



CENTRO DE INVESTIGACIÓN
Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
UNED

**Evaluación de los servicios universitarios
dirigidos a las poblaciones estudiantiles de la
Vicerrectoría de Extensión y Vinculación
Territorial**

Mag. Tatiana Solano Alvarado

MSc. Wendy Castrillo Jiménez

Unidad de Evaluación Institucional

2026

Documento CIEI-010-2026

Contenido

Índice de tablas	2
Índice de gráficos	2
Índice de ilustraciones	2
Glosario	0
Resumen ejecutivo	1
Introducción	2
Alcance de la evaluación	3
Estrategia metodológica	3
Estrategia de recolección de información.....	5
Resultados.....	10
Oportunidades de mejora	25
Discusión	27
Conclusiones y recomendaciones	29
Conclusiones	30
Recomendaciones	30
Bibliografía.....	0
Anexos	0

Índice de tablas

Tabla 1. Criterio e interrogantes evaluativas.....	5
Tabla 2. Acciones y técnicas para la recolección de información, 2025	6
Tabla 3. Tamaños poblacionales y participación obtenida, 2025	6
Tabla 4. Tabla de Operativización metodológica.	7
Tabla 5 . 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, 2025.....	8
Tabla 6. Limitaciones y medidas de mitigación	10

Índice de gráficos

Gráfico 1. Grado de satisfacción con de los servicios administrativos	12
Gráfico 2. Grado de satisfacción con los servicios académicos.....	14
Gráfico 3. Grado de satisfacción de los servicios de Vida Estudiantil.....	16
Gráfico 4. Grado de satisfacción con los servicios administrativos	19
Gráfico 5. Grado de satisfacción con los servicios académicos.....	22
Gráfico 6. Grado de satisfacción con los servicios de Vida Estudiantil	24

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Datos demográficos de las personas estudiantes matriculadas en los Técnicos de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025	11
Ilustración 2. Datos demográficos de las personas matriculadas en los Cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025	18

Glosario

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, las tutorías y la evaluación de los aprendizajes, entre otros Meneses Hernández y Guevara Agüero, (2023).
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 otros. Meneses Hernández y Guevara Agüero, (2023).
Servicios de Vida Estudiantil	Son las acciones institucionales que garantizan el acceso, la permanencia y el desarrollo integral de las personas estudiantes, incluyendo procesos como la matrícula, la gestión de documentos oficiales del historial académico estudiantil y graduación, así como otros servicios orientados al bienestar, la participación y el acompañamiento durante su trayectoria universitaria. CIEI, Unidad de Evaluación, (2025).

Resumen ejecutivo

La evaluación desarrollada recoge la experiencia de las personas estudiantes que participaron en los programas técnicos, cursos y talleres ofrecidos por la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial durante el año 2024. Para ello, se integró información cuantitativa y cualitativa que permitió analizar la satisfacción con los servicios administrativos, académicos y de Vida Estudiantil asociados a su proceso formativo. La población consultada incluye personas de diversas edades, regiones y trayectorias educativas, inscritas en actividades de actualización profesional, talleres y programas técnicos.

Los resultados evidencian una percepción predominantemente favorable hacia los servicios centrales de su experiencia académica. La matrícula se posiciona como el proceso administrativo mejor valorado, mientras que la gestión documental presenta mayor variabilidad en las respuestas debido a diferencias en tiempos de respuesta y coordinación interna. La plataforma educativa, el acompañamiento docente y la pertinencia de los contenidos destacan como elementos sólidos dentro de la gestión académica, aunque se identifican variaciones entre grupos y facilitadores que señalan la necesidad de lineamientos comunes. En los servicios estudiantiles, la matrícula nuevamente refleja niveles altos de satisfacción, mientras que los trámites vinculados con certificaciones requieren fortalecerse para asegurar mayor consistencia.

El análisis también identifica oportunidades de mejora relacionadas con la estandarización de procedimientos administrativos, la clarificación de instrucciones, la actualización curricular, la uniformidad en la atención de consultas y la comunicación institucional. Estas áreas requieren una coordinación más estrecha entre las instancias universitarias involucradas, especialmente debido a la naturaleza territorial de la oferta de extensión.

Los hallazgos muestran que la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial ofrece servicios pertinentes y valorados por la mayoría del estudiantado, pero también revelan la necesidad de ajustes operativos y comunicativos que fortalezcan la coherencia interna y aseguren experiencias más equitativas para todas las poblaciones atendidas en los distintos territorios.

Introducción

La Universidad Estatal a Distancia, a través de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, desarrolla una oferta formativa orientada a fortalecer las capacidades, conocimientos y oportunidades de las personas en los territorios del país. Esta oferta, que incluye programas técnicos, cursos y talleres, y que buscan ampliar el acceso a la educación superior, diversificar la actualización profesional y promover el desarrollo regional. En este contexto, comprender la experiencia estudiantil y la calidad de los servicios asociados se vuelve fundamental para garantizar que estos procesos formales y no formales mantengan su coherencia institucional, respondan a las expectativas del estudiantado y contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Universidad.

Con este propósito, el Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) llevó a cabo una evaluación integral que analiza la satisfacción de las personas estudiantes sobre los servicios que brindó la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial durante el año 2024. Esta evaluación se orienta a valorar la calidad de los servicios universitarios que acompañan la trayectoria estudiantil, como lo son los servicios administrativos, académicos y de Vida Estudiantil y a identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la gestión en los territorios. Los servicios evaluados corresponden a aquellos documentados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC), lo que asegura que los hallazgos se inscriban dentro de los lineamientos institucionales y de los procesos de aseguramiento de la calidad.

La evaluación se desarrolló mediante un enfoque metodológico mixto, propio de la Unidad para este tipo de procesos evaluativos, que integra técnicas cuantitativas y cualitativas con el fin de analizar la experiencia estudiantil desde diversas perspectivas. Se emplearon cuestionarios en línea como principal instrumento de recolección de información, complementados con revisión documental y el uso de herramientas estadísticas para la interpretación de los datos, así como con aplicaciones tecnológicas que facilitaron el análisis cualitativo. Esta combinación metodológica, utilizada de manera sistemática por la Unidad, permitió obtener una visión amplia sobre el comportamiento de los servicios y las percepciones del estudiantado, al contrastar valoraciones numéricas, tendencias y opiniones abiertas, generando evidencia que contribuye al análisis y a la comprensión de los resultados obtenidos.

La evaluación incluye a personas estudiantes de los programas técnicos, así como de cursos y talleres, quienes representan poblaciones diversas en edad, procedencia regional, intereses formativos y grados de vinculación con la Universidad. Esta diversidad ofrece una oportunidad para comprender mejor cómo funcionan los servicios en contextos reales, donde

factores como la conectividad, la disponibilidad de recursos, la organización territorial y las dinámicas laborales inciden directamente en la experiencia educativa. En este sentido, la evaluación no solo analiza la satisfacción, sino también la coherencia, la accesibilidad y la equidad con la que se brindan los servicios en distintos entornos.

El documento que sigue desarrolla con detalle la metodología utilizada, presenta los principales resultados del estudio y expone las conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones tendientes a fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos por la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial.

Alcance de la evaluación

Esta evaluación brinda a la Universidad y en particular a la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial y a las instancias que utilizan esta información para la mejora institucional un panorama claro, actualizado y fundamentado sobre la experiencia de las personas estudiantes de los programas técnicos, cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial. Los resultados permiten conocer cómo valoran los servicios administrativos, los recursos académicos y los apoyos de Vida Estudiantil, así también identifica los aspectos operativos y académicos que requieren ser fortalecidos.

La información generada en este estudio constituye un insumo relevante para la toma de decisiones, la planificación estratégica y la mejora continua de los servicios universitarios, en tanto se vincula con los indicadores de calidad institucional y con los procesos asociados a proyectos de acreditación. Asimismo, aporta evidencia sobre el funcionamiento real de los servicios y procesos en los distintos territorios, considerando las particularidades de la población atendida, la diversidad de sedes, la naturaleza de la oferta formativa y los distintos niveles de acceso a los recursos institucionales. Cabe señalar que esta consulta corresponde a un segundo ejercicio de levantamiento de información dirigido a la población estudiantil, lo cual permite evidenciar la continuidad del proceso evaluativo y fortalecer el seguimiento sistemático de los servicios. Con ello, se contribuye al fortalecimiento de la calidad institucional y a una mayor articulación entre las instancias responsables de brindar servicios a la población estudiantil.

Estrategia metodológica

El **objeto de estudio** de esta evaluación son los servicios de apoyo administrativo, los servicios o recursos académicos y los servicios de vida estudiantil dirigidos a las poblaciones de interés que participaron en el proceso evaluativo. Es importante señalar que los servicios analizados corresponden a aquellos vinculados al Sistema de Gestión Interna de la Calidad

(SIGIC-UNED) (ver anexo 1). Para esta evaluación, se revisaron los servicios asociados al SIGIC con el fin de ajustar y actualizar los instrumentos de recolección de información, asegurando su correspondencia con la estructura y alcance de los servicios evaluados.

El **marco metodológico** está basado en un enfoque mixto integrando técnicas cuantitativas y cualitativas para analizar de manera integral la percepción de las poblaciones estudiantiles respecto a los servicios universitarios. El componente cuantitativo se estructuró como un sondeo descriptivo de participación voluntaria, mientras que el componente cualitativo permitió profundizar en la interpretación de opiniones y sugerencias expresadas por las personas participantes, "La presentación de los resultados en investigaciones con métodos mixtos implica una combinación de elementos cuantitativos y cualitativos para brindar una visión integral." (Cueva Luza, Jára Cordoba, Arias González, Flores Limo, & Balmaceda Flores, 2023, pág. 151).

El **tipo de evaluación** es de proceso con carácter descriptivo ya que busca identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios institucionales. Esta evaluación de proceso busca valorar las dinámicas internas en la implementación de la intervención, identificando fortalezas y debilidades, así como posibles fallas o brechas de conducción que puedan obstaculizar el logro de los objetivos planteados (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, 2017, pág. 28).

Este tipo de evaluación resulta fundamental porque permite retroalimentar oportunamente la gestión institucional, además, contribuye no solo a la mejora continua, sino también a garantizar que los recursos sean utilizados de manera más eficiente y estratégica, orientando la gestión hacia resultados de mayor incidencia.

