitaria, proveedores y graduados) con respecto a los servicios que brinda la Universidad y que se encuentran documentados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC (Sistema de Gestión Interna de la Calidad).

Por otra parte, el proceso evaluativo atiende una de las líneas de trabajo del CIEI (Centro de Investigación y Evaluación Institucional), que, busca generar insumos para la toma de decisiones con respecto a los servicios universitarios que se ofrecen actualmente. Además, da respuesta al acuerdo emitido por el Consejo Universitario, en la sesión 1560-2002, donde se indica como función del Centro: “efectuar las acciones requeridas para evaluar la Institución como un todo, en su calidad de centro de generación de conocimiento y de educación superior a distancia.” (Universidad Estatal a Distancia, 2002).

Este tipo de evaluaciones aportan al cumplimiento de los Lineamientos de Política Institucional No 29 y 42. De la misma forma, aporta información que le permitirá a las autoridades universitarias generar estrategias para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 en áreas de Educación de Calidad y Reducción de las desigualdades.

La estructura del informe es la siguiente:

Metodología: expone las acciones realizadas en el proceso metodológico seguido en el presente estudio.

Resultados: detallan los principales hallazgos derivados del proceso evaluativo.

Conclusiones y recomendaciones: resume las consideraciones finales a partir de los resultados que la sustentan; así como las recomendaciones que se dependen del análisis y de las conclusiones de la evaluación.

2 ALCANCES Y LIMITACIONES

2.1 ALCANCES

Este estudio les permite a las autoridades universitarias y demás personas funcionarias de la UNED contar con datos e información sobre la percepción de las poblaciones en estudio para mejorar de manera continua los servicios brindados y cumplir con los requerimientos del Modelo Audit Internacional para la Acreditación Institucional.

2.2 LIMITACIONES Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN

A continuación, se describen las limitaciones que repercutieron en los resultados alcanzados y a su vez, las medidas de mitigación implementadas para disminuir su efecto en el proceso evaluativo:

Tabla 1. Limitaciones identificadas en el proceso evaluativo

Limitación	Medidas de mitigación
No se pudo tener acceso a la base de datos de las personas funcionarias de la UNED; por tanto, esta fue la única población de interés que no pudo ser considerada en el presente estudio.	Se solicitó la colaboración a la Coordinadora del Proyecto de Acreditación Institucional para gestionar el acceso a la base de datos de las personas funcionarias de la UNED en abril de 2023. Pese a las acciones coordinadas por parte del Proyecto de Acreditación, no se obtuvo respuesta. En el momento en que se cuente con la información, se realizará la consulta y posteriormente, se remitirá a Acreditación un reporte con el resultado correspondiente.
La baja respuesta a la consulta por parte de las poblaciones de interés; en especial, en el caso de las personas estudiantes de extensión universitaria y posgrados. Esto no permitió realizar generalizaciones o inferencias al universo de cada población, por ello se delimitó a un análisis descriptivo en función de las respuestas obtenidas.	Se amplió el periodo de consulta a las personas estudiantes y se enviaron recordatorios para tratar de aumentar el porcentaje de respuesta. Al no obtener respuesta positiva de las personas estudiantes cuando la encuesta se envió a las cuentas de correo institucional, se reenvió a sus cuentas de correo personal. Gracias a ello, se obtuvo un ligero aumento en la tasa de respuesta, pero no suficiente para extrapolar resultados.

Fuente: elaboración propia de las personas autoras, 2023.

3 ESTRATEGIA METODOLÓGICA

El **objeto de estudio** de esta evaluación son los servicios de apoyo administrativo y los servicios o recursos académicos, dirigidos a las poblaciones de interés que participaron de este estudio. Es importante mencionar que los servicios evaluados son los que se encuentran documentados el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC-UNED (Ver anexo 1).

Los **servicios administrativos** son el conjunto de actividades y recursos que proporciona la Universidad para apoyar y facilitar, a nivel administrativo, la experiencia académica de las personas estudiantes; por ejemplo: la gestión de trámites y procedimientos administrativos:

Los **servicios académicos** son todas las actividades definidas por la institución para favorecer la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades que la persona estudiante requiere, en un área de conocimiento o de interés, para aplicarlas a nivel profesional; por ejemplo: la plataforma educativa, el material educativo, las actividades de aprendizaje y de evaluación, entre otros.

El **marco metodológico** está basado en un enfoque mixto ya que se hace uso de técnicas de recolección y análisis de datos, tanto cualitativas como cuantitativas, para una mejor comprensión del objeto de estudio. El enfoque cuantitativo proporciona datos numéricos y estadísticos, permitiendo que se midan de manera rigurosa y objetiva. El enfoque cualitativo permite una descripción e interpretación detallada y amplia de opiniones y de las percepciones de las poblaciones consultadas.

El **tipo de evaluación** empleada en este estudio es de proceso, ya que busca *valorar las dinámicas internas en la implementación de la intervención identificando fortalezas y debilidades, fallas o brechas de conducción para la mejora de la gestión de los servicios universitarios* (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, 2017, pág. 28) . A partir de lo anterior se mejora la eficacia y calidad del mismo.

3.1 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

El objetivo consiste en evaluar la satisfacción de las poblaciones de interés con respecto a los servicios brindados por la UNED para establecer acciones de mejora continua.

Los **objetivos específicos** son:

- i. Determinar el grado de satisfacción de las poblaciones de interés hacia los servicios recibidos.

- ii. Identificar las áreas de mejora de los servicios brindados a las poblaciones de interés.

3.2 CRITERIOS E INTERROGANTES EVALUATIVAS

En la siguiente tabla se desarrolla el criterio que fue abordado en la presente evaluación, así como las interrogantes evaluativas asociadas a este:

Tabla 2. Criterio e interrogantes evaluativas, 2023

Criterio evaluativo	Interrogantes evaluativas
La satisfacción, entendida como la medida en que los servicios universitarios satisfacen las necesidades de las poblaciones de interés.	¿Hasta qué punto se encuentra satisfechas las poblaciones de interés con respecto a los servicios que recibe en las etapas de preingreso e ingreso a la universidad?
	¿Cuáles son las áreas en las que las personas consultadas consideran que los servicios deben ser mejorados?

Fuente: elaboración propia de las personas autoras, 2023.

3.3 PARTICIPANTES Y FUENTES DE INFORMACIÓN

A continuación, se describen las fuentes de información consultadas en la presente evaluación:

Poblaciones consultadas:

- Personas estudiantes regulares activos, -de grado y posgrado- entre el primer periodo 2022 y el tercer periodo del 2022.
- Personas estudiantes de grado y posgrado matriculados por primera vez en el tercer cuatrimestre del 2022.
- Personas estudiantes de extensión de cursos de actualización profesional, que finalizaron en el tercer cuatrimestre del 2022.
- Personas estudiantes de extensión, que cursaron técnicos entre el primer periodo 2022 y el tercer periodo del 2022.
- Proveedores que brindaron servicios durante el segundo semestre del 2022 por tipo de servicio (bienes, servicios u obras).

Fuentes de información:

- Modelo AUDIT Internacional.
- Procesos y procedimientos institucionales.
- Macroprocesos institucionales.

- Base de datos del Seguimiento de la Condición Laboral de la OIaP CONARE (Consejo Nacional de Rectores) y UNED 2022 como fuente de datos secundaria; con Personas graduadas a nivel de grado y posgrado entre los años 2021-2022.

3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

En la siguiente tabla se describen las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en este estudio:

Tabla 3. Técnicas de recolección y fuentes de información, 2023

Técnicas de recolección de datos	Aplicabilidad de la técnica
Revisión documental	Se realizó una revisión de las fuentes de información institucionales relacionadas al objeto de estudio para determinar los servicios universitarios evaluados en este proceso.
Revisión y análisis de datos	Se extrajo y analizó información sobre las preguntas contenidas en el Estudio del Seguimiento de la Condición Laboral de la OIaP CONARE y UNED 2022: IA22. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es NADA SATISFECHO y 5 es TOTALMENTE SATISFECHO, en general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la CARRERA que estudió? IA24. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es NADA SATISFECHO y 5 es TOTALMENTE SATISFECHO, en general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la UNIVERSIDAD de la que se va a graduar?
Encuesta en línea	Se elaboraron 7 cuestionarios orientados a cada una de las poblaciones de interés; estos fueron aplicados por medio de la Plataforma LimeSurvey.

Fuente: elaboración propia de las personas autoras, 2023.

3.4.1 Muestra y censo

3.4.1.1 Muestra

Marco muestral:

En la siguiente tabla se detallan las unidades que componen el marco muestral del presente estudio.

Tabla 4. Poblaciones que integran el marco muestral, 2023

Población de interés	Tamaño población objetivo	Tamaño muestra
Estudiantes cursos y talleres	2065	325
Estudiantes programas técnicos	382	192
Estudiantes posgrado (regular)	482	214
Estudiantes posgrado (primer ingreso)	65	56
Estudiantes de grado (primer ingreso)	7113	365
Estudiantes de grado (regular)	35665	380

Fuente: elaboración propia de las personas autoras, 2023.

Muestreo:

Se extrajo una muestra por cuotas de la población finita de los estudiantes de grado, posgrado, extensión universitaria y personas graduadas. Cada grupo de estudiantes fue subdividido o agrupado en cuotas a partir de las variables: género y rango de edad. El tamaño de las muestras por tipo de población se realizó aplicando un muestreo simple.

Se utilizó un muestreo estratificado con afijación proporcional, considerando como estratos de género y el rango de edad (ver anexo 2).

Una vez calculada cada cuota por estrato se procedió al envío de las encuestas en línea al total de la población y se dio seguimiento a cada una de las cuotas con el objetivo de completarlas. En aquellos casos en los que se observó que alguna cuota no se había completado, se procedió al envío de un recordatorio solamente a las personas que contaban con las características de dicha cuota. Por lo anterior, el muestreo por cuotas es no probabilístico.

3.4.2 Cantidad de respuesta

A continuación, se detalla la cantidad de respuesta obtenido por población de interés. En el caso específico de estudiantes regulares de grado se observa que se obtiene una mayor cantidad de respuesta.

Tabla 5. Descripción de la cantidad de respuestas de las poblaciones de interés, 2023

Población de interés	Total de estratos de la muestra por cuotas	Respuestas obtenidas
Estudiantes de cursos y talleres	325	39
Estudiantes de programas técnicos	192	31
Estudiantes de posgrado (regular)	214	66
Estudiantes de posgrado (primer ingreso)	56	9
Estudiantes de grado (primer ingreso)	365	118
Estudiantes de grado (regular)	380	459

Fuente: elaboración propia de las personas autoras, 2023.

3.4.3 Censo

En el caso de la población de interés denominada “proveedores” se censó a un total de 269 personas que brindaron servicios a la UNED; pero únicamente, se obtuvo respuesta de 81 personas. Por lo tanto, los resultados obtenidos solo se refieren a la percepción de este grupo de personas.

Para el caso de las personas graduadas, el estudio de seguimiento consideró un total de 5013 personas de la UNED, durante el periodo 2022; de las cuales, contestaron 4821; para un porcentaje de respuesta del 96%. Este dato según el Sistema de Información para el Apoyo a la Toma de Decisiones y Gestión Institucional (SIATDGI).

3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y VISUALIZACIÓN DE DATOS

A **nivel cuantitativo** se utilizó la estadística descriptiva a nivel de números absolutos y relativos con el fin de representar de manera resumida los datos de las respuestas de las poblaciones de interés participantes en el estudio. Por otra parte, se aplicó la triangulación de fuentes de datos para abordar las preguntas evaluativas y así obtener una visión más completa y profunda del objeto de estudio; como garantizar la validez y rigor de los resultados.

Para el análisis descriptivo de los resultados se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales Statistical Package for the Social Sciences (SPSS); estos datos se exportaron al Programa de Excel para un mejor tratamiento de los datos.

Además, se utilizó la herramienta online de diseño gráfico Canva, para la elaboración de ilustraciones como medio visual para la representación de los resultados obtenidos.

El análisis de los resultados del **grado de satisfacción global** se efectuó a través de una escala Likert de 10 valores. Para su interpretación se categorizaron de la siguiente manera:

Tabla 6. Clasificación de los rangos de valor para interpretar el grado de satisfacción global respecto al servicio que le brinda la UNED a las poblaciones de interés, 2023

Rango de valores	Categoría	Rango de satisfacción (%)	Interpretación del resultado
De 1 a 4	Insatisfechas	Menos del 59%	Los resultados reflejan debilidades importantes; por tanto, sugiere mejoras significativas en el diseño del servicio. Las personas estudiantes consultadas se perciben insatisfechas, por lo tanto, es posible deducir que estos no cubren sus necesidades.
De 5 a 7	Aceptable	Entre 80% y 60%	Los resultados reflejan aspectos que deben ser revisados; por tanto, requiere de mejoras. Las personas estudiantes consultadas perciben los servicios universitarios como aceptables; es decir no percibe el servicio ni bueno ni malo. Cubren las necesidades mínimas requeridas.
De 8 a 10	Satisfechas	Entre 100% y 81%	Se refleja un resultado positivo y favorable; por tanto, el servicio solo requiere de mejoras mínimas. Las personas estudiantes consultadas se perciben satisfechas; por esta razón, es posible indicar que cubren sus necesidades.

Fuente: elaboración propia de las personas autoras, 2023.

A **nivel cualitativo** se utilizó el software Atlas Ti para organizar, analizar e interpretar datos cualitativos. Las acciones realizadas para este análisis fueron las siguientes:

Los pasos para el análisis de datos cualitativos en Atlas. ti 23 se pueden resumir de la siguiente manera:

1. **Preparación de los datos:** se importaron los datos de la pregunta abierta de oportunidades de mejora al software de análisis.
2. **Codificación:** se crearon y asignaron códigos a los segmentos de texto (respuestas de las personas). Estos códigos o temas de análisis se identificaron de forma previa por el equipo evaluador a partir del análisis documental
3. **Agrupación de los códigos:** se analizaron los códigos asignados, se buscaron patrones y relaciones en los datos codificados para, posteriormente, realizar agrupaciones de códigos por temas de afinidad. (Ver anexo 4)
4. **Interpretación de los datos:** la interpretación de los datos permitió la generación de conclusiones a partir del análisis realizado.

4 RESULTADOS

En esta sección se presentan los principales hallazgos del proceso evaluativo; estos son descritos con base en las respuestas de las personas que participaron en el estudio y la documentación consultada. Estos resultados responden a las interrogantes evaluativas y por consiguiente se organizan en las siguientes temáticas:

- El grado de satisfacción global de las poblaciones de interés.
- El grado de satisfacción por tipo de población y servicio universitario.
- Las áreas donde se identificaron oportunidades para la mejora de los servicios universitarios.