Objetivos de la evaluación

Objetivo general: Evaluar la satisfacción de las personas estudiantes de técnicos y cursos de Extensión en relación con los servicios universitarios que les brinda la UNED durante el año 2024, con el fin de aportar insumos para su mejora continua

Objetivos específicos:

1. Determinar el grado de satisfacción de las personas estudiantes de técnicos y cursos de Extensión hacia los servicios recibidos.
2. Identificar las áreas y los servicios brindados que requieren acciones de mejora.

Criterios e interrogantes evaluativas

En la tabla 1 se define el criterio evaluativo utilizado para orientar y guiar el juicio evaluativo en la presente evaluación. De igual forma se describen las interrogantes evaluativas asociadas a este.

Tabla 1. Criterio e interrogantes evaluativas

Criterio evaluativo	Interrogantes evaluativas
La <u>satisfacción</u> , entendida como la medida en que los servicios universitarios satisfacen las necesidades de las poblaciones de interés.	¿En qué medida las poblaciones estudiantiles de interés están satisfechas con los servicios que reciben de la Universidad?
	¿En cuáles áreas consideran las personas consultadas que los servicios universitarios deben mejorar?

Nota. (Meneses Hernández & Guevara Agüero , 2023)

Participantes y fuentes de información

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

Fuentes de información primaria:

- Personas estudiantes de extensión de cursos de actualización profesional, matriculados en el tercer cuatrimestre del 2024.
- Personas estudiantes de extensión, que cursaron técnicos entre el tercer cuatrimestre 2024 y el segundo semestre del 2024.

Fuentes de información secundaria:

- Informe de Resultados. Evaluación de los Servicios Universitarios considerados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (Guevara y Meneses, 2023).
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y su Modelo AUDIT Internacional.

Estrategia de recolección de información

En la tabla 2 se describen las acciones desarrolladas y las técnicas utilizadas para recolectar la información con las poblaciones previamente mencionadas.

Tabla 2. Acciones y técnicas para la recolección de información, 2025

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: Catálogo de servicios estudiantiles de la UNED, Informe de resultados: Evaluación de los servicios universitarios considerados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC, 2023, (CIEI-014-2023).
Instrumentos aplicados	Se elaboraron dos cuestionarios orientados a cada una de las poblaciones de interés; estos fueron aplicados por medio de la Plataforma LimeSurvey. (Ver anexo 2).
Validación de instrumentos	Se realizó el proceso de validación con las personas encargadas del Proyecto de Acreditación Institucional y las personas de la Unidad de Evaluación Institucional.

Nota. Elaboración propia, 2025.

Procedimiento de participación

La invitación a participar se envió electrónicamente a las poblaciones objetivo. Se realizaron recordatorios dirigidos con el fin de estimular la participación de perfiles subrepresentados y favorecer diversidad de respuestas. La participación fue voluntaria y no probabilística.

Alcance del sondeo

El estudio se define metodológicamente como un sondeo descriptivo no probabilístico con control parcial de cuotas sociodemográficas, por lo que los resultados obtenidos reflejan tendencias de percepción de las personas participantes y no estimaciones inferenciales extrapolables a la totalidad de la población estudiantil. En la tabla 3 se detallan las poblaciones.

Tabla 3. Tamaños poblacionales y participación obtenida, 2025

Población de interés	Universo	Participantes
Personas estudiantes cursos y talleres (Extensión)	648	73
Personas estudiantes programas técnicos (Extensión)	211	39

Nota. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el SIATGI, 2025.

A manera de síntesis, en la tabla 5 se muestra de forma integrada la metodología implementada en esta evaluación para la recolección de la información.

Tabla 4. Tabla de Operativización metodológica.

Objetivos específicos	Fuente de Información	Técnica de recolección de datos	Universo	Participantes
– Determinar el grado de satisfacción de las personas estudiantes de técnicos y cursos de Extensión hacia los servicios recibidos.	Estudiantes cursos y talleres	Encuesta	648	73
– Identificar las áreas y los servicios brindados que requieren acciones de mejora.	Estudiantes programas de técnicos	Encuesta	211	39

Nota. Elaboración propia, 2025

Procesamiento y análisis de datos

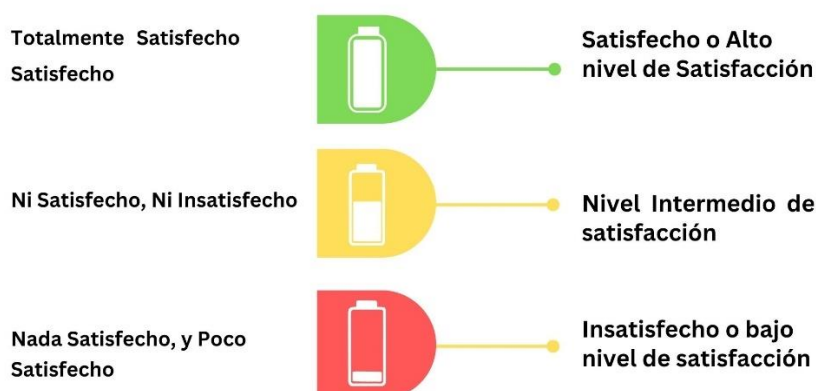
Datos cuantitativos

Para el procesamiento de la información cuantitativa se aplicaron técnicas de estadística descriptiva, utilizando medidas de frecuencia absoluta y relativa con el propósito de representar de manera resumida y comprensible las respuestas obtenidas de las poblaciones participantes en la evaluación. Este tipo de análisis permitió identificar tendencias, patrones de respuesta y niveles de valoración en torno a la satisfacción de los servicios evaluados.

Los datos de las encuestas aplicadas fueron exportados desde Lime Survey a Microsoft Excel desde el cual se codificó la información cuantitativa, para luego elaborar gráficos, tablas y el cálculo de porcentajes, lo que favoreció una mejor visualización de la información.

Dentro de las respuestas cuantitativas, la mayoría corresponde a las respuestas que las personas valoraron a través de una escala Likert de cinco valores (nada satisfecho, poco satisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho, satisfecho, totalmente satisfecho). Estas se simplificaron a una clasificación más simple (de tres valores) de acuerdo con lo establecido en la metodología de evaluación de servicios (Castrillo et al, 2021) y de forma tal que se cuente únicamente con tres categorías de satisfacción, tal y como se realiza con el cálculo de la “satisfacción global” de los servicios.

De esta forma, los valores de “nada satisfecho” y “poco satisfecho” se agruparon en la categoría de “Bajo nivel de satisfacción o insatisfecho”; el valor “ni insatisfecho ni satisfecho”, se agrupó en la categoría de “nivel intermedio de satisfacción”; y los valores “satisfecho” y “totalmente satisfecho” se agruparon en la categoría “alto nivel de satisfacción”.



Una vez que las respuestas han sido clasificadas en estas tres categorías, la interpretación de los resultados coincide en cada caso, con las tres categorías establecidas en la tabla 5.

Cálculo del grado de satisfacción global

En el caso de la pregunta que mide la satisfacción global de los servicios, el procesamiento de las respuestas se interpreta de acuerdo con la tabla 6. Así las respuestas que se ubicaron en la escala Likert entre el valor 1 y 4 se ubican en un nivel de insatisfacción, las respuestas el 5 al 7 en un nivel intermedio de satisfacción y las respuestas ubicadas en los valores del 8 al 10 se encuentran en el nivel de satisfacción.

Tabla 5 . 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, 2025

Rango de valores	Categoría	Rango de satisfacción (%)	Interpretación del resultado
De 1 a 4	Bajo nivel de satisfacción o insatisfecho	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	Nivel intermedio de satisfacción	Entre 60% y 80%	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	Satisfecho o alto nivel de satisfacción	Entre 81% y 100%	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.
-----------	---	------------------	---

Nota. Elaboración propia partir de (Meneses Hernández & Guevara Agüero , 2023)

Datos Cualitativos

Las respuestas abiertas fueron organizadas y categorizadas mediante técnicas de codificación temática asistidas por herramientas digitales de análisis textual. Para esto, se utilizaron herramientas de Inteligencia Artificial (Copilot, ChatGPT) para categorizar y organizar, datos cualitativos, dicha herramienta presentó la ventaja de automatizar el procesamiento de la información. Las acciones realizadas para este análisis fueron las siguientes:

1. **Preparación de los datos:** se importaron los datos de las preguntas abiertas de oportunidades de mejora. Se prepararon hojas por separado en Excel y en Word para cada una de las preguntas abiertas.
2. **Ejecución de la solicitud para análisis de datos:** La IA contribuye a la codificación automática identificando textos claves. Con la creación del Prompt las personas evaluadoras orientaron a la IA con directrices específicas que la herramienta interpretó esto permitió codificar la información automáticamente y crear jerarquías de temas y subtemas los cuales se pueden identificar por mayor cantidad de respuestas reflejando un patrón recurrente.
3. **Interpretación de los datos:** las personas evaluadoras utilizaron la herramienta de IA para categorizar y analizar la información lo que les permitió una mejor interpretación de los resultados recolectados.

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

Consideraciones de validez

Dado el carácter no probabilístico del sondeo, los resultados deben interpretarse como indicadores de percepción y no como estimaciones estadísticas poblacionales. No obstante, el volumen de participación alcanzado en esta evaluación y la diversidad de perfiles representados permiten identificar tendencias útiles para fines evaluativos institucionales.

Limitaciones y medidas de mitigación

A continuación, se detallan las limitaciones que incidieron en el proceso evaluativo y las acciones implementadas para reducir su efecto:

Tabla 6. Limitaciones y medidas de mitigación

Limitación	Medidas de mitigación
La cantidad de respuestas obtenidas fue mínima con base en las muestras proyectadas para los programas técnicos, cursos y talleres. Este nivel de participación limitó el alcance estadístico de los análisis.	Se enviaron recordatorios sucesivos a través de LimeSurvey y se reforzó el seguimiento diferenciado por cuota (edad y género), aplicando mensajes dirigidos únicamente a las personas que aún no habían completado la encuesta. También se habilitó un canal de consulta para resolver dudas durante el período de aplicación.

Nota. Elaboración propia a partir de las decisiones tomadas durante el período de consulta, 2025.

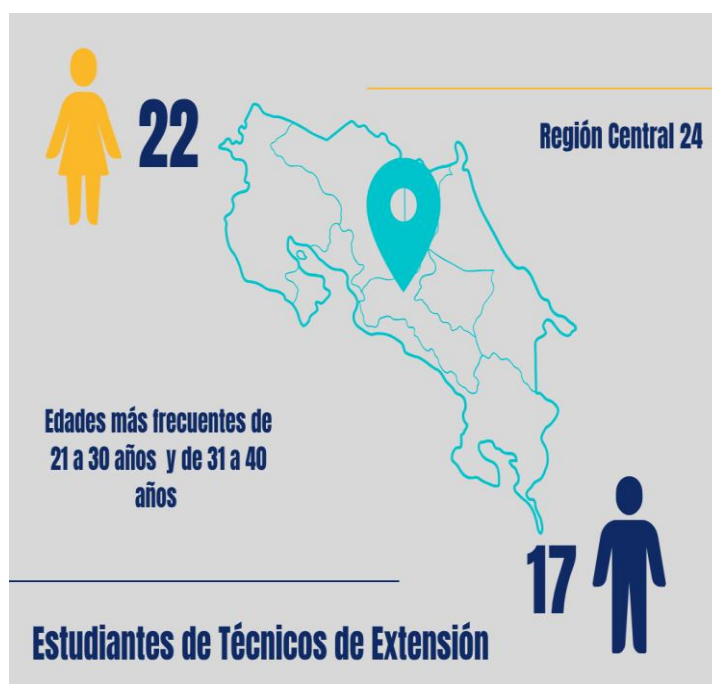
Resultados

Técnicos de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial

Los programas técnicos de la Vicerrectoría constituyen una oferta académica orientada al fortalecimiento de las capacidades profesionales en las distintas regiones del país. Su enfoque territorial permite atender necesidades formativas específicas y ampliar las oportunidades de acceso a la educación superior mediante modalidades más flexibles y contextualizadas.

En este apartado se presentan los principales resultados relacionados con la experiencia de las personas estudiantes de estos programas, considerando su perfil, el uso de los servicios institucionales y la percepción general sobre los procesos que acompañan su formación. Con los datos obtenidos se puede determinar tendencias y valoraciones generales sobre estos aspectos; no obstante, es importante señalar que el estudio se basa en un diseño no probabilístico y no es representativo de la población total, ya que no se alcanzó la muestra establecida inicialmente.

Ilustración 1. Datos demográficos de las personas estudiantes matriculadas en los Técnicos de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025



Nota. elaboración propia a partir de las respuestas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de los cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025.

La imagen presenta una síntesis del perfil de las personas estudiantes que forman parte de los programas técnicos de extensión universitaria. De las personas estudiantes que contestaron el instrumento, se observa una participación femenina ligeramente mayor, con 22 mujeres, mientras que 17 hombres integran el grupo.

El mapa señala que la mayoría de estas personas proviene de la región Central, donde se registran 24 participantes, lo que evidencia una mayor concentración en esta zona del país. Asimismo, se identifican dos rangos de edad que agrupan a la mayor parte del estudiantado: entre 21 y 30 años y entre 31 y 40 años, reflejando una población joven-adulta en proceso de formación y consolidación profesional.

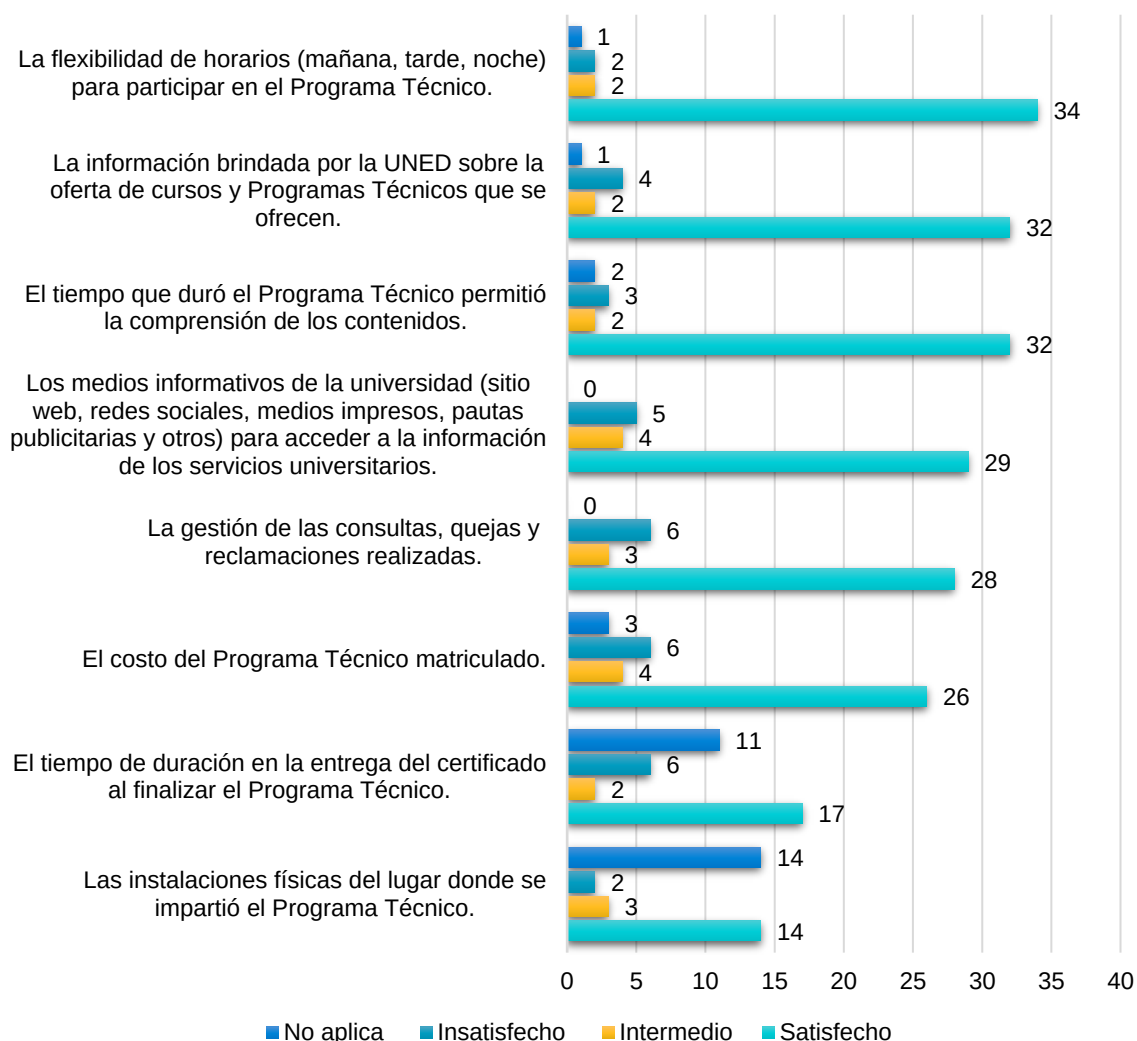
Ante esto, la imagen permite reconocer las características predominantes del grupo que respondió la consulta y ofrece un panorama descriptivo para contextualizar los resultados relacionados con la evaluación de los servicios dirigidos a los programas de extensión.

Servicios administrativos

Los servicios administrativos representan un componente fundamental en la experiencia de las personas estudiantes de los programas técnicos de extensión, ya que facilitan su relación con los procesos institucionales y permiten un desarrollo ordenado de su trayectoria académica. Estos servicios incluyen la atención de consultas, la orientación sobre trámites y la gestión de procedimientos necesarios para garantizar el avance regular en sus estudios.

Esta adscripción asegura que las necesidades formativas propias de cada región sean atendidas de manera directa y que el estudiantado cuente con rutas claras para acceder a la información y resolver trámites relacionados con su proceso educativo.

Gráfico 1. Grado de satisfacción con de los servicios administrativos



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de los cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025.

El gráfico muestra la evaluación de diversos componentes vinculados con la experiencia en los Programas Técnicos de Extensión y sus servicios administrativos. En términos generales, los elementos evaluados concentran una mayoría de respuestas en la categoría de satisfacción, lo que refleja una percepción favorable sobre el funcionamiento del programa y los servicios brindados.

La flexibilidad de horarios se posiciona como el aspecto mejor evaluado, con 34 personas que manifestaron satisfacción y una presencia mínima de valoraciones en otras categorías. De manera similar, la información proporcionada por la universidad sobre la oferta de cursos registra 32 respuestas positivas, con escasas valoraciones intermedias o de insatisfacción. La duración del programa también alcanza 32 opiniones favorables, lo que indica concordancia entre este elemento y las expectativas del estudiantado.

En relación con los medios informativos institucionales, se contabilizan 29 respuestas de satisfacción, evidenciando su utilidad como canales de comunicación académica. La gestión de consultas, quejas y reclamos obtiene 28 valoraciones positivas, lo que sugiere una apreciación favorable del acompañamiento administrativo. En cuanto al costo del programa, 26 personas expresaron satisfacción, aunque se registran algunas respuestas intermedias e insatisfechas que muestran percepciones diferenciadas en este aspecto.

Se identifican dos componentes con mayor dispersión en las valoraciones. El tiempo de entrega del certificado, pese a contar con 17 respuestas de satisfacción, acumula 11 manifestaciones de insatisfacción, lo que evidencia áreas de mejora en la gestión de este proceso. Por otra parte, las instalaciones físicas presentan 14 respuestas de satisfacción y 14 en la categoría no aplica, lo que sugiere que una proporción significativa del grupo no hizo uso de espacios presenciales durante su formación.