4.1. SATISFACCIÓN DE LAS POBLACIONES DE INTERÉS

4.1.1. Grado de satisfacción global

El 73% de las personas participantes del estudio respondieron que se encuentran satisfechas con los servicios universitarios que utilizaron durante el periodo de estudio; un 17% perciben los servicios como “aceptables” y un 10% se encuentran insatisfechos. Este resultado ubica los servicios en un rango de satisfacción “aceptable” lo cual sugiere que los servicios cubren las necesidades mínimas requeridas de las poblaciones usuarias; por tanto, deben ser revisados y mejorados para incrementar los niveles de satisfacción de las

poblaciones de interés. A continuación, se presentan los datos del nivel de satisfacción por tipo de población estudiantil:

Ilustración 1. Grado de satisfacción por tipo de población de interés, 2023



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a estudiantes de grado y posgrado; así como de extensión universitaria y proveedores, 2023.

Como se observa en la ilustración anterior, la mayoría de las personas perciben de manera positiva los servicios universitarios; sin embargo, los resultados obtenidos en cada

uno de los grupos de personas ubican el grado de satisfacción global en un rango de “aceptable” (entre el 80% y el 60%); con excepción de la población de estudiantes regulares de posgrado.

En el caso del resultado del grado de satisfacción de las personas **estudiantes regulares de posgrado**, este dato se vio afectado principalmente a que un 24% de las personas considera el servicio como aceptable y un 17% se encuentra insatisfecho. Su percepción deja en evidencia que los servicios reflejan debilidades que requieren de acciones inmediatas para su mejora.

Por su parte, la percepción de las personas **estudiantes regulares de posgrado** refleja que los servicios tienen debilidades que requieren de acciones inmediatas para su mejora, esto por cuanto, un 24% considera los servicios como “aceptables” y un 17% se encuentran del todo insatisfechos.

En el caso particular de la población de estudiante de primer ingreso de posgrado, 6 personas de 9 expresan sentirse satisfechas con el servicio. Es importante señalar que, debido al bajo nivel de respuesta de esta población, los resultados se ciñen a describir la percepción de las estas 9 personas.

En resumen, hay aspectos en los servicios que deben revisarse y mejorarse según las necesidades y recomendaciones de las poblaciones de interés para ajustar los procesos y procedimientos de diseño y entrega de los servicios y aumentar los niveles de satisfacción.

4.1.2. Grado de satisfacción por tipo de población y servicio universitario

A continuación, se muestran los resultados sobre la percepción de las poblaciones de interés consultadas con respecto a los servicios administrativos y académicos evaluados; en este apartado se muestra el porcentaje de personas que utilizaron estos servicios y el grado de satisfacción alcanzado. Ver anexo 3 para ampliar información sobre el grado de satisfacción.

Personas estudiantes de Extensión Universitaria

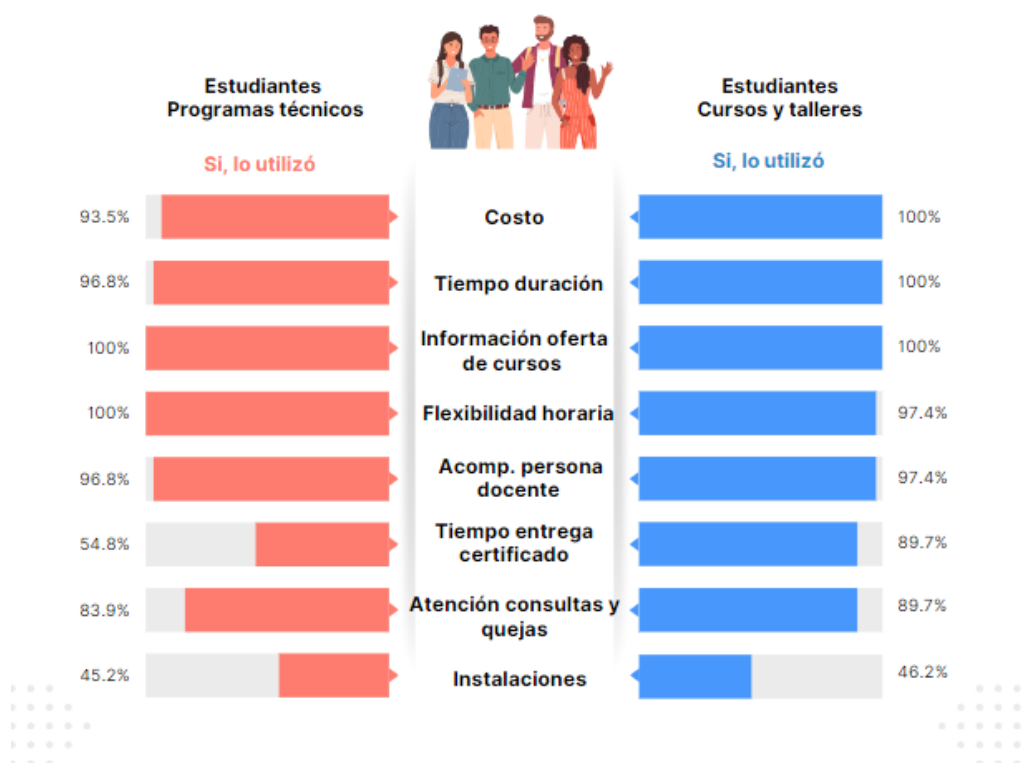
La evaluación de la satisfacción de esta población se centró en los cursos, talleres y programas técnicos en los que participan; así como las acciones de apoyo administrativo y académico que implica la entrega de estos.

a. Servicios o acciones de apoyo administrativo

Para este caso, los servicios o acciones de apoyo administrativas son: la flexibilidad horaria para impartir los cursos, talleres o técnicos, el costo, el tiempo de duración, la información de la oferta de extensión, la atención de las consultas, quejas y reclamaciones, el tiempo de entrega del certificado, el proceso de matrícula o inscripción, el uso de instalaciones físicas y el acompañamiento de la persona docente.

En la siguiente tabla se muestran los servicios o acciones de apoyo administrativo utilizados por estas poblaciones de interés:

Ilustración 2. Uso de los servicios y acciones de apoyo administrativo, 2023



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a estudiantes de extensión universitaria, 2023.

Algunos aspectos administrativos que sobresalen son el costo, la flexibilidad horaria y el tiempo de duración; estas son características elementales para poder hacer uso del servicio. De ahí, su alto porcentaje de utilización.

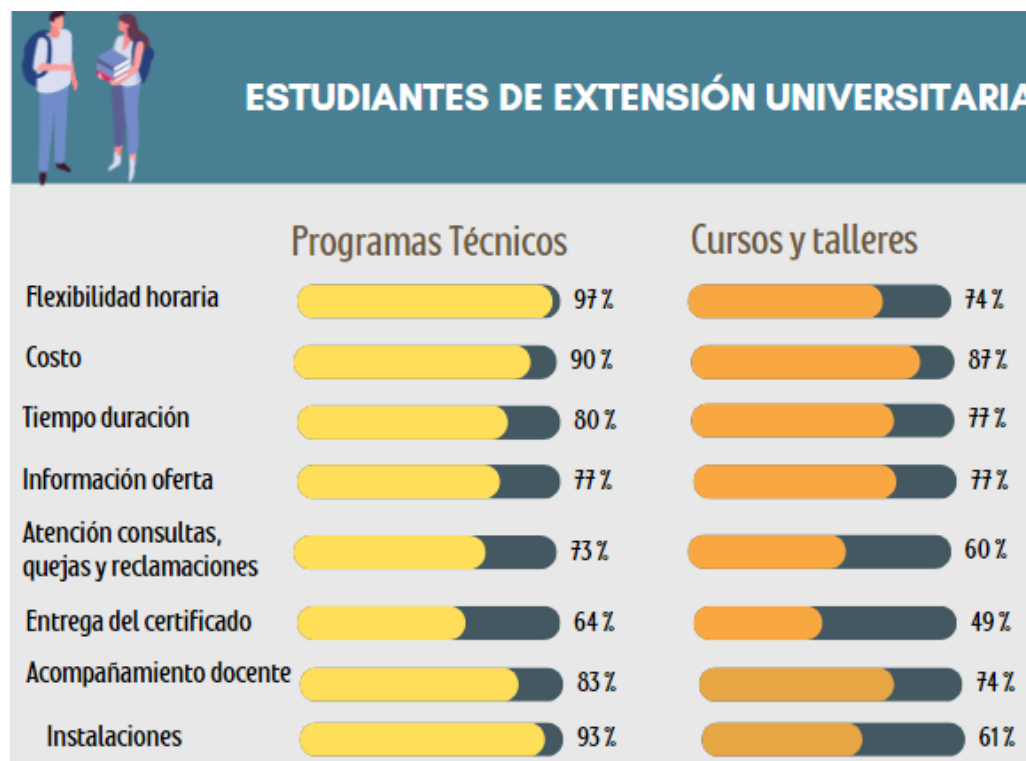
Como se observa en la ilustración anterior, las acciones o servicios de apoyo administrativo más utilizados como es el caso de la información de la oferta y el acompañamiento de la persona docente.

En el caso de tiempo de duración en la entrega del certificado, los participantes de cursos y talleres son los que más hacen uso de esta acción administrativa debido a que su

duración es más corta en relación a los Programas Técnicos, que se planifican a un plazo mayor. Por su parte, es posible observar que un importante porcentaje de personas evidencian que actualmente algunos de los cursos, talleres o técnicos se imparten de manera presencial.

La siguiente ilustración, describe el grado de satisfacción con respecto a las acciones de apoyo administrativo que ofrece la Dirección de Extensión a esta población:

Ilustración 3. Grado de satisfacción hacia las acciones de apoyo administrativo, 2023



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a estudiantes de extensión universitaria, 2023.

Según los datos de la ilustración anterior es posible observar en ambas poblaciones, que, el costo, la información brindada sobre la oferta de cursos, -talleres o técnicos-, el tiempo de duración de estos para exposición y comprensión de contenidos y el acompañamiento docente son elementos del servicio que se destacan al ser calificados de manera muy positiva.

Con respecto a la flexibilidad horaria, hay que mencionar que los estudiantes de cursos y talleres, a diferencia de los técnicos, lo consideran un aspecto que requiere mejoras; el 74% está satisfecha, 10% aceptable y 16% insatisfecha. Para las personas estudiantes de técnicos, es uno de los aspectos que califica de manera más alta (97%).

Por su parte, el tiempo de duración en la entrega de certificados parece ser un elemento que ha afectado mayormente a la población usuaria de los cursos y talleres ya que un porcentaje importante de personas no se encuentra satisfecha con esta gestión (34% grado de insatisfacción); solamente un 49% está satisfecha y un 17% considera el servicio como aceptable.

En relación a la atención de las consultas, quejas y reclamaciones, estudiantes de técnicos se muestran más satisfechas que las de cursos y talleres.

En cuanto a las instalaciones físicas donde se realizan las actividades educativas es importante destacar que un porcentaje importante de personas de cursos y talleres señala sentirse insatisfecha (22%); en este sentido, el 61% está satisfecha y 17% lo califica de manera aceptable.

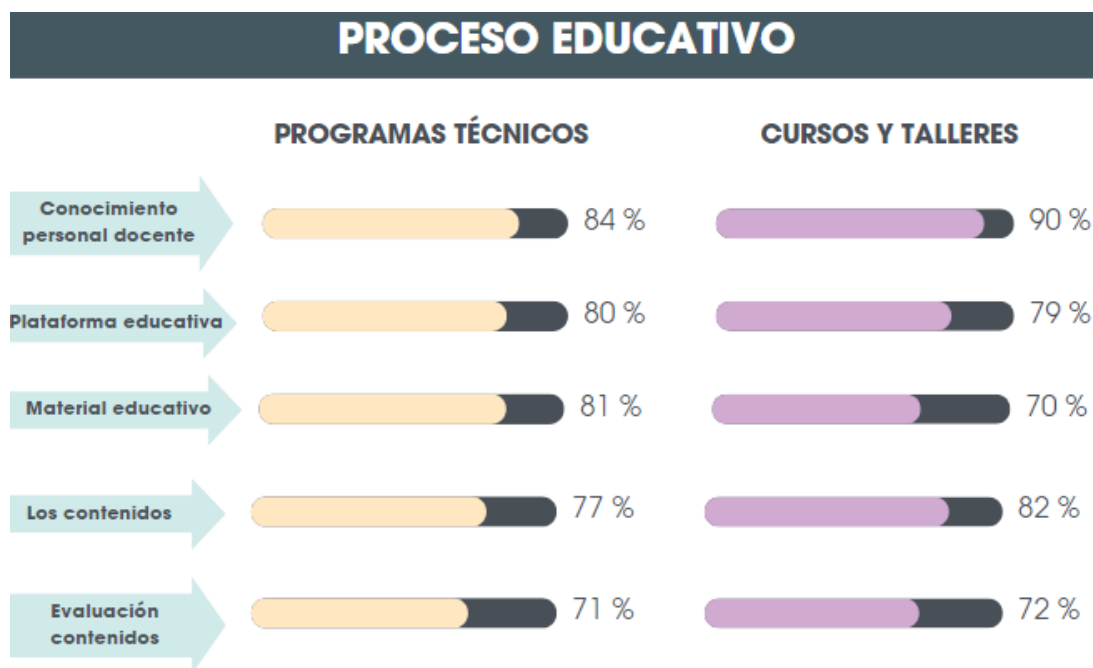
Finalmente, el proceso de matrícula o inscripción de los técnicos es un aspecto calificado de forma positiva (83 % están satisfechos); en este sentido, hay que destacar la gestión de la Dirección, ya que, a nivel institucional, la matrícula es un aspecto de mejora constante que ha sido señalado en el tiempo por estudiantes de grado en diferentes estudios evaluativos.

a. Servicios o recursos académicos:

Este tipo de acciones, para efectos del presente estudio, son aquellos servicios o recursos académicos que tienen relación directa con el proceso educativo; en este sentido, los contenidos del curso, taller o técnico, las actividades de evaluación, la plataforma educativa, el conocimiento de la persona docente y el material educativo. Todos estos servicios y recursos fueron utilizados, en más de un 95% por parte de esta población, al momento de realizar el estudio.

A continuación, se presentan los resultados sobre la percepción de estas poblaciones de interés, con respecto al grado de satisfacción:

Ilustración 4. Grado de satisfacción hacia las acciones asociadas al proceso educativo, 2023



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas estudiantes de técnicos, cursos y talleres de extensión universitaria, 2023.

Tanto la población de técnicos como la de cursos y talleres coinciden en que el **conocimiento de la persona docente** es adecuado a sus necesidades; las personas estudiantes de técnicos se encuentran satisfechas en un 84%, mientras que las de cursos y talleres en un 90%.

Las personas estudiantes de técnicos parecen estar más satisfechos con el **material educativo** y la **plataforma en línea** que las personas de cursos y talleres; en estas últimas, se observa una disminución significativa en el grado de satisfacción en los materiales educativos. En el caso de estudiantes de cursos y talleres, el material fue el recurso que presentó la calificación más baja; un 70% está satisfecha, un 16% lo considera aceptable y un 14% está insatisfecha.