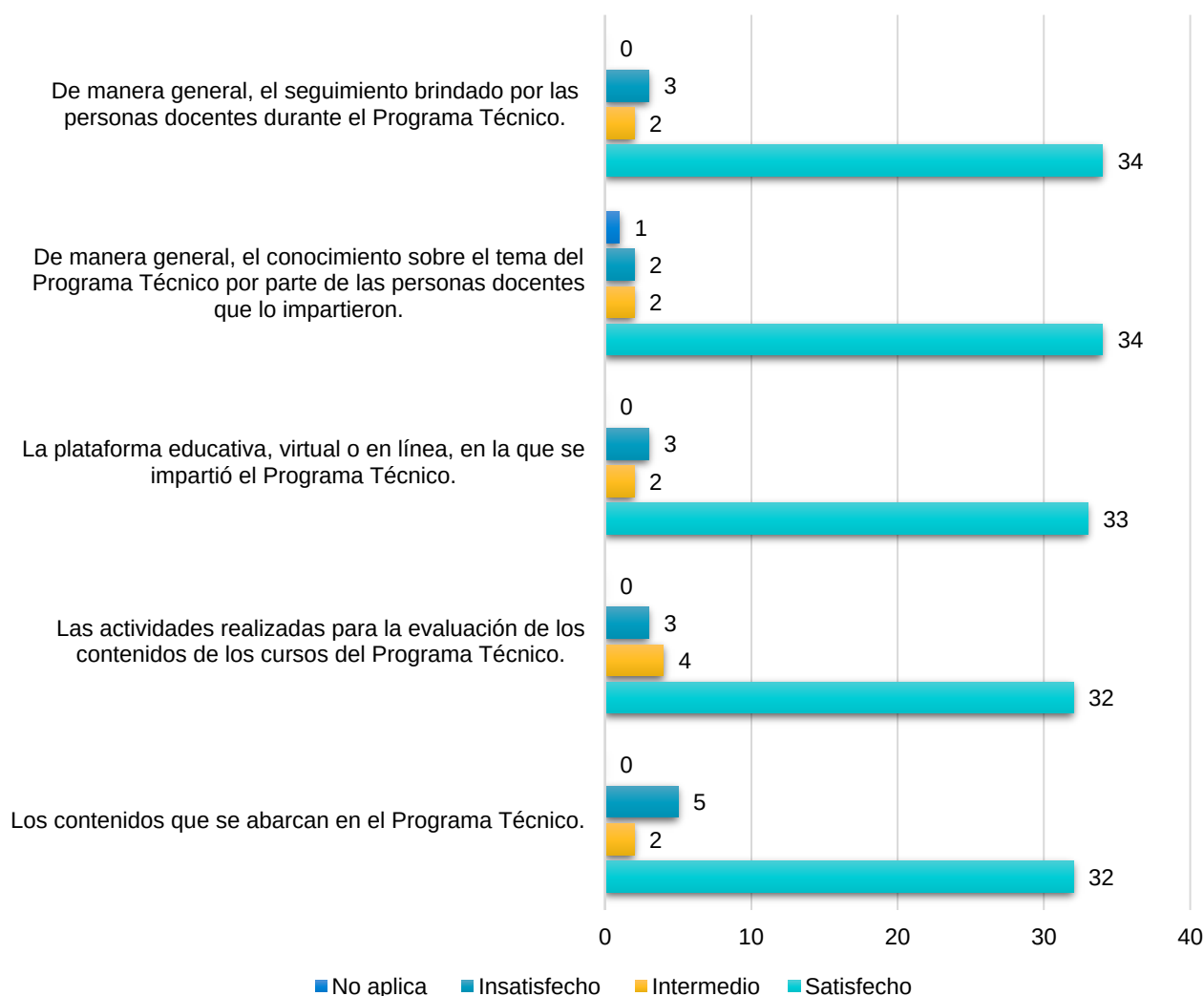
En términos generales, los resultados reflejan una valoración positiva de los aspectos centrales de los programas técnicos; no obstante, ciertos procesos operativos, particularmente la entrega del certificado y la experiencia vinculada a instalaciones físicas, ameritan un análisis más detallado con miras al fortalecimiento continuo de la calidad del servicio.

Servicios académicos

Los servicios académicos reúnen los elementos que intervienen directamente en el proceso de aprendizaje y en la experiencia formativa del estudiantado. Su adecuada implementación influye en la claridad de los contenidos, la dinámica de las clases, el acceso a recursos y la percepción general sobre la calidad del programa. A continuación, se

presentan los resultados obtenidos en esta área, los cuales permiten identificar fortalezas y aspectos por mejorar en la oferta técnica.

Gráfico 2. Grado de satisfacción con los servicios académicos



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de los cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025.

En los distintos elementos evaluados se observa un predominio de valoraciones positivas, lo que evidencia una percepción favorable sobre la calidad del proceso formativo. La mayoría del estudiantado manifiesta conformidad con los componentes académicos analizados.

El seguimiento brindado por el personal docente presenta una alta aceptación, con 34 valoraciones en la categoría de satisfacción y una presencia mínima de opiniones intermedias o insatisfechas. Esta misma tendencia se mantiene en la apreciación del dominio de

contenidos por parte del profesorado, aspecto que igualmente alcanza 34 valoraciones positivas y escasas manifestaciones menos favorables.

La plataforma educativa utilizada para el desarrollo del programa registra 33 opiniones satisfactorias, lo que sugiere que su funcionamiento y accesibilidad responden adecuadamente a las necesidades del estudiantado. Por su parte, las actividades de evaluación de los contenidos obtienen 32 valoraciones positivas, aunque se identifican algunas apreciaciones intermedias e insatisfechas que reflejan diferencias puntuales en la experiencia académica.

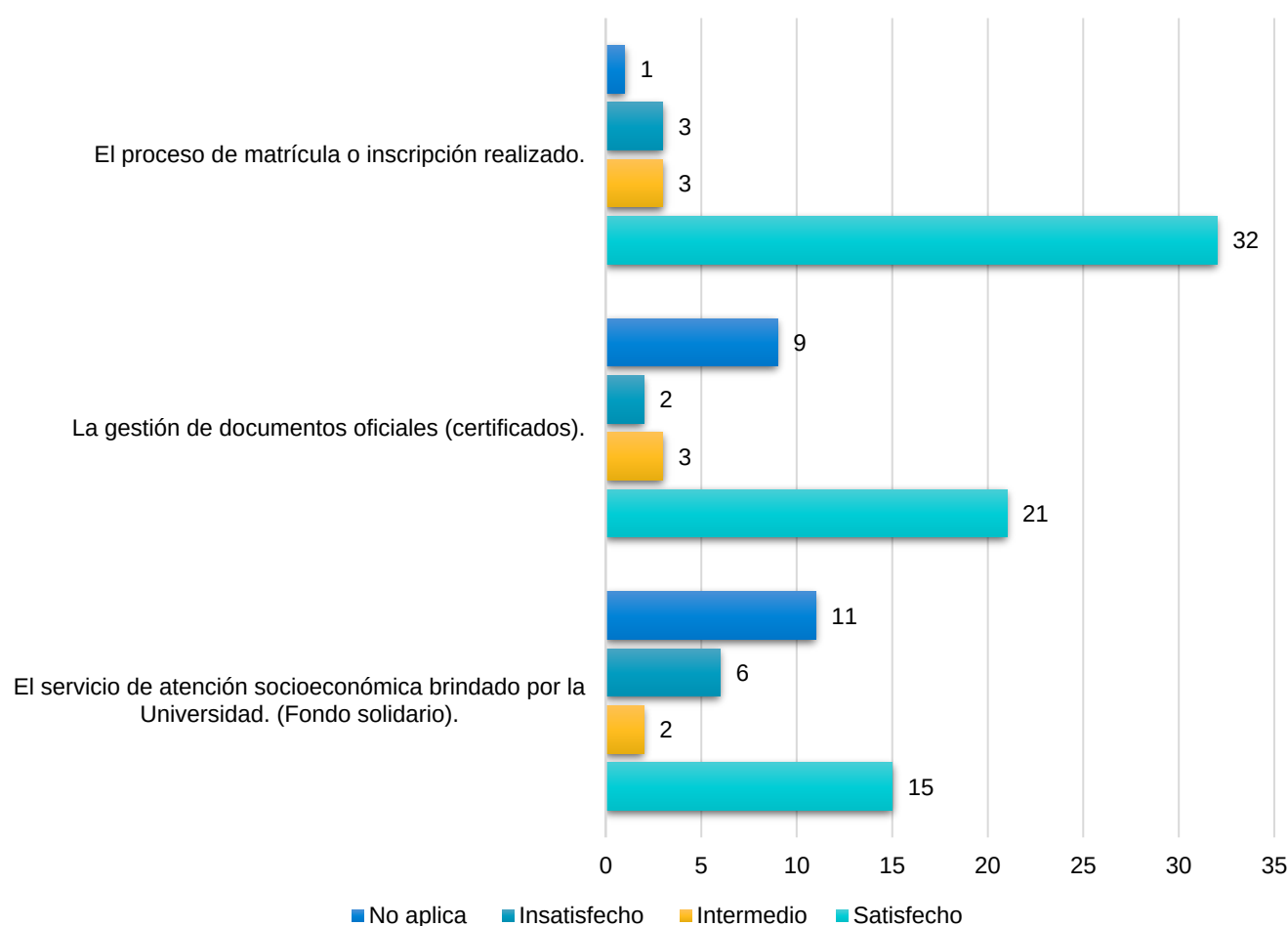
En cuanto a los contenidos del programa técnico, también se observa una aceptación mayoritaria, con 32 valoraciones favorables y un número moderado de opiniones menos positivas. Esto indica que, en términos generales, el diseño curricular y la pertinencia temática son bien valorados por la población participante.

En conjunto, los resultados muestran que los principales componentes de la gestión académica son considerados adecuados y alineados con las expectativas del estudiantado. Las valoraciones menos favorables, aunque minoritarias, constituyen insumos relevantes para la revisión y mejora continua de aspectos específicos del proceso formativo, con el fin de mantener estándares de calidad consistentes en todos sus componentes.

Servicios de Vida Estudiantil

Los servicios de Vida Estudiantil constituyen un apoyo complementario para la población de los programas técnicos de extensión, especialmente en los procesos vinculados con la matrícula y la gestión de documentos oficiales. Aunque esta población no accede a la totalidad de la oferta de esta Vicerrectoría, los servicios que utiliza cumplen un papel importante en su continuidad académica y en la organización de trámites esenciales durante su proceso formativo.

Gráfico 3. Grado de satisfacción de los servicios de Vida Estudiantil



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de los cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025.

El gráfico evidencia diferencias en la valoración de los servicios vinculados con los procesos de Vida Estudiantil dentro de los programas técnicos de extensión. El procedimiento de matrícula o inscripción se posiciona como el servicio mejor evaluado, con 32 manifestaciones de satisfacción, lo que indica que el proceso resulta accesible, claro y funcional para la mayoría del estudiantado. Las valoraciones intermedias e insatisfactorias, que en conjunto suman 6 respuestas, señalan situaciones puntuales susceptibles de mejora, aunque sin alterar la tendencia predominantemente positiva. Solo una persona indicó que este servicio no aplicaba, lo que confirma su carácter generalizado dentro de la oferta formativa.