En cuanto a los contenidos de las acciones educativas, los resultados evidencian mayor satisfacción en las personas que han llevado algún curso o taller.

Por su parte, las actividades realizadas para la **evaluación de los contenidos** de los técnicos, cursos y talleres son valoradas de manera positiva; sin embargo, este es un aspecto en donde disminuyó el grado de satisfacción con respecto a los demás temas evaluados.

Los estudiantes de cursos y talleres están satisfechos, en un 92%, con el lenguaje utilizado por la persona docente al impartir el curso o taller.

Interesa resaltar que los porcentajes de satisfacción de estas poblaciones pueden verse influenciados por la profundidad de los contenidos de las experiencias de aprendizaje y la necesidad educativa. Por eso, se observan las diferencias entre la percepción sobre aspectos como el tiempo de duración de estas, el material educativo, el uso de la plataforma, la gestión de trámites administrativos, entre otros.

Personas estudiantes de Posgrado: regulares y primer ingreso

a. Servicios de apoyo administrativo

En cuanto al uso de los servicios de apoyo administrativo tenemos que ambos grupos de personas utilizaron, en su mayoría, los servicios que fueron evaluados; no así el caso del servicio de atención de consultas, quejas y reclamaciones, y el de información sobre los servicios de apoyo; este último fue el menos utilizado por estudiantes regulares de posgrado.

Tabla 7. Uso de los servicios de apoyo administrativo, 2023

Estudiantes primer ingreso posgrado			Estudiantes regulares posgrado		
Servicios de apoyo administrativo	Sí, lo utilizaron	No, lo utilizaron	Servicios de apoyo administrativo	Sí, lo utilizó	No, lo utilizó
El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona Coordinadora académica de la maestría o doctorado.	8	1	El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona Coordinadora académica de la maestría o doctorado.	99%	2%
El proceso de admisión y matrícula realizado.	9	0	El proceso de matrícula realizado.	97%	3%
De manera general, el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas	9	0	De manera general, el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas en la maestría o doctorado	96%	5%
Los medios utilizados para publicar información sobre servicios y la Universidad (sitio web, correo electrónico, redes sociales, medios impresos y otros).	8	1	Los medios utilizados para publicar información sobre servicios y la Universidad (sitio web, correo electrónico, redes sociales, medios impresos y otros).	94%	6%
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo.	9	0	La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo.	91%	9%
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas	7	2	La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas	82%	18%

Estudiantes primer ingreso posgrado

Servicios de apoyo administrativo	Sí, lo utilizaron	No, lo utilizaron
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros.	8	1

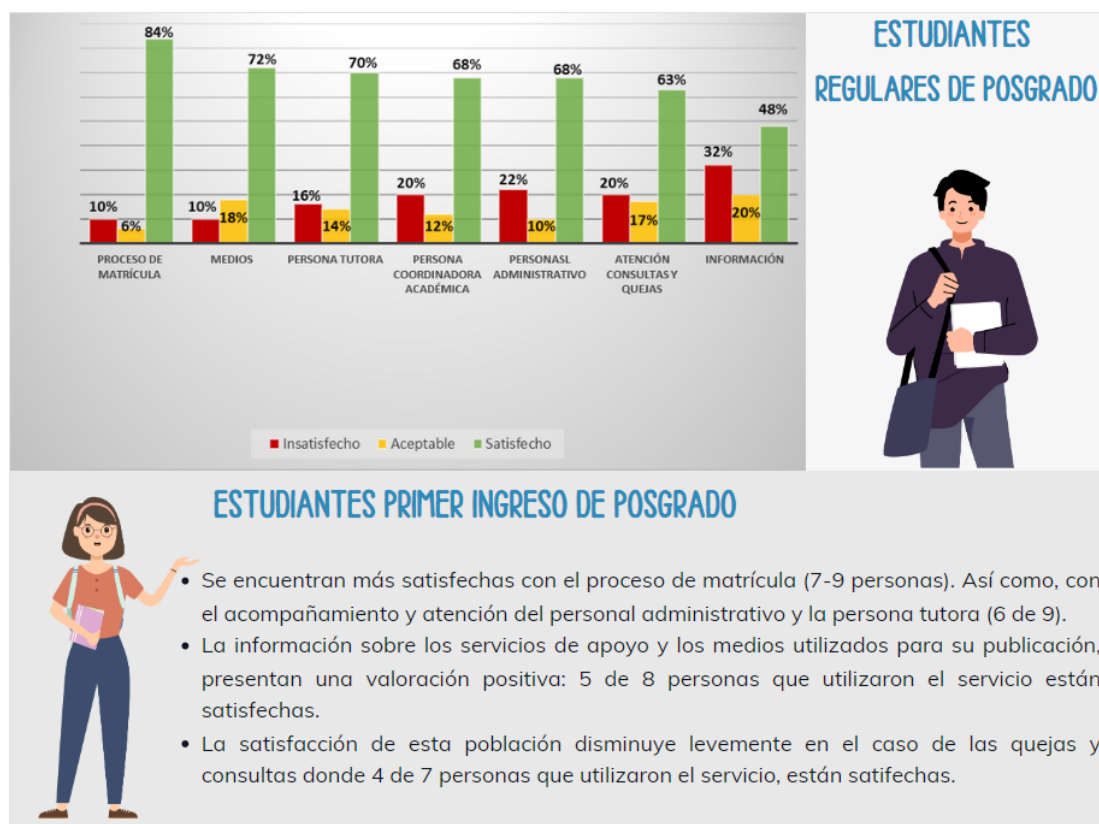
Estudiantes regulares posgrado

Servicios de apoyo administrativo	Sí, lo utilizó	No, lo utilizó
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros.	76%	24%

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas estudiantes de técnicos, cursos y talleres de extensión universitaria, 2023.

En la siguiente ilustración se resume la percepción de esta población estudiantil en relación al grado de satisfacción con los servicios recibidos.

Ilustración 5. Grado de satisfacción hacia los servicios de apoyo administrativo, 2023



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas estudiantes de posgrado de primer ingreso y regular, 2023.

Las personas estudiantes coinciden en que el proceso de matrícula es el servicio en que más satisfechos se encuentran. Los estudiantes regulares se encuentran satisfechos en un 84% y en el caso de los de primer ingreso, 7 de 9 personas manifiestan un grado de satisfacción positiva. En la ilustración anterior es posible observar algunos elementos que llaman la atención:

- Los estudiantes de primer ingreso se sienten más satisfechos con la atención del personal administrativo y el acompañamiento de la persona tutora. Caso contrario ocurre con los estudiantes regulares, donde las acciones vinculadas al contacto con el **personal académico y administrativo** obtienen una calificación -en porcentaje de satisfacción- que va entre el 68% y el 70%. Presentando el porcentaje de insatisfacción más alto en la atención y seguimiento brindado por el personal administrativo (22%) seguido de un (20%) respecto a la persona coordinadora de posgrado.
- En ambas poblaciones, la **atención de las consultas, quejas y reclamaciones** es uno de los servicios donde se percibe un mayor número de personas insatisfechas. La población de estudiantes regulares se encuentra satisfechas en un 63%, **20% insatisfechos** y 17% perciben el servicio aceptable. Un comportamiento similar ocurre con los estudiantes de primer ingreso donde 4 de 7 personas están satisfechas, **3 de 7 se encuentran insatisfechas**.
- En ambos grupos, los resultados sobre la valoración de los **medios** utilizados para divulgar información indican la necesidad de implementar mejoras para incrementar la cobertura de las necesidades de esta población usuaria. Solamente el 72% de los estudiantes regulares están satisfechos y 5 de 8 estudiantes de primer ingreso manifiestan lo mismo.
- **La información** sobre los servicios y la Universidad en general cubre, en alguna medida, las necesidades de la población de estudiantes regulares; un 48% está satisfecha; un 32% está insatisfecha y un 20% lo define como regular o aceptable. Por su parte, los estudiantes de primer ingreso, solo 5 de 8 personas están satisfechas.

b. Servicios y recursos académicos:

Seguidamente, se detallan los servicios que fueron utilizados por estudiantes de primer ingreso y regular; así como el grado de satisfacción de este grupo de personas estudiantes.

Un número importante de persona hizo uso de los servicios y recursos académicos considerados en el estudio; los servicios menos utilizaron son: la biblioteca, la participación en proyectos de investigación y extensión; así como aquellos relacionados con las actividades de movilidad estudiantil y pasantía (Ver tabla 8).

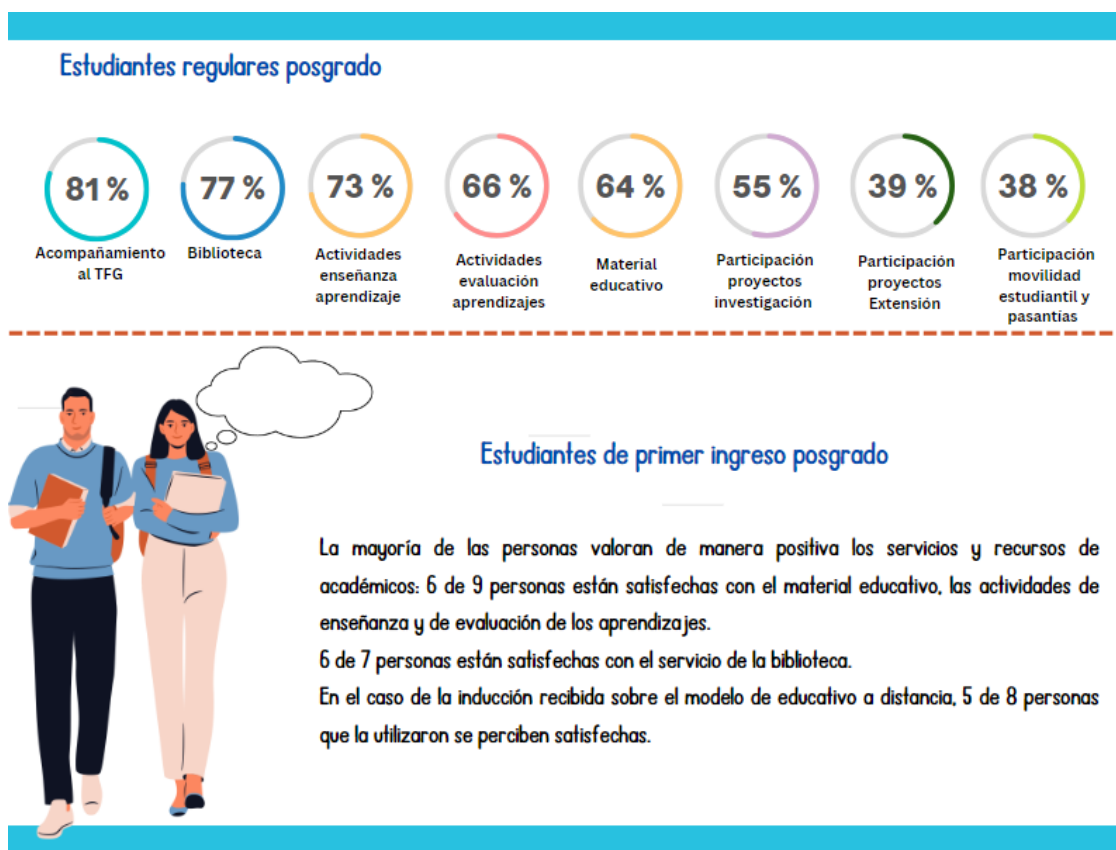
Tabla 8. Uso de los servicios y recursos académicos, 2023

Estudiantes primer ingreso posgrado			Estudiantes regulares posgrado		
Servicios y recursos académicos	Sí, lo utilizaron	No, lo utilizaron	Servicios y recursos académicos	Sí, lo utilizó	No, lo utilizó
El material educativo utilizado (impreso y digital).	9	0	Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas durante el periodo académico de la maestría o doctorado	96%	5%
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas en la maestría o doctorado	9	0	Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas.	96%	5%
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas matriculadas.	9	0	El material educativo utilizado (impreso y digital).	92%	8%
La inducción recibida sobre el modelo educativo a distancia	8	1	El seguimiento y acompañamiento brindado por el equipo asesor de TFG.	86%	14%
El servicio de biblioteca.	7	2	El servicio de biblioteca.	59%	41%
			La participación o vinculación en proyectos de investigación.	50%	50%
			La participación de actividades de movilidad estudiantil y pasantías.	36%	64%
			La participación o vinculación en proyectos de extensión universitaria.	35%	65%

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas estudiantes de posgrado de primer ingreso y regular, 2023.

En la ilustración 6, se presentan los resultados sobre el grado de satisfacción de las personas estudiantes a partir de su percepción.

Ilustración 6. Grado de satisfacción hacia los servicios y recursos académicos, 2023



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a estudiantes de posgrado regulares y de primer ingreso, 2023.

El recurso académico con el que se encuentran mayormente satisfechos las personas estudiantes regulares son el acompañamiento que se les brinda durante el trabajo final de graduación y el servicio de biblioteca; este último, coincide con la percepción de estudiantes de primer ingreso.

Con respecto a las **actividades de enseñanza aprendizaje y de evaluación**; así como el **material educativo**, ambas poblaciones lo perciben de manera positiva; sin embargo, en los resultados se observa una tendencia a la baja en comparación con los demás aspectos evaluados. Estos datos representan un llamado de atención ya que estos elementos son fundamentales para el buen desempeño de los estudiantes durante la carrera y presentan porcentajes de satisfacción relativamente bajos.

Sobre los servicios relacionados con la participación o vinculación en proyectos de investigación y extensión universitaria; así como de movilidad estudiantil y pasantías, interesa resaltar que estos fueron los servicios menos utilizados por estudiantes regulares. Además, los estudiantes que sí los utilizaron, externaron los grados de satisfacción más bajos (Ver ilustración 6).