En relación con la gestión de documentos oficiales, 21 personas expresaron satisfacción, lo que sugiere que la mayoría logró realizar trámites como certificaciones u otros documentos sin mayores inconvenientes. Sin embargo, las 9 valoraciones de insatisfacción y

las 3 intermedias evidencian que este servicio presenta mayores desafíos en comparación con el proceso de matrícula.

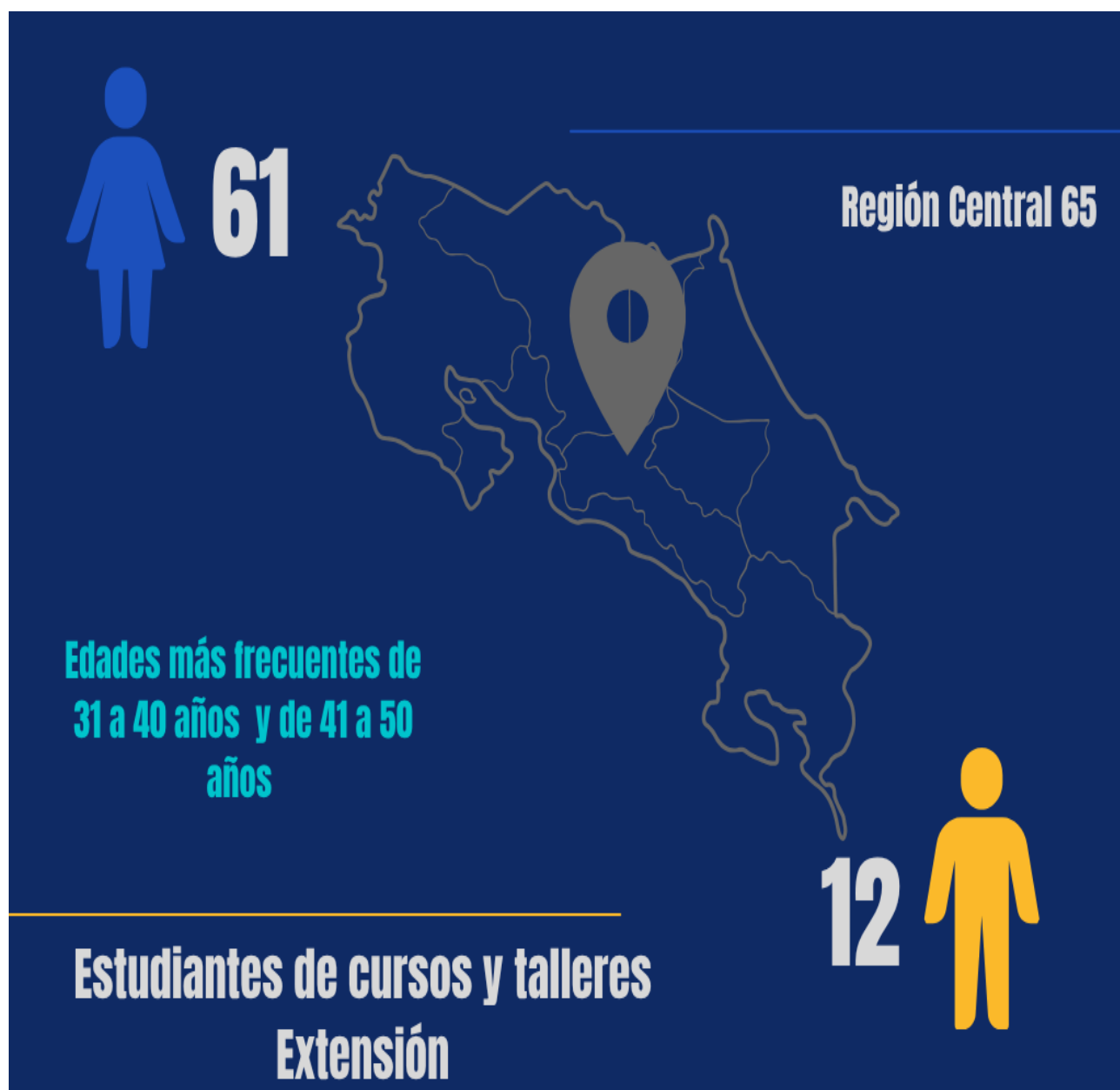
Por su parte, la atención socioeconómica muestra un comportamiento diferenciado. Aunque 15 personas manifestaron satisfacción, 11 indicaron que el servicio no aplicaba en su caso, lo que sugiere un uso más limitado dentro de esta población. Las valoraciones intermedias e insatisfactorias, que en conjunto suman 8 respuestas, permiten advertir que, en los casos en que se intentó acceder al fondo solidario, la experiencia no siempre cumplió plenamente con las expectativas.

Ante esto, los resultados indican que la matrícula y la gestión de documentos oficiales constituyen los servicios de mayor relevancia y utilización para esta población, con niveles de satisfacción mayoritarios. En contraste, la atención socioeconómica presenta un alcance más acotado. Estos hallazgos subrayan la importancia de mantener procesos administrativos ágiles y eficientes, especialmente en aquellos servicios que resultan fundamentales para la trayectoria académica del estudiantado.

Cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial

Los cursos y talleres ofrecidos desde la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial constituyen un espacio formativo clave, donde el estudiantado puede profundizar en contenidos específicos y desarrollar habilidades aplicadas a su área de estudio. Estas actividades, de carácter práctico y orientadas a las necesidades de cada territorio, complementan la formación académica y permiten afianzar aprendizajes mediante experiencias dinámicas y contextualizadas. Su incorporación dentro de la oferta técnica fortalece la pertinencia de los programas y contribuye al desarrollo de capacidades que responden a las demandas reales de los territorios donde se inserta el estudiantado.

Ilustración 2. Datos demográficos de las personas matriculadas en los Cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de los cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025.

La información mostrada en el gráfico permite describir las principales características de la población que participa en los cursos y talleres impulsados por la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, con base en las respuestas de quienes completaron la consulta aplicada. Se identifica una participación mayoritaria de mujeres, con 61 asistentes, frente a 12 hombres, lo que evidencia una presencia femenina predominante en este tipo de actividades formativas.

En cuanto a la procedencia geográfica, 65 personas indicaron residir en la Región Central, situación que guarda relación con la concentración poblacional del país y con la mayor demanda de oferta formativa en esa zona. Respecto al rango etario, los grupos con mayor representación se ubican entre los 31 y 40 años y entre los 41 y 50 años, lo que sugiere que estas actividades resultan especialmente pertinentes para personas adultas interesadas en fortalecer o actualizar sus competencias en etapas activas de su trayectoria profesional.

Respecto al rango etario, los grupos con mayor representación se ubican entre los 31 y 40 años y entre los 41 y 50 años. Esta distribución sugiere que los cursos y talleres responden principalmente a las necesidades de personas adultas interesadas en fortalecer o actualizar sus competencias, ya sea con fines laborales, de emprendimiento o de desarrollo personal.

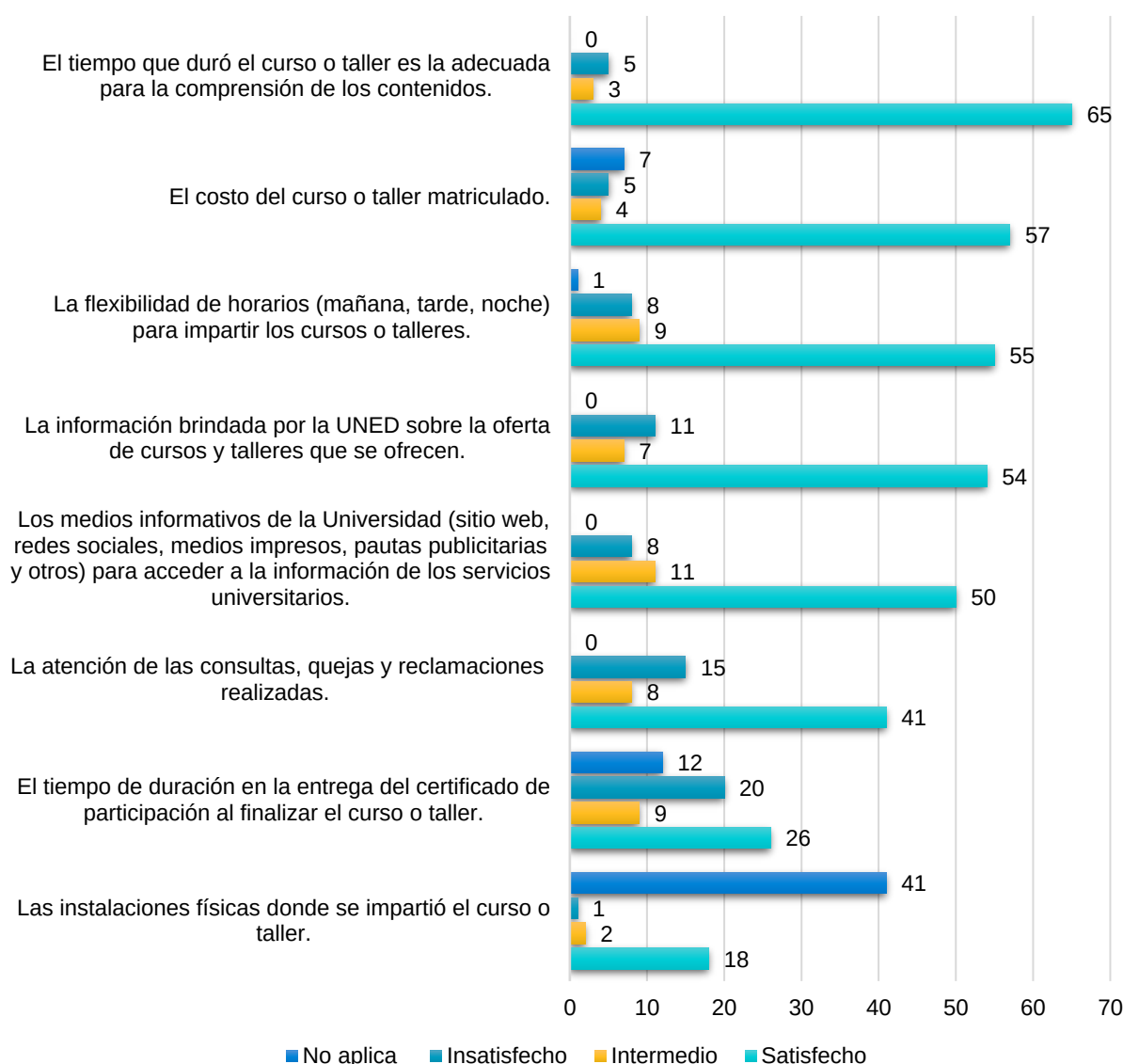
El gráfico presenta, además, los resultados de la valoración emitida por las personas participantes en relación con distintos aspectos de la oferta formativa. En términos generales, las apreciaciones muestran una tendencia favorable hacia los componentes evaluados, lo que refleja una percepción positiva sobre la calidad, pertinencia y organización de las actividades desarrolladas.