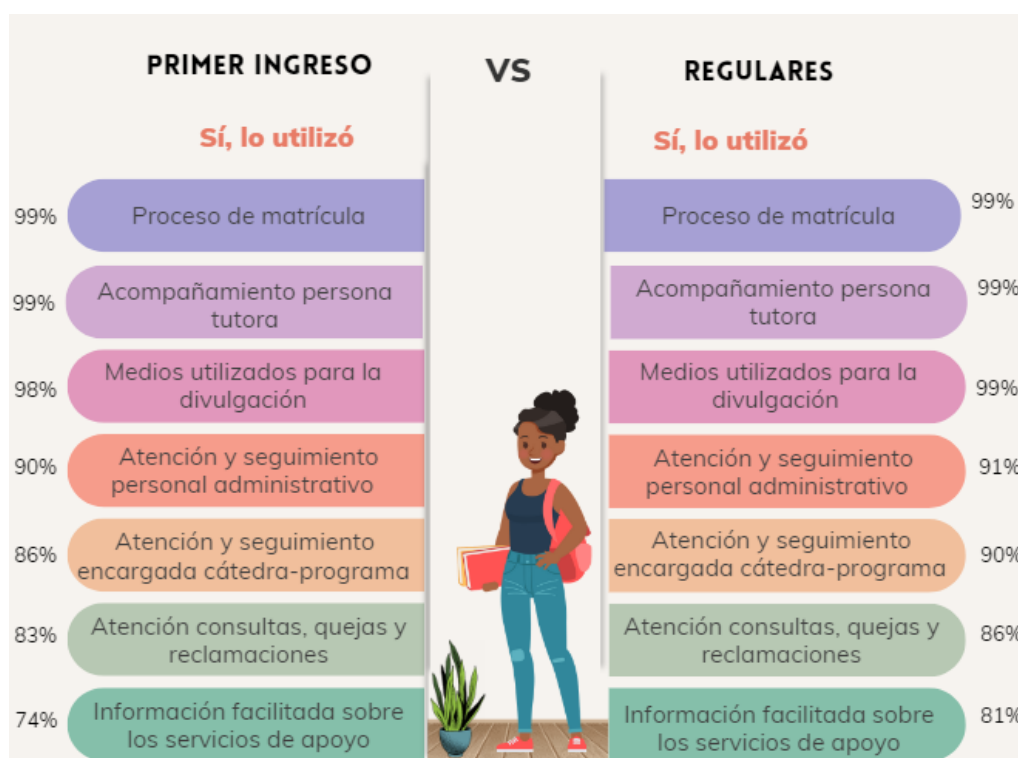
Las personas de primer ingreso señalan que las acciones sobre la inducción sobre el modelo de educación a distancia son insuficientes; 5 de 8 están satisfechas.

Personas estudiantes de grado: primer ingreso y regulares:

a. Servicios de apoyo administrativo

En relación con los servicios de apoyo administrativo, se puede observar en los resultados que más del 80% de las poblaciones consultadas hicieron uso de los servicios durante el periodo analizado. Solamente el caso de estudiantes de primer ingreso presentó una leve disminución en el uso de la información sobre los servicios de apoyo que la institución les ofrece.

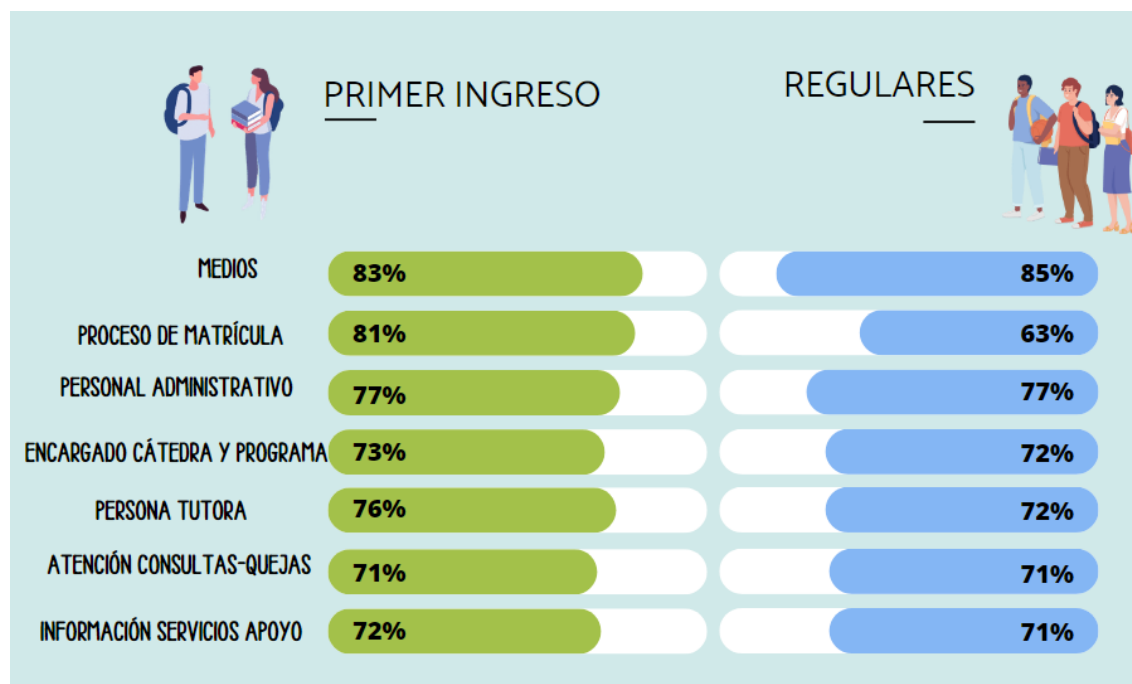
Ilustración 7. Uso de los servicios de apoyo administrativo, 2023



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a estudiantes de grado, 2023.

La ilustración 8 sintetiza los resultados de la satisfacción de este grupo hacia los servicios administrativos a los que tuvieron acceso.

Ilustración 8. Grado de satisfacción hacia los servicios de apoyo administrativo, 2023



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a estudiantes de grado, 2023.

Tanto los estudiantes de primer ingreso como los regulares, coinciden en que los medios utilizados para publicar información tanto de los servicios como de la Universidad en el sitio web, correo electrónico, redes sociales, medios impresos son el aspecto en el que más satisfechos se sienten (más del 80%).

El proceso de matrícula es valorado de mejor manera por la población de estudiantes de primer ingreso; que por la población de estudiantes regulares cuya satisfacción alcanza un 63% con este servicio, la insatisfacción un 25% y un 12% opina que es aceptable.

El contacto con el personal administrativo y académico, la atención a las consultas, quejas y reclamaciones; así como la información sobre los servicios de apoyo que les facilita la universidad, es calificado de manera positiva, en ambas poblaciones, los porcentajes de satisfacción se encuentran entre un 71% y 77%.

b. Servicios y recursos académicos:

En ambos casos se denota que los servicios de apoyo como el caso de la biblioteca un importante porcentaje de personas no utiliza el servicio.

De manera particular, los estudiantes regulares son los que no utilizan de manera frecuente los servicios de biblioteca, participación o vinculación en proyectos de extensión e investigación y movilidad estudiantil y pasantías.

Los demás recursos académicos que, son aspectos fundamentales en el proceso educativo, fueron utilizados por estas poblaciones en mayor medida.

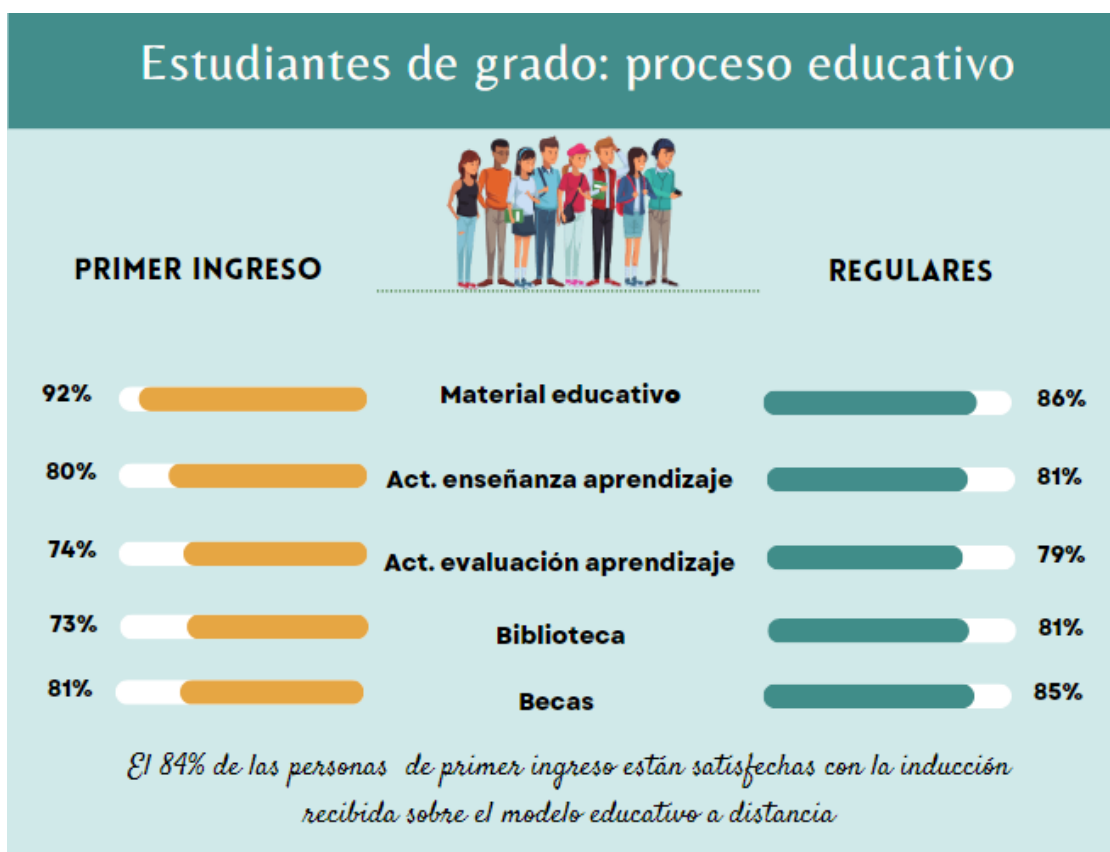
Tabla 9. Uso de los servicios y recursos académicos, 2023

Estudiantes primer ingreso grado			Estudiantes de grado regulares		
Servicios y recursos académicos	Sí lo utilizó	No lo utilizó	Servicios y recursos académicos	Si lo utilizó	No lo utilizó
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas.	100%	0%	De manera general, el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas.	99%	1%
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas matriculadas.	100%	0%	Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas.	99%	1%
El material educativo utilizado (impreso y digital).	99%	1%	Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas.	99%	1%
De manera general, el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas.	99%	1%	El material educativo utilizado (impreso y digital).	99%	1%
La inducción recibida sobre el modelo educativo a distancia.	90%	10%	El servicio de becas.	80%	20%
El servicio de Becas.	75%	25%	El servicio de biblioteca.	63%	37%
El servicio de biblioteca.	59%	42%	La participación o vinculación en proyectos de investigación.	56%	44%
			La participación o vinculación en proyectos de extensión universitaria.	44%	56%
			La participación de actividades de movilidad estudiantil y pasantías.	43%	57%

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a estudiantes de grado, 2023

En lo que respecta a los servicios y recursos que se encuentran asociados al proceso educativo, las personas estudiantes opinan lo siguiente; ver ilustración 9.

Ilustración 9. Grado de satisfacción hacia servicios y recursos académicos, 2023



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a estudiantes de grado regulares y de primer ingreso, 2023.

Tal y como indica la ilustración anterior, ambas poblaciones se encuentran mayormente satisfechas con el material educativo, el servicio de becas y las actividades de enseñanza aprendizaje. Estas superan el 80% en el grado de satisfacción.

En el caso del servicio de biblioteca la población de estudiantes regulares es la que se percibe más satisfecha con un 81% en relación con los de primer ingreso; esto posiblemente asociado a que están conociendo la oferta de servicios y el modelo educativo de la Universidad.

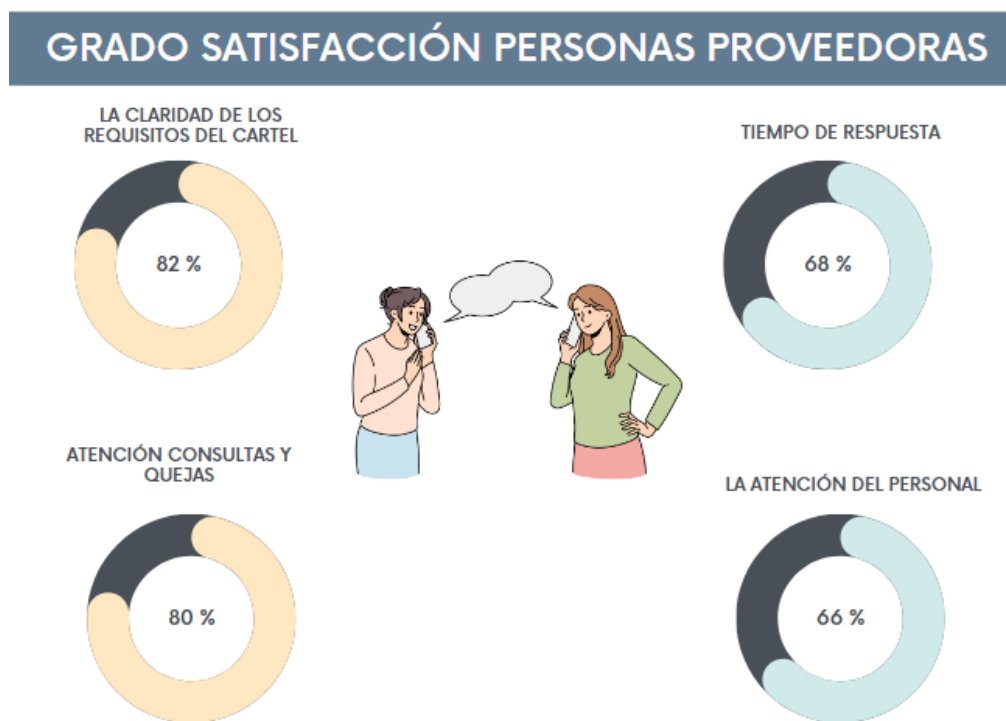
Un porcentaje importante de personas se encuentra satisfecha con la inducción recibida al momento de ingresar a la institución sobre el modelo educativo a distancia.

Proveedores

La relación comercial con esta población se centra mayormente en la compra de bienes y servicios; este último, representa el 84% del total de transacciones entre la UNED y esta población. Más del 94% de las personas que respondieron, utilizaron los servicios consultados.

La ilustración 10, esquematiza los resultados sobre el grado de satisfacción de estas personas, con respecto a la atención que les brinda la UNED:

Ilustración 10. Grado de satisfacción hacia los servicios administrativos que les brinda la UNED a las personas proveedoras, 2023



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a las personas proveedoras, 2023.

A nivel general, esta población considera sentirse satisfecha en un 71%, 22% de manera aceptable y un 8% se percibe insatisfecha.

Estas personas se sienten más satisfechas con la claridad de los requisitos en los carteles publicados para las compras y la atención de las consultas y quejas durante la ejecución de los contratos.

El tiempo de respuesta ante la gestión de un trámite o consulta durante la ejecución contractual, así como la atención del personal de la Oficina de Contratación y Suministros fueron los aspectos del servicio que obtuvieron un grado de satisfacción menor.

En este sentido, el tiempo de respuesta presenta un grado de insatisfacción del 12% y aceptable del 20%. Y la atención del personal de la Oficina de Contratación y Suministros presenta un porcentaje de insatisfacción del 16% y aceptable de 18%.

Personas graduadas

Esta es la población que reflejó los datos más altos. El 96% se encuentra satisfecha con la institución; solamente un 4% se percibe insatisfecha. Por otra parte, el 95% se siente satisfecha con la carrera que cursó. En la ilustración 9, se muestran los resultados sobre su grado de satisfacción:

Ilustración 11. Grado de satisfacción de las personas graduadas, 2021-2022



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas seguimiento a la persona graduada de la OLAP (Observatorio Laboral de Profesionales), periodo 2021-2022, 2023.