En conjunto, la distribución según sexo, región y edad, junto con las valoraciones obtenidas, permite identificar el perfil predominante de la población participante y su nivel de satisfacción con la oferta de extensión, evidenciando que estas actividades logran convocar a personas en etapas activas de su trayectoria profesional y responder a sus necesidades formativas específicas.

Servicios administrativos

Los servicios administrativos representan un componente clave para las personas que participan en los cursos y talleres ofrecidos por la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, dado que facilitan la gestión de los trámites necesarios para su incorporación y permanencia en estas actividades formativas. Procedimientos como la matrícula, la inscripción y la emisión de documentación oficial inciden directamente en la continuidad del proceso formativo, así como en la percepción de organización, eficiencia y claridad institucional. En este contexto, el análisis que se presenta a continuación brinda una visión general sobre el uso y la valoración que realizan las personas participantes de estos servicios dentro de la oferta de cursos y talleres.

Gráfico 4. Grado de satisfacción con los servicios administrativos



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de los cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025.

El gráfico 4 presenta la valoración de los componentes asociados a los cursos y talleres impartidos por la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, permitiendo identificar los aspectos mejor evaluados y aquellos con respuestas más variadas. En términos generales, las valoraciones evidencian una tendencia favorable hacia la mayoría de los servicios analizados.

El tiempo de duración del curso o taller se posiciona como el aspecto con la valoración más alta, con 65 manifestaciones de satisfacción, lo que indica que la extensión de estas actividades formativas resulta adecuada para la comprensión de los contenidos. De manera similar, el costo registra 57 valoraciones positivas, lo que sugiere que la estructura de precios

es percibida como accesible. La flexibilidad de horarios también obtiene un resultado favorable, con 55 opiniones satisfactorias, evidenciando que la oferta se ajusta a las dinámicas laborales y personales de la población participante.

En relación con la información institucional, 54 valoraciones destacan la claridad y disponibilidad de datos sobre la oferta de cursos y talleres, mientras que 50 reconocen positivamente los medios informativos utilizados por la Universidad, como el sitio web, redes sociales y publicaciones impresas. Estos resultados indican que los canales de divulgación cumplen su función y facilitan el acceso oportuno a la información.

Los servicios vinculados con la atención directa presentan una valoración mayoritariamente positiva, aunque con mayor diversidad en las respuestas. La gestión de consultas, quejas y reclamaciones acumula 41 valoraciones satisfactorias, junto con 15 intermedias y 8 insatisfactorias, lo que evidencia que, si bien predomina una experiencia adecuada, existen diferencias en la percepción del acompañamiento brindado. El tiempo de entrega del certificado al finalizar el curso muestra un comportamiento similar: 26 valoraciones positivas, pero también 20 intermedias y 12 insatisfactorias, lo que señala oportunidades de mejora en la gestión de este trámite.

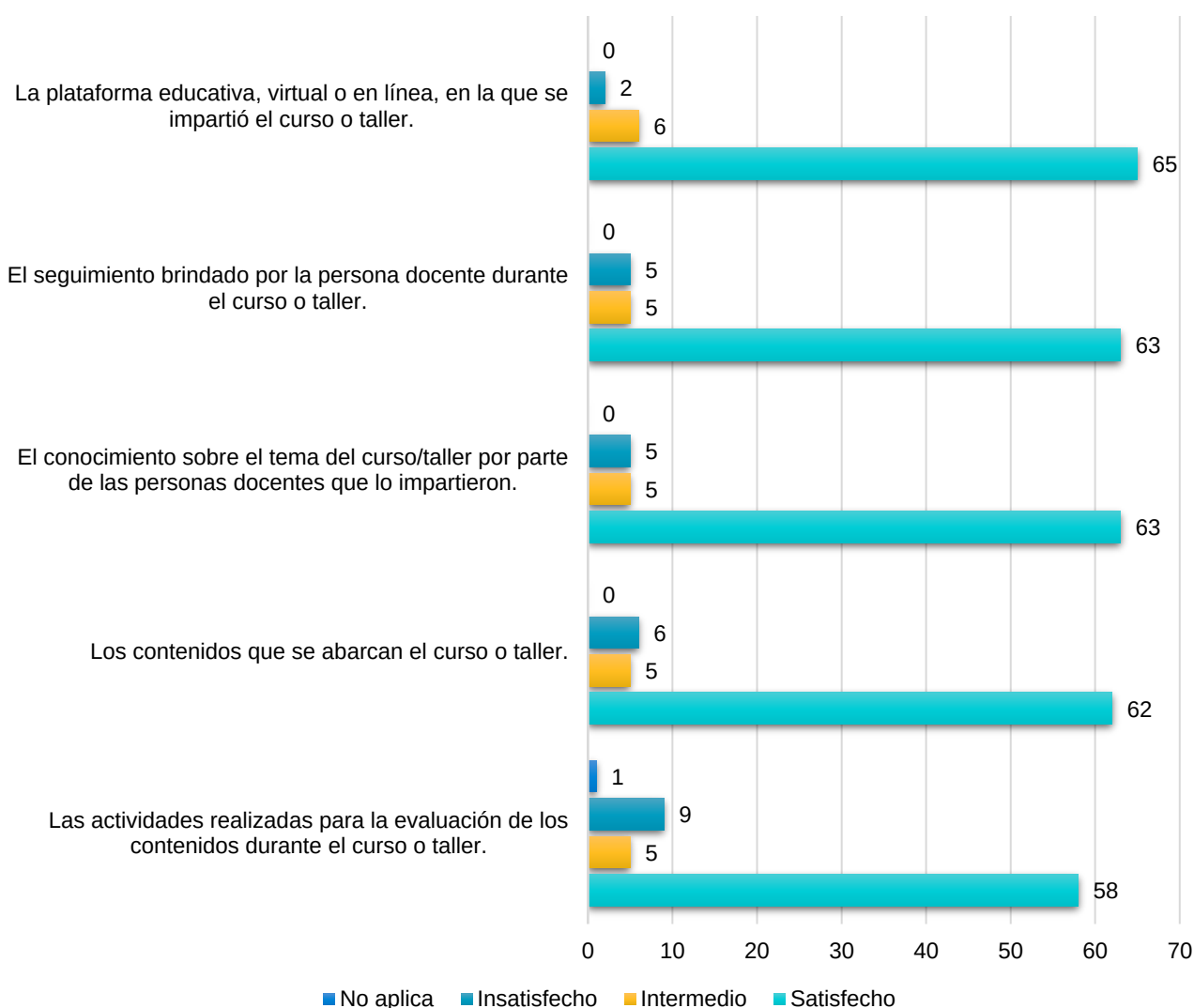
En cuanto a las instalaciones físicas utilizadas en algunos cursos y talleres presenciales, 18 valoraciones fueron favorables, aunque se registran apreciaciones intermedias e insatisfactorias, además de 41 casos en los que el servicio no fue utilizado, lo que refleja variaciones según la modalidad y el espacio donde se desarrollan estas actividades.

En conjunto, el gráfico 4 evidencia altos niveles de satisfacción en los aspectos centrales de la oferta formativa duración, costo, horarios e información disponible, mientras que algunos procesos administrativos presentan valoraciones más variadas, lo que aporta insumos para el seguimiento y análisis institucional.

Servicios académicos

Los servicios académicos conforman un eje esencial en la experiencia formativa de las personas estudiantes que participan en los cursos y talleres ofrecidos por la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial. Estos servicios abarcan aspectos relacionados con la calidad de la docencia, la pertinencia de los contenidos, el acompañamiento brindado y el uso de las plataformas educativas, todos ellos determinantes para asegurar procesos de aprendizaje efectivos y contextualizados.

Gráfico 5. Grado de satisfacción con los servicios académicos



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de los cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025.

El gráfico 5 presenta la valoración de los distintos aspectos académicos vinculados con los cursos y talleres impartidos por la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, permitiendo identificar los elementos mejor evaluados y aquellos que muestran una mayor diversidad en las respuestas. En términos generales, las valoraciones reflejan una tendencia favorable hacia los componentes formativos analizados.

La plataforma educativa utilizada para el desarrollo de los cursos registra 65 valoraciones de satisfacción, mientras que un número menor de personas manifestó experiencias intermedias o insatisfactorias. Estos resultados indican que las herramientas virtuales empleadas responden de manera adecuada a las necesidades de la población participante. De forma similar, el seguimiento brindado por la persona docente alcanzó 63 valoraciones positivas, acompañado de 5 intermedias y 5 insatisfactorias, lo que evidencia

una percepción mayoritariamente favorable del acompañamiento, aunque con algunas diferencias en la experiencia reportada.

El dominio de los contenidos por parte del personal docente también obtuvo 63 valoraciones satisfactorias, consolidándose como uno de los aspectos mejor evaluados dentro del proceso formativo. En relación con la estructura curricular, los contenidos de los cursos y talleres recibieron 62 valoraciones positivas, junto con algunas respuestas intermedias e insatisfactorias que aportan elementos para el análisis y eventual fortalecimiento temático.

Las actividades de evaluación desarrolladas durante el curso registraron 58 valoraciones satisfactorias, además de 9 intermedias, 5 insatisfactorias y 1 caso en el que no aplicaba. Esta distribución muestra una percepción predominantemente favorable, aunque también evidencia experiencias diversas en cuanto a la claridad de las instrucciones, la organización de la carga evaluativa y el desarrollo de los contenidos evaluados.