Resumen de los resultados del grado de satisfacción

A continuación, se resumen los principales hallazgos del proceso evaluativo para una mejor comprensión del tema abordado:

El porcentaje de satisfacción global alcanza un 73%. Los servicios menos utilizados por la población de estudiantes de grado (primer ingreso y regular) y regulares de posgrado son: el servicio de biblioteca, la participación o vinculación en proyectos de investigación y extensión universitaria; así como de movilidad estudiantil y pasantías.

En relación a los **servicios de apoyo administrativo**, lo siguiente:

El **proceso de matrícula** y la tramitología que esto implica parece ser percibida de manera positiva en poblaciones como la de estudiantes de primer ingreso (grado y posgrado) y regulares de posgrado. Esto no ocurre en los estudiantes regulares de grado que lo ubican como un servicio que requiere acciones inmediatas para mejorar y cubrir satisfactoriamente sus necesidades; la percepción de esta población es la que presenta el porcentaje de insatisfacción más alto.

- a) La **información** sobre los servicios de apoyo (defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros) fue calificado de manera aceptable por estudiantes de extensión y de grado; no obstante, la percepción de estudiantes de posgrado una tendencia a la baja en cuanto al grado de satisfacción.
- b) Pese lo descrito en el punto anterior, los **medios** que actualmente utiliza la Universidad para divulgar información sobre los servicios universitarios y la UNED en general, fue un aspecto calificado positivamente **por la población estudiantil de grado**; de hecho, fue de los recursos con las mejores puntuaciones a nivel de satisfacción.
- c) El **contacto con el personal académico y administrativo (acompañamiento y seguimiento)** no se calificó negativamente; pero los resultados obtenidos dejan en evidencia que es un tema que debe trabajar en la institución porque sigue presentado áreas de mejora que deben atenderse para satisfacer las necesidades de los estudiantes que atiende la Universidad.
Esto sobre todo en estudiantes posgrado ya el acompañamiento y seguimiento de la persona Coordinadora académica de la maestría o doctorado y la atención del personal administrativo fueron las que presentaron una baja en la calificación obtenida, incidiendo esto en la puntuación que asignaron estos estudiantes en la atención de las **consultas, quejas y reclamaciones**.
De manera particular, los estudiantes de técnicos fueron los únicos que calificaron de manera sobresaliente el acompañamiento que les brindan las personas docentes.
- d) A pesar de que la **atención de consultas, quejas y reclamaciones** fue uno de los servicios valorados relativamente bajo por estudiantes de extensión y posgrado. Las demás poblaciones lo ubican en un grado de satisfacción que va entre el 71% y 73%.
- e) Los servicios que ofrece la Dirección de Extensión en cuanto a cursos, talleres y técnicos, valorado de manera positiva. El caso del estudiado de técnicos es el más satisfecho con los servicios y acciones administrativas que les ofrece la Universidad.

Con respecto a los **servicios y recursos académicos**, este grupo de personas realiza las siguientes apreciaciones:

- a) La población de estudiantes de grado (primer ingreso y regular) y primer ingreso de posgrado consideran que la mayor fortaleza está en el **material educativo** utilizado en las asignaturas; esto debido a que alcanzaron grados de satisfacción bastante altos. Caso contrario ocurre con estudiantes regulares de posgrado que consideran que el servicio requiere mejorar para disminuir el porcentaje de insatisfacción.
- b) Las **actividades de enseñanza aprendizaje** fueron mejor calificadas por estudiantes de grado con respecto a estudiantes de posgrado; esto últimos presentan un porcentaje de insatisfacción del 17% y consideran este recurso como aceptable en un 10%.
- c) En relación a las **actividades de evaluación de los aprendizajes** implementadas, las personas estudiantes regulares de posgrado son las que presentan el grado de satisfacción más bajo en relación a población estudiantil de grado.
- d) De manera general, las personas estudiantes están satisfechas con los servicios de becas y la biblioteca.
- e) Posgrado es la población que presenta los porcentajes de insatisfacción más alto con respecto a los servicios de participación y vinculación en proyectos de extensión, investigación, movilidad estudiantil y pasantías. Estudiantes de grado consideran, en un número importante de personas, que estos servicios son aceptables.
- f) Estudiantes de Técnicos son los que se encuentran mayormente satisfechos con la experiencia educativa (conocimiento de la persona docente, el material y la plataforma educativa) en relación con los de Cursos y Talleres.
- g) Para las personas estudiantes de cursos y talleres, el conocimiento técnico y el lenguaje de la persona docente es muy relevante ya que lo puntúan alto en relación a otros aspectos del servicio.
- h) Las actividades de inducción son mejor calificadas por estudiantes de grado de primer ingreso.
- i) Las personas proveedoras están satisfechas en un 71%. Las áreas donde estas personas consideran que es importante implementar mejoras son en el tiempo de respuesta y la atención que el personal de la Oficina de Contratación y Suministros les brinda
- j) Las personas graduadas se sienten más satisfechas con la carrera y la Universidad; y son la población que, de manera general, presenta los porcentajes de satisfacción más elevados.

4.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se describen las áreas que las poblaciones que participaron de la consulta consideran que requieren de mejoras (Ver anexo 5 para ampliar información).

Servicios de apoyo administrativo:

A nivel de los servicios de apoyo administrativo, las áreas que las personas estudiantes consideran que requieren de mejoras son:

a) El sistema de matrícula:

Debido a las dificultades técnicas que presenta en los periodos donde se realiza esta gestión; consideran que los constantes fallos del sistema les dificulta realizar el proceso de manera efectiva y en algunos casos, pierden la posibilidad de matricular las asignaturas por los atrasos que esto genera. Por eso, esta oportunidad de mejora la vinculan directamente con las dificultades de la poca disponibilidad de cupos para matricular las asignaturas en las distintas carreras.

b) El tiempo de respuesta:

Parece ser una debilidad que se presenta, en mayor medida, con las personas tutoras ya que no responden en tiempo y forma a las dudas y consultas sobre las actividades de aprendizaje; otra de las dificultades señaladas está asociada a la respuesta por parte del personal administrativo de las escuelas vía telefónica y correo electrónico ya que no considerada tan efectiva.

c) La comunicación y divulgación:

El caso de la **comunicación**, las personas estudiantes hacen mayor énfasis en la comunicación con el personal académico (tutores y encargados de cátedra); este es un aspecto que consideran debe ser valorado por las autoridades académicas para que se mejore; de ahí que el tiempo de respuesta con las personas tutoras, como elemento asociado a la comunicación, es un área que resaltó la población estudiantil que fue consultada.

Otro de los elementos donde muestran algún grado de insatisfacción es la **divulgación de información sobre los servicios** que ofrece la Universidad ya que requieren de mayor información sobre la oferta de servicios de la institución. Sobre este tema resaltan servicios como matrícula, información de carreras y otros de vida estudiantil.

d) Capacitación del personal académico y administrativo

Estudiantes consideran que el personal académico y administrativo debe ser capacitado en temas tales como: pedagogía a distancia, habilidades y conocimientos para motivar la participación del estudiantado, metodologías de enseñanzas más dinámicas, atención y empatía para las personas estudiantes a nivel administrativo y académico (apoyo asistencial, tutores, encargados de cátedra y programa); en el caso de las personas tutoras, la crítica más fuerte que realizan es sobre la poca empatía que tienen las personas tutoras hacia las personas estudiantes.

e) Gestión de los encargados de posgrado

Las personas estudiantes hacen mayor énfasis en temas relacionados con la gestión que debe realizar la persona encargada de los posgrados y señalan la importancia de poner atención en el seguimiento durante la ejecución del TFG, la actualización del sitio web, el tiempo de respuesta ante problemas de carácter administrativo y académico, el seguimiento realizado a las personas tutoras y las personas que coordinan el posgrado y la rapidez en la atención de trámites.

f) Acompañamiento y seguimiento de la persona estudiante

Los estudiantes indican la necesidad de implementar acciones en áreas relacionadas con el acompañamiento de la persona tutora durante el cuatrimestre, el tiempo que responde a las consultas académicas y administrativas, la orientación y asesoría al plan de estudio durante su trayectoria educativa, la guía o inducción para la incorporación al mercado laboral, entre otros.

a) La gestión realizada con personas proveedoras

La población de interés “proveedores” señala entre las observaciones de mejora que la comunicación, el trámite de pagos y el tiempo de respuesta son áreas en las que se deben implementar acciones para mejorar el servicio que la institución les brinda. Siendo el tiempo de respuesta un área que resulta coincidente con los resultados obtenidos sobre el grado de satisfacción de esta población en donde este aspecto fue los que se calificaron de forma más baja.

La comunicación es un aspecto que consideran que afecta la gestión de pagos; indican que esta debe mejorar para que sea más “efectiva tramitología de pagos”. Por otra parte, la agilidad en la gestión de trámites y el tiempo de respuesta son aspectos relacionados y que les genera atrasos y duplicidades: “Si la factura es ahora digital por qué llevar una copia impresa para que inicien el proceso de pago”, (persona proveedora, 2023) y “El depósito de garantía debería devolverse automáticamente después de que se cumpla el plazo de

garantía, si se hizo el pago desde la plataforma SICOP porque hay que ir nuevamente presencial a solicitarlo y no por medio de SICOP”, (persona proveedora, 2023).

Servicios y recursos académicos:

a) Material educativo

Sobre el material educativo, los estudiantes hacen una serie de señalamientos sobre las acciones que deben implementarse para mejorar este recurso. Indican que requieren de más recursos audiovisuales y de material más atractivo, legible, completo y en formato digital; consideran que materiales como los libros deben ser actualizados ya que los contenidos son muy básicos. Manifiestan su preocupación sobre un mayor uso de materiales en otro idioma ya que se da una “Poca utilización de material didáctico en idioma inglés”, (estudiante de posgrado, 2023), pero, además, que un recurso como e-books no se pueden utilizar específicamente en vitalsource bookshelf para PC o smartphone, no se puede ajustar la letra y está sumamente restringido. Favor cambiar de proveedor o brindar material impreso”, (estudiante regular, 2023). Añaden, que se requiere revisar el precio de los libros para que estos sean más accesibles.

b) Trabajo final de graduación

Los estudiantes indican que requieren de una inducción al proceso de TFG, procesos de capacitación al personal docente que apoya el TFG para el que sea más guiado y fácil de llevar, mayor acompañamiento del personal docente asesor; y mejorar la comunicación entre el estudiante, el comité asesor y la persona encargada del programa, entre otros.

c) Tutorías

Al respecto, las personas estudiantes indican aspectos tales como: mejorar la forma en que se imparte la tutoría, valorar incluir tutorías en asignaturas que no la tienen contemplada, el horario en que se imparte, incluirla como un material de apoyo desde que se imparte hasta que finalice la asignatura, entre otros aspectos.

d) Evaluación de los aprendizajes

Señalan la necesidad de mejorar: la contradicción entre la rúbrica y las calificaciones asignadas, el número de actividades de evaluación realizadas en el periodo académico, la correlación entre el contenido del material facilitado con respecto a lo evaluado, el educativo y la distribución durante el periodo académico de las actividades evaluativas.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

A partir de los hallazgos de la evaluación y de las evidencias recopiladas en campo, a continuación, se detallan las principales conclusiones:

a. Sobre la satisfacción de las poblaciones de interés

- Las poblaciones de interés de la UNED que, respondieron a la consulta, consideran que se sienten satisfechas en un 73%. Si bien es cierto, no se califican los servicios de manera negativa, el resultado evidencia la necesidad de implementar una serie de acciones desde el accionar del Sistema de Gestión Interna de la Calidad para incrementar los porcentajes de satisfacción. Esto debido a que los resultaron evidenciaron que una gran cantidad de personas valoraron los servicios como aceptables; es decir, las personas usuarias no perciben el servicio ni bueno ni malo; suponiendo con ello, que estos solamente cubren las necesidades mínimas requeridas.
- Los servicios universitarios asociados a la experiencia educativa de la persona estudiante fueron los servicios mejor calificados; en estos se evidenciaron los mayores porcentajes de satisfacción por parte de las poblaciones consultadas. En el caso de los servicios de apoyo administrativo, fue la población de estudiantes de extensión, los que los valoraron de mejor manera.
- Actualmente se ofrecen servicios de apoyo complementario que son importantes para fortalecer la experiencia educativa de la persona estudiante; sin embargo, estos son poco utilizados y las poblaciones estudiantiles que los acceden demuestran porcentajes de satisfacción bajos; estos servicios son: la vinculación y participación en proyectos de investigación, extensión, movilidad estudiantil y pasantías.
- Los resultados obtenidos evidenciaron que el uso de los servicios y la satisfacción de las poblaciones de interés están mediados a partir de las condiciones, características y particulares de estos grupos de personas. Por ejemplo:
 - I. Las personas estudiantes de primer ingreso, al estar iniciando sus estudios universitarios, se encuentran en proceso de adaptación al modelo educativo y su contacto con los servicios universitarios es incipiente; de ahí que difieran en su percepción con estudiantes regulares.
 - II. Las personas estudiantes de posgrado tienen la particularidad de ser grupos pequeños o cohortes que se mantienen a lo largo del programa de estudios; además, su experiencia laboral y personal les permite tener una visión más

completa del proceso educativo que esperan; por lo tanto, son más exigentes y críticos sobre la calidad del servicio que reciben.

Esto explica las posibles diferencias en su percepción con respecto a las personas estudiantes de grado.

- III. Las personas estudiantes de extensión, al igual que posgrados, son grupos delimitados con un objetivo educativo claro y buscan aprender sobre un tema o área de conocimiento en particular; por lo tanto, se interesan en una estructura de modelo de aprendizaje más corta y flexible. Esta población estudiantil es la que presentó los porcentajes de satisfacción más altos; suponiendo con ello, que los servicios o acciones que actualmente se les brinda son pertinentes (cubren sus necesidades).
- IV. Con respecto a las personas proveedoras, el contacto se delimita a una relación comercial que debe ser sostenible, estratégica, cordial y favorable para ambas partes. Es por esta razón, que aspectos como el tiempo de respuesta y la atención que les brindan son elementos del servicio que deben ser mejorados.

Lo anterior, coloca a las personas gestoras de los servicios y las autoridades universitarias frente a un escenario en el cual se deben generar acciones a partir de la implementación del SIGIC (en el corto o mediano plazo) para que se mejore la actual oferta de servicios y con ello, incrementar la satisfacción y pertinencia de los mismos.

a. Sobre las oportunidades de mejora

A juicio de las personas evaluadoras, las principales debilidades de los servicios universitarios se centran en:

- **El sistema de matrícula y la disponibilidad de cupos** concentran el mayor descontento de las poblaciones de estudiantes regulares de grado. Por un lado, el sistema se ve afectado por aspectos técnicos que tienen relación con su funcionamiento (plataforma, conectividad, estabilidad, navegación, entre otros); por otro parte, las fallas en el sistema les limita la continuidad en su carrera, ya que no disponen de cupos para matricular las asignaturas.
Esta oportunidad de mejora es coherente con el grado de satisfacción manifestado por esta población; ya que este fue el servicio que presentó los porcentajes de satisfacción más bajos.
- La **información** que comunica la Universidad sobre los servicios universitarios no está siendo efectiva en las poblaciones de estudiantes consultadas, ya que desconocen la oferta de servicios universitarios. Esto se ve reforzado con el resultado del grado de satisfacción de las poblaciones de estudiantes ya que un importante número de personas no utilizó el servicio; sobre todo, estudiantes de grado y posgrado.

- Las personas estudiantes identificaron debilidades en las acciones que ejecuta el **personal académico y administrativo** para su atención, seguimiento y acompañamiento; estos aspectos tienen relación con la información, la comunicación, el tiempo de respuesta, la empatía y el servicio al cliente. De ahí que, una de las oportunidades de mejora mencionadas, es capacitar a estas personas en estas áreas.

La persona tutora es una figura fundamental dentro del modelo de educación a distancia ya que es la que facilita y apoya el proceso de enseñanza de las personas estudiantes; sin embargo, esta fue un aspecto de mejora que fue mayormente señalado por las personas participantes.

- Los **aspectos académicos** que se mencionan con mayor insistencia por las poblaciones consultadas son el material educativo, las tutorías y la evaluación de los aprendizajes; cada uno de ellos, medular en el proceso de enseñanza y que están vinculados entre sí, con otras oportunidades de mejora destacadas en esta evaluación.

La importancia de los servicios universitarios está en la capacidad para satisfacer las necesidades de las personas estudiantes para el logro de su meta académica. Estos desempeñan un papel importante en la vida del estudiante para la vinculación con la institución, el sentido de pertenencia y su participación activa en actividades institucionales.

La entrega satisfactoria de los servicios universitarios, disminuirán las quejas y los reclamos de las poblaciones de interés, por lo tanto, la Universidad podrá dedicarse a promover acciones más estratégicas para su atención, invertir recursos económicos en nuevas áreas o apoyar las existentes, y así aumentar la satisfacción de estas poblaciones.

a. Sobre el uso de los resultados de las evaluaciones

Los servicios universitarios han sido objeto de estudio constante por parte de la Unidad de Evaluación Institucional del Centro de Investigación y Evaluación Institucional en los últimos 7 años; los hallazgos de estas evaluaciones han arrojado resultados que son consecuentes a los que se identificaron en este estudio; sobre todo, en lo señalado en las oportunidades de mejora; esto evidencia que no se está logrando el fin último de la evaluación, que es hacer un uso efectivo de los resultados para la mejora continua de la gestión universitaria.

Interesa resaltar que, los procesos de evaluación son estratégicos en la medida que las personas usuarias (autoridades y personas gestoras de los servicios) utilicen de manera efectiva los resultados para la mejora continua de la gestión universitaria.

Por otra parte, es importante tomar en consideración que, por la finalidad de las evaluaciones de los servicios universitarios asociados al SIGIC, es necesario la participación activa de las dependencias responsables de estos, en la implementación de ejercicios de autoevaluación, para agilizar el proceso de consulta de las poblaciones de interés y la sostenibilidad del indicador en el tiempo.

5.2 RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones emitidas por el equipo evaluador, según los hallazgos y las conclusiones obtenidas. Las recomendaciones se hacen considerando las dependencias que deberán gestionar acciones para su atención.

A las escuelas, Dirección de Extensión, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de Investigación y Dirección de Internacionalización:

- Se recomienda diseñar una estrategia que les permita actualizar el perfil y las necesidades de las poblaciones de interés, ya que es el principal insumo para revisar y ajustar los servicios que se ofrecen y los que se diseñarán a futuro para tener una oferta de servicios oportuna y pertinente. Lo anterior, es una recomendación en la que las personas investigadoras del CIEI han hecho énfasis en los estudios de evaluación de servicios realizados en los últimos años.
- Gestionar acciones articuladas para mejorar la estrategia de divulgación de los servicios académicos para poder llegar de manera efectiva a las poblaciones de interés; esto debido a que los resultados asociados a este tema suponen que la información no logra atraer la atención de estas poblaciones. Esto sobre todo en aquellos servicios que son complementarios al plan de estudios para fortalecer la experiencia educativa de la persona estudiante: vinculación y participación en proyectos de investigación, extensión, movilidad estudiantil y pasantías.
- Gestionar acciones articuladas, con las instancias técnicas correspondientes, para el desarrollo de procesos de capacitación que permitan potenciar las competencias y habilidades del personal académico y administrativo en temas prioritarios que la Universidad necesita para aumentar la satisfacción de las poblaciones de interés: experiencias de aprendizaje, evaluación de los aprendizajes, uso de plataformas educativas en línea, diseño y formato de materiales educativos, comunicación con el estudiante y especializar equipos de tutores en el apoyo en cada etapa del Trabajo Final de Graduación. Lo anterior, para brindar al estudiante el apoyo efectivo en las diferentes etapas de su vida académica.

A la Dirección de Asuntos Estudiantiles y Vicerrectoría Ejecutiva

- Se recomienda implementar acciones, en el corto o mediano plazo, que mejoren de manera integral el proceso de matrícula y la herramienta informática que lo

automatiza. Las personas estudiantes señalan que este sistema es un área de atención prioritaria ya que presenta muchas **fallas técnicas** que les dificulta realizar la matrícula y como efecto de ello, no logran avanzar en su plan de estudios; esto principalmente asociado a la gran demanda de estudiantes regulares que hacen uso constante de este servicio administrativo.

A la Oficina de Contratación y Suministros

- Gestionar las acciones necesarias para incrementar la satisfacción de la población de interés “proveedores” a partir de los hallazgos identificados en este proceso evaluativo: coordinación de acciones de capacitación al personal en el tema de atención al cliente, revisar los canales de comunicación existentes para mantener una comunicación fluida y constante con los proveedores y mejorar los tiempos de respuesta.

Al Centro de Investigación y Evaluación Institucional

- Gestionar acciones necesarias para la asesoría y acompañamiento de las instancias responsables de los servicios universitarios asociados al SIGIC para la implementación de procesos de autoevaluación de los servicios.

A las autoridades universitarias (CONRE-Consejo de Rectoría y CU-Consejo Universitario)

- Se les solicita analizar y reflexionar sobre los resultados y recomendaciones emitidas en este informe y otros relativos a la evaluación de servicios universitarios producidos por el Centro de Investigación y Evaluación Institucional, para utilizar los hallazgos como base para tomar decisiones informadas. Esto tomando en consideración que los resultados de los procesos evaluativos son requeridos para la implementación del Sistema de Gestión Interna de la Calidad y el aporte para la mejora de la gestión universitaria.

6 BIBLIOGRAFÍA

Acta 1560-2002: <https://www.uned.ac.cr/conuniversitario/images/actas/2002/1560-2002.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México, D.F: Mc Graw Hill education.

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: UAB.

Naciones Unidas. (2018). CEPAL. Obtenido de La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf

Universidad Estatal a Distancia. (2020). CIDREB. Obtenido de Lineamientos de Política Institucional 2021-2025: https://www.uned.ac.cr/academica/images/cidreb/LINEAMIENTOS_DE_POLI%CC%81TICA_INSTITUCIONAL_2021-2025.pdf

7 ANEXOS

Anexo 1. Detalle de los servicios universitarios evaluados según el SIGIC-UNED

Servicios administrativos	Servicios y recursos académicos
Flexibilidad horaria Costo Tiempo de duración Información de la oferta de cursos, talleres y técnicos Atención de consultas, quejas y reclamaciones. Entrega del certificado Instalaciones físicas donde se impartió el curso, taller o técnico Acompañamiento docente Información divulgada de los servicios de apoyo (defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros) medios utilizados para divulgar información de los servicios y la Universidad El seguimiento y acompañamiento brindado por el personal administrativo, el personal docente y la coordinación del posgrado, encargados de cátedra y programas. Servicio de becas	Conocimiento de la persona docente Plataforma educativa Material educativo Contenidos de cursos, talleres y técnicos Evaluación de los contenidos Actividades de enseñanza aprendizaje Actividades de evaluación de los aprendizajes Acompañamiento al trabajo final de graduación Actividades de inducción Actividades de participación o vinculación con proyectos de extensión, investigación, movilidad estudiantil y pasantías. Biblioteca

Anexo 2. Detalle muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional por población de interés

Estudiantes de cursos y talleres de Extensión

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL

Tamaño de la población objetivo.....	2 065
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....	324
Tamaño de muestra con 0,2 de error de no respuesta.....	0
Número de estratos a considerar.....	20

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Femenino-Menores de 18 años	70	3,40%	11
2	Femenino-De 18 a menos de 20	69	3,30%	11
3	Femenino-De 20 a menos de 25	369	17,90%	58
4	Femenino-De 25 a menos de 30	299	14,50%	47
5	Femenino-De 30 a menos de 35	220	10,70%	35
6	Femenino-De 35 a menos de 40	170	8,20%	27
7	Femenino-De 40 a menos de 45	106	5,10%	17
8	Femenino-De 45 a menos de 50	70	3,40%	11
9	Femenino-De 50 a menos de 65	118	5,70%	19
10	De 65 años o mayores	13	0,60%	2
11	Masculino-Menores de 18	49	2,40%	8
12	Masculino-De 18 a menos de 20	52	2,50%	8
13	Masculino-De 20 a menos de 25	117	5,70%	18
14	Masculino-De 25 a menos de 30	84	4,10%	13
15	Masculino-De 30 a menos de 35	87	4,20%	14
16	Masculino-De 35 a menos de 40	68	3,30%	11
17	Masculino-De 40 a menos de 45	45	2,20%	7
18	Masculino-De 45 a menos de 50	28	1,40%	4
19	Masculino-De 50 a menos de 65	28	1,40%	4
20	De 65 años o mayores	3	0,10%	1
Revise nº sujetos en estratos		2065	100,00%	325

Nota: todos los estratos que contienen sujetos tendrán al menos 1 persona seleccionada en la muestra, por esta situación el total de la muestra es de 325 personas

Estudiantes de Programas Técnicos de Extensión

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL

Tamaño de la población objetivo.....	382
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....	192
Tamaño de muestra con 0,2 de error de no respuesta.....	0
Número de estratos a considerar.....	20

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Femenino-Menores de 18 años	1	0,30%	1
2	Femenino-De 18 a menos de 20	13	3,40%	7
3	Femenino-De 20 a menos de 25	18	4,70%	9
4	Femenino-De 25 a menos de 30	26	6,80%	13
5	Femenino-De 30 a menos de 35	20	5,20%	10
6	Femenino-De 35 a menos de 40	18	4,70%	9
7	Femenino-De 40 a menos de 45	12	3,10%	6
8	Femenino-De 45 a menos de 50	12	3,10%	6
9	Femenino-De 50 a menos de 65	6	1,60%	3
10	De 65 años o mayores	0	0,00%	0
11	Masculino-Menores de 18	4	1,00%	2
12	Masculino-De 18 a menos de 20	30	7,90%	15
13	Masculino-De 20 a menos de 25	61	16,00%	31
14	Masculino-De 25 a menos de 30	45	11,80%	23
15	Masculino-De 30 a menos de 35	40	10,50%	20
16	Masculino-De 35 a menos de 40	31	8,10%	16
17	Masculino-De 40 a menos de 45	18	4,70%	9
18	Masculino-De 45 a menos de 50	13	3,40%	7
19	Masculino-De 50 a menos de 65	12	3,10%	6
20	De 65 años o mayores	2	0,50%	1
Revise nº sujetos en estratos		382	100,00%	192

Estudiantes de regulares de Posgrado

Estudiantes primer ingreso de Posgrado

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL

Tamaño de la población objetivo.....	482
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....	214
Tamaño de muestra con 0,2 de error de no respuesta.....	0
Número de estratos a considerar.....	16

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Femenino-De 20 a menos de 25	2	0,40%	1
2	Femenino-De 25 a menos de 30	22	4,60%	10
3	Femenino-De 30 a menos de 35	59	12,20%	26
4	Femenino-De 35 a menos de 40	55	11,40%	24
5	Femenino-De 40 a menos de 45	47	9,80%	21
6	Femenino-De 45 a menos de 50	38	7,90%	17
7	Femenino-De 50 a menos de 65	30	6,20%	13
8	De 65 años o mayores	2	0,40%	1
9	Masculino-De 20 a menos de 25	0	0,00%	0
10	Masculino-De 25 a menos de 30	18	3,70%	8
11	Masculino-De 30 a menos de 35	39	8,10%	17
12	Masculino-De 35 a menos de 40	50	10,40%	22
13	Masculino-De 40 a menos de 45	41	8,50%	18
14	Masculino-De 45 a menos de 50	30	6,20%	13
15	Masculino-De 50 a menos de 65	44	9,10%	20
16	De 65 años o mayores	5	1,00%	2
	Revise nº sujetos en estratos	482	100,00%	214

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL

Tamaño de la población objetivo.....	65
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....	56
Tamaño de muestra con 0,2 de error de no respuesta.....	0
Número de estratos a considerar.....	14

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Femenino-De 20 a menos de 25	1	1,50%	1
2	Femenino-De 25 a menos de 30	8	12,30%	7
3	Femenino-De 30 a menos de 35	11	16,90%	9
4	Femenino-De 35 a menos de 40	12	18,50%	10
5	Femenino-De 40 a menos de 45	1	1,50%	1
6	Femenino-De 45 a menos de 50	1	1,50%	1
7	Femenino-De 50 a menos de 65	2	3,10%	2
8	Masculino-De 20 a menos de 25	0	0,00%	0
9	Masculino-De 25 a menos de 30	9	13,80%	8
10	Masculino-De 30 a menos de 35	6	9,20%	5
11	Masculino-De 35 a menos de 40	4	6,20%	3
12	Masculino-De 40 a menos de 45	4	6,20%	3
13	Masculino-De 45 a menos de 50	3	4,60%	3
14	Masculino-De 50 a menos de 65	3	4,60%	3
	Revise nº sujetos en estratos	65	100%	56

Estudiantes de regulares de grado

Estudiantes primer ingreso de grado

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL

Tamaño de la población objetivo.....	35 665
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....	380
Tamaño de muestra con 0,2 de error de no respuesta.....	0
Número de estratos a considerar.....	20