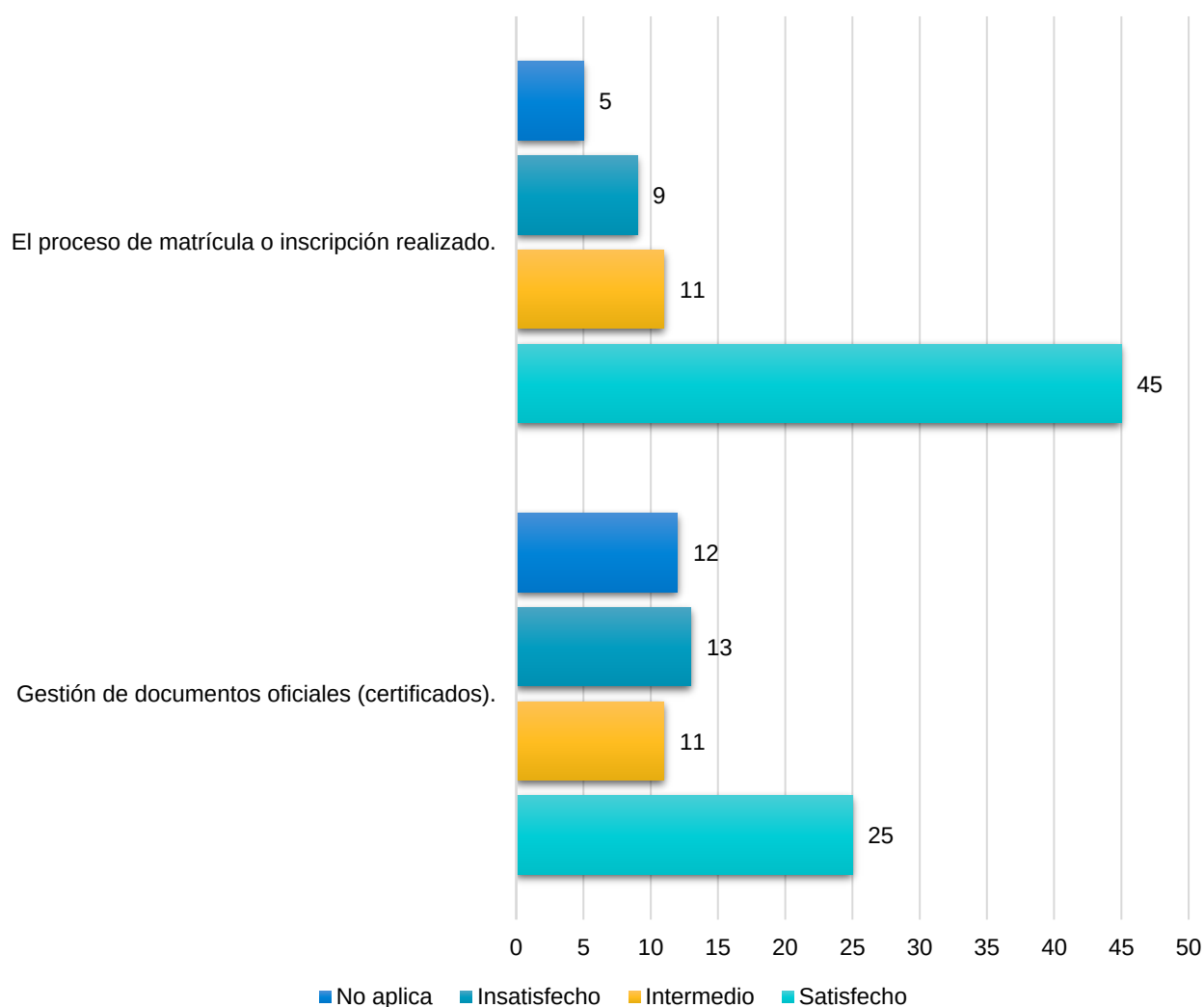
Ante esto, el gráfico 5 refleja valoraciones mayoritariamente positivas en los componentes académicos centrales de la oferta formativa, especialmente en lo relacionado con la calidad docente, el dominio temático y el funcionamiento de la plataforma educativa. La variabilidad observada en algunos aspectos, como las evaluaciones y ciertos contenidos, aporta información relevante para el seguimiento y mejora continua de los procesos formativos en los programas de extensión.

Servicios de Vida Estudiantil

Los servicios de Vida Estudiantil complementan la experiencia formativa de las personas estudiantes que participan en los cursos y talleres ofrecidos por la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, al brindar apoyo en procesos que facilitan su integración, permanencia y seguimiento académico. Aunque su alcance en esta oferta es más acotado que en otros niveles universitarios, servicios como la matrícula, la gestión de documentación oficial y la atención socioeconómica contribuyen al orden y continuidad de la trayectoria formativa.

El apartado que sigue presenta una lectura general sobre la valoración que realiza el estudiantado de estos servicios, permitiendo identificar los elementos mejor evaluados y aquellos que muestran una mayor diversidad en las respuestas.

Gráfico 6. Grado de satisfacción con los servicios de Vida Estudiantil



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de los cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, 2025.

El gráfico 6 permite examinar la percepción sobre dos procedimientos administrativos vinculados con los cursos y talleres de extensión, como lo son la matrícula y la gestión de documentos oficiales. La distribución de las respuestas muestra comportamientos diferenciados entre ambos servicios, lo que aporta mayores elementos descriptivos.

En lo referente al proceso de matrícula, predomina una valoración favorable. Un total de 45 personas manifestaron satisfacción con el trámite, lo que sugiere que la mayoría logró completar su inscripción de manera adecuada. Asimismo, 11 respuestas se ubicaron en un nivel intermedio y 9 reflejaron insatisfacción, mientras que 5 indicaron que el servicio no aplicaba en su caso.

Respecto a la gestión de documentos oficiales, las respuestas presentan mayor variación. Veinticinco personas señalaron satisfacción con la obtención de certificados u otros documentos formales, mientras que 11 se ubicaron en un nivel intermedio y 13 expresaron insatisfacción. Además, 12 indicaron que el servicio no aplicaba. Estos resultados muestran una valoración menos homogénea en comparación con la matrícula.

En términos comparativos, la matrícula concentra un mayor nivel de satisfacción, mientras que la gestión documental refleja una distribución más equilibrada entre valoraciones positivas, intermedias e insatisfactorias. Esta lectura aporta insumos para el seguimiento de ambos procesos y para el análisis de posibles ajustes orientados a fortalecer su funcionamiento.

Oportunidades de mejora

Las percepciones y experiencias compartidas por las personas estudiantes de los programas técnicos, cursos y talleres, a partir de los datos obtenidos en la consulta aplicada, permiten describir tendencias relacionadas con los procesos administrativos, académicos y de acompañamiento estudiantil. Los resultados muestran valoraciones mayoritariamente favorables en distintos componentes de la gestión académica y administrativa, así como respuestas diversas en aspectos como la entrega de certificados, la atención de consultas, el uso de instalaciones y la claridad de ciertos procedimientos.

Es importante señalar que los datos provienen de una muestra no probabilística y que no se alcanzó el tamaño muestral previsto, por lo que los resultados no son representativos de la totalidad de la población estudiantil. En consecuencia, las apreciaciones aquí expuestas se circunscriben únicamente a las respuestas obtenidas y no deben interpretarse como generalizables al conjunto de personas matriculadas en la oferta de extensión.

Servicios administrativos

A) Procesos de matrícula e inscripción

La mayoría de las personas manifestó satisfacción con los procedimientos de matrícula; no obstante, se registran experiencias diversas vinculadas al acceso a la plataforma, la claridad de las instrucciones y los tiempos de atención.

B) Gestión de documentos oficiales

Las respuestas muestran una percepción variada respecto a la obtención de certificados y otros documentos. La coexistencia de valoraciones satisfactorias e insatisfactorias refleja diferencias en los tiempos de respuesta, la coordinación entre sedes y la disponibilidad del personal designado.

C) Atención de consultas, quejas y reclamos

Predominan valoraciones positivas, aunque las respuestas intermedias e insatisfechas evidencian experiencias diferenciadas en la atención recibida.

Servicios académicos

A) Acompañamiento docente

Las valoraciones sobre el seguimiento brindado por la persona docente son mayoritariamente favorables; sin embargo, algunas respuestas menos positivas indican variaciones en la experiencia según grupo, horario o facilitador.

B) Pertinencia y claridad de los contenidos

La mayoría valora positivamente los contenidos impartidos, aunque ciertas respuestas intermedias reflejan diferencias en la profundidad, relevancia o actualización de algunos temas.

C) Actividades de evaluación de los aprendizajes

Las actividades de evaluación presentan una percepción generalmente favorable, junto con opiniones diversas en cuanto a claridad, carga de trabajo o correspondencia con los contenidos desarrollados.

D) Plataforma educativa

La plataforma es ampliamente aceptada, aunque algunas respuestas señalan dificultades puntuales relacionadas con el acceso, la navegación o la disponibilidad de recursos.

Servicios de Vida Estudiantil

A) Matrícula como proceso central

La matrícula se posiciona como uno de los servicios mejor valorados dentro de esta categoría, aunque se registran respuestas intermedias e insatisfactorias asociadas a momentos de alta demanda o a la interacción con las instrucciones iniciales.

B) Gestión documental

Este servicio presenta una mayor variación en las valoraciones. Los tiempos de entrega, la necesidad de reenvíos o la claridad del trámite se reflejan indirectamente en la distribución de las respuestas.

C) Atención socioeconómica

Una parte importante indicó que este servicio no aplicaba a su experiencia. Entre quienes sí lo utilizaron, las respuestas muestran percepciones diversas respecto al proceso.

Discusión

El análisis de los resultados obtenidos en la evaluación de los servicios universitarios dirigidos a las personas estudiantes de los programas técnicos de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial permite identificar tendencias de valoración en los ámbitos administrativos, académicos y de vida estudiantil. Las interpretaciones que se presentan se circunscriben al grupo participante en la consulta, en coherencia con las características metodológicas previamente señaladas. A partir de esta delimitación, se observan valoraciones mayoritariamente favorables en varios componentes de la gestión institucional, junto con percepciones diversas en aspectos específicos. Esta lectura dialoga con lo expuesto por Johnson et al. (2022), quienes destacan que la experiencia estudiantil se configura a partir de la articulación entre procesos académicos, administrativos y de acompañamiento.