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Femenino-Menores de 18 años	10	0,00%	1
2	Femenino-De 18 a menos de 20	1657	4,60%	18
3	Femenino-De 20 a menos de 25	7078	19,80%	75
4	Femenino-De 25 a menos de 30	5423	15,20%	58
5	Femenino-De 30 a menos de 35	3982	11,20%	42
6	Femenino-De 35 a menos de 40	2712	7,60%	29
7	Femenino-De 40 a menos de 45	1522	4,30%	16
8	Femenino-De 45 a menos de 50	620	1,70%	7
9	Femenino-De 50 a menos de 65	414	1,20%	4
10	De 65 años o mayores	7	0,00%	1
11	Masculino-Menores de 18	8	0,00%	1
12	Masculino-De 18 a menos de 20	1289	3,60%	14
13	Masculino-De 20 a menos de 25	3364	9,40%	36
14	Masculino-De 25 a menos de 30	2399	6,70%	26
15	Masculino-De 30 a menos de 35	1960	5,50%	21
16	Masculino-De 35 a menos de 40	1445	4,10%	15
17	Masculino-De 40 a menos de 45	906	2,50%	10
18	Masculino-De 45 a menos de 50	467	1,30%	5
19	Masculino-De 50 a menos de 65	375	1,10%	4
20	De 65 años o mayores	27	0,10%	1
Revise nº sujetos en estratos		35665	100,00%	383

Nota: todos los estratos que contienen sujetos tendrán al menos 1 persona seleccionada en la muestra, por esta situación el total de la muestra es de 383 personas

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL

Tamaño de la población objetivo.....	7 313
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....	365
Tamaño de muestra con 0,2 de error de no respuesta.....	0
Número de estratos a considerar.....	20

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Femenino-Menores de 18 años	6	0,10%	1
2	Femenino-De 18 a menos de 20	1533	21,00%	77
3	Femenino-De 20 a menos de 25	1507	20,60%	75
4	Femenino-De 25 a menos de 30	714	9,80%	36
5	Femenino-De 30 a menos de 35	430	5,90%	21
6	Femenino-De 35 a menos de 40	260	3,60%	13
7	Femenino-De 40 a menos de 45	116	1,60%	6
8	Femenino-De 45 a menos de 50	33	0,50%	2
9	Femenino-De 50 a menos de 65	19	0,30%	1
10	De 65 años o mayores	0	0,00%	0
11	Masculino-Menores de 18	6	0,10%	1
12	Masculino-De 18 a menos de 20	975	13,30%	49
13	Masculino-De 20 a menos de 25	772	10,60%	39
14	Masculino-De 25 a menos de 30	371	5,10%	19
15	Masculino-De 30 a menos de 35	274	3,70%	14
16	Masculino-De 35 a menos de 40	136	1,90%	7
17	Masculino-De 40 a menos de 45	85	1,20%	4
18	Masculino-De 45 a menos de 50	35	0,50%	2
19	Masculino-De 50 a menos de 65	38	0,50%	2
20	De 65 años o mayores	3	0,00%	1
Revise nº sujetos en estratos		7313	100,00%	367

Nota: todos los estratos que contienen sujetos tendrán al menos 1 persona seleccionada en la muestra, por esta situación el total de la muestra es de 367 personas

Personas graduadas de grado y posgrado

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL				
Tamaño de la población objetivo.....				9 807
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....				370
Número de estratos a considerar.....				18
Afijación simple: elegir de cada estrato al menos			0	sujetos
Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Femenino-De 18 a menos de 20	2	0,00%	1
2	Femenino-De 20 a menos de 25	1308	13,30%	49
3	Femenino-De 25 a menos de 30	2122	21,60%	80
4	Femenino-De 30 a menos de 35	1722	17,60%	65
5	Femenino-De 35 a menos de 40	1208	12,30%	46
6	Femenino-De 40 a menos de 45	676	6,90%	26
7	Femenino-De 45 a menos de 50	294	3,00%	11
8	Femenino-De 50 a menos de 65	201	2,00%	8
9	Femenino-De 65 años o mayores	4	0,00%	1
10	Masculino-De 18 a menos de 20	6	0,10%	1
11	Masculino-De 20 a menos de 25	295	3,00%	11
12	Masculino-De 25 a menos de 30	545	5,60%	21
13	Masculino-De 30 a menos de 35	550	5,60%	21
14	Masculino-De 35 a menos de 40	384	3,90%	14
15	Masculino-De 40 a menos de 45	260	2,70%	10
16	Masculino-De 45 a menos de 50	126	1,30%	5
17	Masculino-De 50 a menos de 65	97	1,00%	4
18	Masculino-De 65 años o mayores	7	0,10%	1
	Correcto	9807	100,00%	373
Nota: Todos los estratos deben tener al menos 1 personas de muestra, por tal razón en el caso de los estratos en donde el cálculo de muestra fue igual a 0, se colocó un 1.				

Anexo 3. Detalle grado de satisfacción de las poblaciones de interés según los servicios y acciones de apoyo administrativo y académico.

Servicios y acciones de apoyo administrativo:

Estudiantes de Técnicos

Servicios y acciones de apoyo administrativo	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
La flexibilidad de horarios (mañana, tarde, noche) para impartir el Programa Técnico	0%	3%	97%
Las instalaciones físicas del lugar donde se impartió el Programa Técnico	0%	7%	93%
El costo del Programa Técnico que matriculó	0%	10%	90%
El tiempo que duró el Programa Técnico que permitió la comprensión de los contenidos	10%	10%	80%
La información brindada por la UNED sobre la oferta de cursos y Programas Técnicos que se ofrecen	16%	7%	77%
La gestión de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas	19%	8%	73%
El tiempo de duración en la entrega del certificado al finalizar el Programa Técnico	18%	18%	64%
De manera general, el acompañamiento brindado por las personas docentes durante del Programa Técnico.	10%	7%	83%

Estudiantes de Cursos y talleres

Servicios y acciones de apoyo administrativo	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
El costo del curso o taller matriculado	8%	5%	87%
El tiempo que duró el curso o taller se adecua a la comprensión de los contenidos	3%	20%	77%
La información brindada sobre la oferta de cursos y talleres que se ofrecen	18%	5%	77%
El acompañamiento brindado por la persona docente durante el curso o taller	10%	16%	74%
La flexibilidad de horarios (mañana, tarde, noche) para impartir los cursos o talleres	16%	10%	74%
Las instalaciones físicas donde se impartió el curso o taller	22%	17%	61%
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas	20%	20%	60%
El tiempo de duración en la entrega del certificado de participación al finalizar el curso o taller	34%	17%	49%

Estudiantes de Posgrado primer ingreso

Servicios de apoyo administrativo	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
El proceso de admisión y matrícula realizado	2	0	7
De manera general, el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas	2	1	6
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo.	3	0	6
Los medios utilizados para publicar información sobre servicios y la Universidad (sitio web, correo electrónico, redes sociales, medios impresos y otros)	3	0	5
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros.	3	0	5
El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona Coordinadora académica de la maestría o doctorado	3	0	5
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas	3	0	4

Estudiantes de Posgrado regulares

Servicios de apoyo administrativo	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
El proceso de admisión y matrícula realizado	10%	6%	84%
Los medios utilizados para publicar información sobre servicios y la Universidad (sitio web, correo electrónico, redes sociales, medios impresos y otros)	10%	18%	72%
De manera general, el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas	16%	14%	70%
El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona Coordinadora académica de la maestría o doctorado	20%	12%	68%
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo.	22%	10%	68%
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas	20%	17%	63%
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros.	32%	20%	48%

Estudiantes de grado primer ingreso

Servicios y acciones de apoyo administrativo	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
Los medios utilizados para publicar información sobre servicios y la Universidad (sitio web, correo electrónico, redes sociales, medios impresos y otros)	5%	12%	83%
El proceso de empadronamiento, admisión y matrícula realizado	7%	12%	81%
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo	8%	15%	77%
De manera general, el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas	10%	14%	76%
El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona encargada de cátedra y la persona encargada de programa	14%	13%	73%
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros	12%	16%	72%
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas	12%	17%	71%

Estudiantes de grado regulares

Servicios y acciones de apoyo administrativo	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
Los medios utilizados para publicar información sobre servicios y la Universidad (sitio web, correo electrónico, redes sociales, medios impresos y otros)	7%	8%	85%
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo	10%	13%	77%
De manera general, el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas	13%	15%	72%
El seguimiento y acompañamiento brindado por persona encargada de cátedra y la persona encargada de programa	16%	12%	72%
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros.	12%	17%	71%
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas	18%	11%	71%
El proceso de matrícula realizado	25%	12%	63%

Servicios y acciones de apoyo académico:

Estudiantes de Técnicos

Servicios o recursos académicos	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
De manera general, el conocimiento sobre el tema del Programa Técnico por parte de las personas docentes que lo impartieron	10%	6%	84%
El material educativo utilizado en el Programa Técnico	13%	6%	81%
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió el Programa Técnico	10%	10%	80%
Los contenidos que se abarcan en el Programa Técnico	3%	20%	77%
Las actividades realizadas para la evaluación de los contenidos de los cursos del Programa Técnico	16%	13%	71%

Estudiantes de Cursos y talleres

Servicios y acciones de apoyo administrativo	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
El lenguaje utilizado por la persona docente al momento de impartir el curso o taller	0%	8%	92%
El conocimiento del tema por parte de la persona docente que brinda el curso o taller	5%	5%	90%
Los contenidos del curso o taller	8%	10%	82%
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió el curso o taller	13%	8%	79%
Las actividades realizadas para la evaluación de los contenidos durante el curso o taller	13%	15%	72%
El material educativo utilizado en el curso o taller	14%	16%	70%

Estudiantes de Posgrado primer ingreso

Servicio académico y de apoyo	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
El servicio de la Biblioteca	0	1	6
El material educativo utilizado (impreso y digital)	3	0	6
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas en la maestría o doctorado	3	0	6
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas matriculadas.	3	0	6
La inducción recibida sobre el modelo educativo a distancia	3	0	5

Estudiantes de Posgrado regulares

Servicio y recurso académicos	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
El seguimiento y acompañamiento brindado por el equipo asesor de TFG	12%	7%	81%
El servicio de la Biblioteca	10%	13%	77%
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas en la maestría o doctorado	17%	10%	73%
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas matriculadas.	17%	17%	66%
El material educativo utilizado (impreso y digital)	18%	18%	64%
(La participación o vinculación en proyectos de investigación.	36%	9%	55%
(La participación o vinculación en proyectos de extensión universitaria	39%	22%	39%
La participación de actividades de movilidad estudiantil y pasantías	37%	25%	38%

Estudiantes de grado primer ingreso

Servicios y recursos académicos	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
El material educativo utilizado (impreso y digital)	4%	4%	92%
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas	9%	11%	80%
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas matriculadas	9%	17%	74%
La inducción recibida sobre el modelo educativo a distancia	7%	9%	84%
El servicio de biblioteca	7%	20%	73%
El servicio de Becas	10%	9%	81%

Estudiantes de grado regulares

Servicios y recursos académicos	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho
El material educativo utilizado (impreso y digital)	7%	7%	86%
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas	9%	10%	81%
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas	9%	12%	79%
El servicio de becas	7%	8%	85%
El servicio de biblioteca	6%	13%	81%
La participación o vinculación en proyectos de investigación	10%	19%	71%
La participación o vinculación en proyectos de extensión universitaria	12%	23%	65%
La participación de actividades de movilidad estudiantil y pasantías	13%	23%	64%

Anexo 4. Códigos y agrupación de códigos del análisis cualitativo en Atlas Ti 23

Tabla 10. Códigos y agrupación de códigos para el análisis cualitativo

Agrupación de códigos	Códigos
Servicios de apoyo administrativo	Tiempo de repuesta
	Sistema de matrícula y cupos
	Comunicación
	Capacitación del personal académico y administrativo
	Gestión de los encargados de posgrado
	Acompañamiento y seguimiento de la persona estudiante
Servicios y recursos académicos	Material educativo
	Trabajo final de graduación
	Tutorías
	Evaluación de los aprendizajes
	Plataforma educativa

Fuente: elaboración propia de las personas autoras, 2023.

Anexo 5. Oportunidades de mejora expresadas por las poblaciones de interés sobre aspectos de los servicios administrativos

Oportunidad de mejora	Criterio externado por las poblaciones de interés
Tiempo de respuesta: Es el periodo que transcurre desde que la persona estudiante realiza una consulta o solicitud y hasta que obtiene una respuesta por parte del personal académico o administrativo; por tanto, es un aspecto de valor que influye en la percepción de la satisfacción de la persona estudiante.	Las personas consultadas indican que la mayor dificultad se presenta con la respuesta efectiva que brindan las personas tutoras ya que no responden en tiempo y forma a las dudas y consultas sobre las actividades de aprendizaje; a modo de ejemplo señalan <i>“los tutores no responde en el tiempo establecido cuando se le hace alguna consulta”</i> (estudiantes de grado, 2023), <i>“los profesores deberían estar más atentos en evacuar dudas al momento que uno las necesita”</i> (estudiantes de grado, 2023). Otra de las dificultades señaladas tiene relación con la respuesta por parte del personal administrativo de las escuelas vía telefónica y correo electrónico; sobre esto algunos indican que <i>“no están contestando a tiempo los correos”</i> (estudiantes de grado, 2023), <i>“la respuesta de la cátedra ya que se llama o se envía correos y no responden”</i> (estudiantes de grado, 2023), <i>“se siente como si llamar a consultar es cuestión de siempre pasar la bolita”</i> (estudiantes de grado, 2023).
Sistema de matrícula y cupos El sistema de matrícula le permite al estudiante matricular las asignaturas del plan de estudio en períodos de tiempo determinado durante su etapa de formación. Este sistema proporciona información sobre la carrera, las asignaturas para la gestión de los procesos administrativos asociados a este tema.	Las personas estudiantes señalan que el sistema de matrícula es el área que presenta la mayor cantidad de oportunidades de mejora; indican que <i>“durante el proceso de matrícula, el sistema se satura demasiado, por ende, provoca que algunos y algunas estudiantes no puedan reservar ciertas asignaturas”</i> (estudiante de grado, 2023). Consideran que presenta muchas fallas ocasionando atrasos que conllevan a que la persona estudiante no pueda matricular y se queden sin cupos en las asignaturas. Al respecto opinan que <i>“el sistema de matrícula cada cuatrimestre falla, son muchos años y nunca hay una mejoría”</i> (estudiante de grado, 2023) y que, además, sería bueno mejorar ese aspecto, <i>“el servicio de matrícula, es tedioso, da muchas fallas y continuamente salen materias sin cupo que luego habilitan”</i> (estudiante de grado, 2023).
Comunicación La comunicación entre el personal académico-administrativo con las personas estudiantes, así como, el acceso a la información por los medios de comunicación institucional orienta al estudiantado sobre los servicios de apoyo académico y administrativo durante su vida académica en la institución.	Sobre este aspecto las personas estudiantes que, respondieron a la consulta, indicaron que se debe mejorar la comunicación entre el personal académico; al respecto indican que <i>“los canales de comunicación deberían mejorar ya que cuesta mucho que conteste cuando se llama directamente”</i> (estudiante de grado, 2023), es necesario <i>“mejor comunicación entre la cátedra y los tutores”</i> , (estudiante de grado, 2023). Señalan, además, que debe mejorar la <i>“Comunicación de elementos extracurriculares o de otros elementos fuera de las clases propiamente”</i> , (estudiante de posgrado, 2023) y <i>“Por otro lado los teléfonos que funcionan cuando uno llama casi nunca contestan”</i> , (estudiante de posgrado, 2023). Consideran además que se requiere <i>“Mejorar la comunicación con algunos profesores”</i> (estudiante de programa técnico de Extensión, 2023).

Oportunidad de mejora	Criterio externado por las poblaciones de interés
	Por otra parte, las personas estudiantes se muestran insatisfechos debido a que perciben que la Universidad no divulga información sobre los servicios que se ofrecen; señalan que es necesario una “mayor información en cuanto a situaciones especiales tanto para tramites de matrícula como para trámites administrativos e información de carrera” (estudiante de grado, 2023) y (...) “pasantías, voluntariado y becas” (estudiante de grado, 2023). Además, señalan que se requiere de “Mayor difusión de periodos importantes para tramites, a través de redes sociales, de forma insistente”, (estudiante de grado, 2023); así mismo, “se informa muy poco de los servicios de apoyo para los estudiantes”, (estudiante de grado, 2023). Otros opinan que “no sé a qué área corresponda, pero yo me siento completamente desconectada con el centro universitario, veo en el Facebook que hay atletas que compiten y actividades constantes y yo no sé cómo se dan cuenta los estudiantes que estas cosas existen” (estudiante de grado, 2023).
Capacitación del personal académico y administrativo La capacitación del personal académico y administrativo en el modelo a distancia y los servicios asociados a este, es esencial para que las poblaciones estudiantiles reciban un apoyo efectivo durante su trayectoria académica. Algunos de los temas de capacitación rescatados por las personas estudiantes tienen relación con plataforma educativa, la comunicación estudiante-tutor, el modelo educativo a distancia, habilidades pedagógicas y de interacción, empatía y servicio al cliente, entre otros.	Esta población de interés considera importante que las personas tutoras (...) “conozcan la pedagogía a distancia y la hayan adquirido”, (estudiante de posgrado, 2023), desarrollen <i>destrezas tecnológicas de parte de docentes y administrativos en el uso de plataformas y virtualidad de la maestría</i>”, (estudiante de posgrado, 2023). Sobre esto el estudiantado considera que la falta de ciertas habilidades y conocimientos ha ocasionado que las tutorías no motiven a la participación activa de las personas estudiantes; sobre esto externan que es pertinente implementar “<i>Mejoras en la tutorías ya que hay profesores que solo leen la presentación</i>”, (estudiante regular, 2023); resaltan la relevancia que cobran los procesos de evaluación del personal docente (...) “<i>a fin de que la crítica no sea cuando ya el estudiante no puede mejorar en la materia</i>”, (estudiante de posgrado, 2023). Las personas estudiantes señalan poca empatía y fallas en la atención y el servicio al cliente; ante esto consideran que es necesario “<i>Instruir a las tutoras para que sean un poco más empáticas con los estudiantes</i>”; indican que la “<i>Atención de los profesores, muchos son arrogantes y groseros</i>” y que se requiere mejorar la “<i>calidad de atención del servicio de la cátedra</i>”. Estos solicitan una mejor “<i>Atención al estudiante desde el Área administrativa y docente</i>”.
Gestión de los encargados de posgrado La gestión de la cátedra de posgrado implica una serie de responsabilidades académicas y administrativas para que las personas estudiantes se sientan satisfechas.	Las personas estudiantes hacen mayor énfasis en temas relacionados con el seguimiento durante la ejecución del TFG, la actualización del sitio web, el tiempo de respuesta ante problemas de carácter administrativo y académico, el seguimiento realizado a las personas tutoras, conocimiento del personal administrativo y la rapidez en la atención de trámites. Reconocen que “No hay seguimiento por parte de la cátedra o coordinación del programa sobre las intenciones del estudiante por terminar sus TFG”, (estudiante de posgrado, 2023); Por otro lado, “Al

Oportunidad de mejora	Criterio externado por las poblaciones de interés
	solicitar intervenciones por la coordinación en casos que se presentan problemas con los profesores, su intervención fue nula o muy deficiente”, (estudiante de posgrado, 2023). En cuanto al personal administrativo de posgrado manifiestan que el “Personal administrativo muy cordial, pero carente de habilidades y/o conocimientos técnicos”, (estudiante de posgrado, 2023), así mismo, se presentan dificultades en cuanto a la “Rapidez en los trámites”, (estudiante de posgrado, 2023). Finalmente, consideran que el sitio web debe ser revisado ya que “No se actualiza en la página web los trabajos de investigación del SEP”, (estudiante de posgrado, 2023).
Acompañamiento y seguimiento de la persona estudiante En la educación a distancia, el apoyo, supervisión, acompañamiento y seguimiento a la persona estudiante es importante para lograr sus metas académicas; este apoyo se da a través de medios tecnológicos y de acciones de apoyo académico.	Los estudiantes indican la necesidad de implementar acciones en áreas relacionadas con el acompañamiento de la persona tutora durante el cuatrimestre, el tiempo que responde a las consultas académicas y administrativas, la orientación y asesoría al plan de estudio durante su trayectoria educativa, la guía o inducción para la incorporación al mercado laboral, entre otros. Las personas estudiantes que responden a la consulta indicaron que para ellos es importante “El acompañamiento por parte de los tutores”, (estudiante regular, 2023), una “Mejor atención y acompañamiento del tutor(a), respuestas más prontas a las consultas”, (estudiante regular, 2023), “Mayor apoyo en orientación de los estudiantes”, (estudiante regular, 2023), “Mayor presencia en temas de asesoría y seguimiento sobre la carrera y plan de estudios”, (estudiante regular, 2023); así mismo, señalan la necesidad de un mayor “Acompañamiento de la maestría o funcionario asistente de la maestría a lo largo del proceso”, (estudiante de posgrado, 2023). Crean importante que la Universidad les brinde recursos de apoyo para insertarse en el mercado laboral, como por ejemplo “Guía para la incorporación laboral del estudiante”, (estudiante regular, 2023).
Material educativo El material educativo son los recursos utilizados en el proceso de enseñanza y aprendizaje, en formato físico como virtual. Su diseño tiene como objetivo que el estudiante comprenda conceptos, adquiera conocimientos teóricos – prácticos y desarrolle habilidades en concordancia con los objetivos de aprendizaje de la asignatura.	Al respecto, los estudiantes indican que se debe contar con más recursos audiovisuales en las asignaturas o cursos; por ejemplo, los estudiantes de extensión manifiestan que es necesario “Poner más video sobre temas específicos pueden ser videos cortos”, (estudiante programa técnico de Extensión, 2023). Con respecto a los materiales educativos en formato digital “son viejos, desactualizados y poco atractivos”, (estudiante de grado, 2023) y, además, el “Material didáctico, si es digital debe ser ordenado, legible y completo”, (estudiante regular, 2023). Por su parte, opinan que los contenidos son muy básicos, es bueno, pero se debe ampliar para tener suficientes bases para proyectos reales”, (estudiante programa técnico de Extensión, 2023) y estos (...) no tienen mucha relación con el tema estudiado”, (estudiante regular, 2023). Indican que es indispensable “Actualizar materiales didácticos en algunas asignaturas con libros impresos o digitales mayores a 5 años de creados”,

Oportunidad de mejora	Criterio externado por las poblaciones de interés
	(estudiante regular, 2023); así como también, “Mejorar el material educativo disponible para la producción del TFG, no hay nada todo es lo que aprende el estudiante”, (estudiante de posgrado, 2023). Manifiestan su preocupación sobre un mayor uso de materiales en otro idioma ya que se da una “Poca utilización de material didáctico en idioma inglés”, (estudiante de posgrado, 2023). Según su percepción, las aplicaciones de los e-books que se utilizan en las Universidad son consideradas poco amigables; señalan que son inutilizables, específicamente vitalsource bookshelf para PC o smartphone, no se puede ajustar la letra y está sumamente restringido. Favor cambiar de proveedor o brindar material impreso”, (estudiante regular, 2023). Añaden, que se requiere revisar el precio de los libros para que estos sean más accesibles a las personas estudiantes “Hacer que el precio de los libros sea más asequible”, (estudiante de posgrado, 2023).
Trabajo final de graduación El trabajo final de graduación, TFG, es un requisito para obtener un grado universitario y es una parte integral de la experiencia académica recibida, ya que le permite al estudiante aplicar los conocimientos teóricos, prácticos y de investigación adquiridos durante la carrera y aportar desde los resultados al área de conocimiento.	Al respecto, las personas estudiantes indican que requieren de una inducción al proceso de TFG, brindar procesos de capacitación al personal docente que apoya el TFG, mayor acompañamiento por parte del personal docente asesor; así como mejorar la comunicación entre la persona estudiante, el comité asesor y la persona encargada del programa, entre otros. Aducen que se requiere “<i>Mejorar el proceso de acompañamiento en el TFG con criterios de valoración previos a presentar el proyecto</i>”, (estudiante de posgrado, 2023); las personas de grado manifiestan como una limitación que la Universidad no les brinda opciones de lugares (instituciones públicas o privadas) para realizar el TFG: “<i>dar a conocer proyectos en los cuales los estudiantes pueden apoyar y a la vez realizara su TFG</i>” (estudiante de grado, 2023). Sugieren oportunidades de mejora relacionadas con la elección de las personas para las asesorías del TFG indicando que se debe “<i>Actualizar la lista de profesores sugeridos para ser parte del comité asesor del TFG, ya que algunos no cuentan con los requisitos, disposición y están anuentes a ser parte de esta responsabilidad</i>”, (estudiante de posgrado, 2023); en algunos casos la “<i>Parte docente, se recarga demasiado a los directores de TFG, no tiene sentido que atienda a tantas personas con temas distintos, es un posgrado</i>”, (estudiante de posgrado, 2023). Afirman que los “<i>tutores de taller de TFG, deberían contratar gente comprometida con el estudiante, no docentes q contestan 15 días después o cuando ya no se puede hacer nada con los trabajos</i>” (estudiante de grado, 2023); derivado de esto sugieren que se debe “<i>Mejorar comunicación a los estudiantes del proceso de TFG</i>”, (estudiante de posgrado, 2023).
Tutorías La tutoría es una actividad de apoyo académico que implica la interacción de la persona	Al respecto, las personas estudiantes indican aspectos tales como: mejorar la forma en que se imparte la tutoría, valorar incluir tutorías en asignaturas que no la tienen contemplada, el horario en que se imparte, incluirla como un material de apoyo desde que se imparte hasta que finalice la

Oportunidad de mejora	Criterio externado por las poblaciones de interés
tutora y la estudiante en varios momentos, a lo largo del período académico.	asignatura, entre otros aspectos. Las personas estudiantes que responden a la consulta e indican lo siguiente: 1. <i>“Mejoras en la tutoría ya que hay profesores que solo leen la presentación”</i>, (estudiante regular, 2023). 2. <i>“En algunas asignaturas no dan tutorías deberían de brindar mejor acompañamiento”</i>, (estudiante regular, 2023). 3. <i>“Las tutorías las hacen en las noches es difícil para las personas que trabajan, deberían dar también los domingos o sábados en la tarde”</i>, (estudiante regular, 2023). 4. <i>“Tutorías más participativas”</i>, (estudiante regular, 2023). 5. <i>“Implementar más tutorías”</i>, (estudiante regular, 2023).
Evaluación de los aprendizajes La evaluación de los aprendizajes se refiere al proceso de medir y valorar el conocimiento, las habilidades y las competencias que adquiere la persona estudiante durante el período académico. Este tema está relacionado con el objetivo de aprendizaje y el apoyo que se brinde a la persona estudiante sobre su progreso.	Las personas estudiantes identifican aspectos tales como, la triangulación entre la experiencia de aprendizaje, la rúbrica y el puntaje del tutor, las instrucciones, el material educativo de apoyo, la distribución de experiencias de aprendizaje, el exceso de trabajos grupales, la clase magistral como experiencia de aprendizaje, entre otros. Las personas estudiantes identifican aspectos tales como, la triangulación entre la experiencia de aprendizaje, la rúbrica y el puntaje del tutor, las instrucciones de las experiencias de aprendizaje, el material educativo de apoyo de la experiencia de aprendizaje, la distribución de experiencias de aprendizaje, el exceso de trabajos grupales, la clase magistral como experiencia de aprendizaje, entre otros. Estas personas hacen afirmaciones con respecto a la contradicción entre la rúbrica y las calificaciones asignadas “El material que brindan en muchas materias contradice el tipo de evaluación que utilizan, se vuelve confuso para el estudiante”, (estudiante regular, 2023). Añaden que las indicaciones de las actividades de evaluación de los aprendizajes son poco claras: Las indicaciones de tareas sean más claras”, (estudiante regular, 2023) y (...) “hay proyectos que cumplen con la rúbrica, pero los tutores bajan puntos porque no es como ellos querían, por lo que, dejar todas las instrucciones más claras quizás mejore la evaluación”, (estudiante regular, 2023). Opinan que se deben hacer ajustes en las actividades de evaluación de los aprendizajes en cuanto a su pertinencia ya que “Se ponen demasiados trabajos grupales, está bien uno o dos por materia, pero este exceso de trabajos grupales no ayuda a que el estudiante tenga una calificación justa de acuerdo a su conocimiento”, (estudiante regular, 2023) ya que se encuentran con la situación de que los “Profesores no saben hacer diferentes evaluaciones”, (estudiante primer ingreso posgrado, 2023). Proponen revisar la (...) distribución de actividades evaluativas, teniendo en cuentas que los estudiantes matriculan diversas asignaturas”, (estudiante regular, 2023).
Plataforma educativa La plataforma educativa es el entorno que se diseña para	Las personas estudiantes que hicieron referencia a este tema fueron principalmente las de posgrado; estos indicaron que es necesario “Mejorar el uso de las plataformas en las que se imparten las sesiones, (estudiante

Oportunidad de mejora	Criterio externado por las poblaciones de interés
facilitar la enseñanza y el aprendizaje en educación a distancia. En este espacio la persona tutor y el estudiante interactúan, acceden a las experiencias de aprendizajes y materiales educativos, se entregan y se evalúan las experiencias de aprendizaje, por este medio se comunican (estudiante – tutor - estudiante), entre otros aspectos que han señalado.	de posgrado de primer ingreso, 2023), que este entorno sea (...) “más amigables” (estudiante de posgrado, 2023) y tenga una mejor “Organización del entorno virtual”, (estudiante de posgrado de primer ingreso, 2023). Recomiendan que la persona tutora tenga un mayor “CONOCIMIENTO DE LA PLATAFORMA (...)” (estudiante de posgrado, 2023). Por su parte, estudiantes de extensión solicitan que se unifique “las plataformas para no andar saltando de plataforma en plataforma (educaU, estudiaU, aprendeU...), (estudiante de programa técnico extensión, 2023).

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a estudiantes de grado y posgrado; así como de extensión universitaria y proveedores, 2023.