Servicios administrativos

En los servicios administrativos, la matrícula se ubica entre los procesos con mayor cantidad de valoraciones favorables dentro del grupo participante. Esto sugiere que, para quienes respondieron la consulta, los procedimientos resultaron en general claros y funcionales. Esta tendencia coincide con lo planteado por Barnes (2024), quien señala que la calidad de la información institucional y la claridad de los procesos inciden directamente en la percepción de estabilidad durante el ciclo académico.

No obstante, la presencia de respuestas intermedias e insatisfactorias en aspectos como el acceso a la plataforma y el proceso de inscripción evidencia experiencias diferenciadas. Estas variaciones pueden asociarse a factores operativos, contextuales o individuales. Mireku (2024) advierte que, en instituciones con presencia territorial diversa, la consistencia en los lineamientos administrativos influye en la homogeneidad de la experiencia estudiantil.

En la gestión de documentos oficiales también se observa una distribución variada de valoraciones. Aunque una parte del grupo manifiesta satisfacción con la obtención de certificados y otros trámites formales, otras personas reportan percepciones menos favorables relacionadas con tiempos de entrega o coordinación interna. Esta coexistencia de valoraciones sugiere que el proceso no es experimentado de manera uniforme.

En relación con la atención de consultas, quejas y reclamos, la diversidad de respuestas refleja que el acompañamiento institucional es percibido de manera distinta según la experiencia individual. Barnes (2024) subraya que los canales de comunicación influyen en

la confianza institucional; en este sentido, las diferencias observadas pueden vincularse con la oportunidad o claridad de las respuestas recibidas.

Servicios académicos

En el ámbito académico, las valoraciones tienden a ser favorables en aspectos como el acompañamiento docente, la pertinencia de los contenidos y el funcionamiento de la plataforma educativa. Estos resultados sugieren que, para la mayoría de quienes participaron, la experiencia formativa cumplió con sus expectativas en los componentes centrales.

Fragouli (2021) sostiene que el acompañamiento académico requiere criterios compartidos entre el cuerpo docente para garantizar coherencia metodológica, especialmente en modalidades que combinan virtualidad y práctica. Aunque predominan opiniones positivas sobre el seguimiento docente, la existencia de algunas valoraciones intermedias o menos favorables indica que la experiencia no fue completamente homogénea, lo cual podría vincularse con estilos de facilitación o dinámicas específicas de cada grupo.

En cuanto a los contenidos, las valoraciones positivas respaldan su pertinencia para los contextos formativos en los que se desarrollan los programas técnicos. Algunas opiniones intermedias pueden relacionarse con expectativas respecto a la profundidad o actualización temática. Johnson et al. (2022) señalan que la formación técnica requiere contextualización y aplicabilidad; los resultados obtenidos muestran una percepción mayoritariamente alineada con ese principio, junto con matices que enriquecen su comprensión.

Respecto a las evaluaciones, aunque prevalecen opiniones favorables, la diversidad de respuestas sugiere diferencias en la percepción de claridad, carga académica o alineación con los contenidos. Mireku (2024) destaca que la transparencia en los criterios evaluativos fortalece la experiencia formativa; en este caso, los datos reflejan percepciones mayoritariamente positivas, acompañadas de algunas experiencias diferenciadas.

La plataforma educativa, por su parte, es ampliamente valorada de forma favorable. Los casos puntuales de insatisfacción señalan aspectos técnicos o de navegación que pueden influir en la experiencia de uso, particularmente en contextos donde el entorno virtual constituye el principal medio de interacción académica.

Servicios de Vida Estudiantil

En los servicios de Vida Estudiantil utilizados por esta población, la matrícula y la gestión documental concentran la mayor parte de las valoraciones. La matrícula figura entre

los servicios mejor evaluados, lo que refuerza su papel como proceso central en la trayectoria formativa. Sin embargo, algunas respuestas intermedias e insatisfactorias indican que ciertos momentos del proceso pueden generar dificultades específicas.

La gestión documental presenta una mayor variación en las respuestas. Esta situación es consistente con lo observado en otros servicios administrativos y puede asociarse a diferencias en tiempos de entrega, claridad procedimental o coordinación interna. Barnes (2024) y Johnson et al. (2022) coinciden en que la previsibilidad y claridad en los procedimientos fortalecen la confianza institucional; las percepciones registradas en este estudio muestran que estos elementos son experimentados de manera diversa por el grupo participante.

En cuanto a la atención socioeconómica, una parte significativa indicó que el servicio no formó parte de su experiencia. Entre quienes sí lo utilizaron, se registran opiniones variadas respecto a la claridad del proceso y la información disponible, lo que evidencia que su uso no es homogéneo dentro de esta oferta formativa.

Conclusiones y recomendaciones

El apartado de conclusiones y recomendaciones presenta una síntesis interpretativa de los principales hallazgos derivados del proceso de evaluación de los servicios universitarios utilizados por las personas estudiantes de los programas técnicos de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial. Esta sección integra los resultados cuantitativos y los elementos cualitativos vinculados con la experiencia estudiantil, ofreciendo una visión analítica sobre el funcionamiento de los servicios administrativos, académicos y estudiantiles, en el marco del alcance definido para el estudio.

Las conclusiones retoman los aspectos más relevantes identificados durante el análisis, destacando los componentes mejor valorados dentro del grupo participante, así como aquellos en los que se observaron percepciones diversas. Por su parte, las recomendaciones se plantean como orientaciones para el fortalecimiento continuo de la calidad del servicio, la mejora en los procesos de comunicación interna y la promoción de mayor coherencia en los procedimientos académicos y administrativos, considerando la distribución territorial de la oferta y las particularidades propias de la formación técnica.

Conclusiones

- Los resultados obtenidos permiten describir que, dentro del grupo participante, los servicios administrativos, académicos y estudiantiles presentan valoraciones mayoritariamente favorables, especialmente en los procesos vinculados con la matrícula y el uso de la plataforma educativa.
- La información recopilada muestra que los servicios asociados a la continuidad académica concentran una percepción positiva en la mayoría de las respuestas registradas.
- Las valoraciones también evidencian la presencia de respuestas intermedias e insatisfactorias en algunos servicios, lo que refleja experiencias diversas dentro del grupo que participó en la consulta.
- En particular, aspectos como la gestión documental, la atención de consultas y algunos componentes del proceso evaluativo presentan una distribución más variada de respuestas en comparación con otros servicios.
- En términos generales, los datos permiten identificar tendencias de valoración y diferencias en la percepción de los servicios evaluados, sin que ello implique generalizaciones más allá del grupo participante.
- La información generada constituye un insumo descriptivo que aporta elementos para la reflexión interna sobre los servicios evaluados, en el marco del alcance y las características metodológicas del estudio realizado.

Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos en la evaluación aplicada a las personas estudiantes de los programas técnicos de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, se presentan las siguientes recomendaciones como orientaciones derivadas de las valoraciones registradas, con el propósito de aportar elementos para la revisión y el seguimiento de los servicios evaluados.

A las autoridades universitarias: Consejo de Rectoría y Consejo Universitario

- Considerar el fortalecimiento progresivo de los entornos tecnológicos asociados a los servicios académicos y administrativos, particularmente aquellos vinculados con la matrícula, los trámites estudiantiles y los sistemas de información académica. Esta recomendación se fundamenta en las valoraciones registradas en la evaluación, donde se identifican algunas experiencias relacionadas con dificultades puntuales en el acceso o estabilidad de las plataformas. Dado que la población atendida no mantiene una interacción constante con la Universidad, resulta pertinente procurar

que los sistemas favorezcan la claridad, accesibilidad y facilidad de uso para personas con distintos niveles de experiencia digital.

- Promover espacios de revisión periódica de los resultados de las evaluaciones institucionales, con la participación de las autoridades universitarias, el Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) y Acreditación Institucional, a fin de analizar la información generada y valorar posibles acciones de seguimiento en el marco de la planificación institucional. Esta instancia permitiría dar continuidad a los procesos de retroalimentación sin exceder el alcance descriptivo de los resultados obtenidos.

A la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial

- Valorar la revisión y eventual estandarización de los procesos de matrícula e inscripción, con el propósito de fortalecer la claridad de las instrucciones, las rutas de acceso y la coherencia en los tiempos de respuesta. Esta recomendación se sustenta en las variaciones observadas en las percepciones relacionadas con la claridad del proceso y el acceso a la plataforma.
- Analizar la conveniencia de armonizar los procedimientos de gestión documental, promoviendo criterios comunes de tramitación, seguimiento y entrega de documentos. Las diferencias en las valoraciones sugieren que podrían existir experiencias diversas entre sedes o programas.
- Considerar la elaboración de orientaciones generales para el acompañamiento docente, que incluyan referencias sobre retroalimentación, tiempos de respuesta y lineamientos metodológicos. Las variaciones registradas en las respuestas indican oportunidades para fortalecer la coherencia académica.
- Reforzar las estrategias de comunicación institucional dirigidas a la población estudiantil, procurando que la información sobre trámites, servicios y procedimientos sea clara y oportuna. Las percepciones recogidas muestran que la claridad informativa se asocia con una experiencia más favorable.
- Dar seguimiento periódico al funcionamiento de la plataforma educativa, en tanto constituye un soporte central para el desarrollo académico de esta población. La revisión continua permitiría atender de forma preventiva posibles dificultades de acceso o uso.

A la Vicerrectoría de Vida Estudiantil

- Fortalecer la claridad en la información sobre los servicios bajo su responsabilidad, de modo que la población estudiantil cuente con orientaciones precisas acerca de los apoyos, actividades o trámites que corresponden a esta instancia. Las respuestas

registradas sugieren la necesidad de mejorar la diferenciación de funciones entre dependencias.

- Consolidar la coordinación comunicacional con la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial, asegurando coherencia en los mensajes institucionales dirigidos a la población de los programas técnicos. Una comunicación más articulada puede contribuir a mejorar la orientación inicial en consultas y gestiones.
- Reforzar la difusión de becas y apoyos institucionales mediante información actualizada y accesible, aun cuando los programas técnicos no gestionen directamente estos beneficios, con el fin de que la población estudiantil tenga mayor claridad sobre las oportunidades disponibles a nivel institucional.
- Mantener actualizados y visibles los recursos y materiales informativos vinculados a sus servicios, fortaleciendo la difusión de la oferta cultural, deportiva y de bienestar para todas las poblaciones estudiantiles, independientemente de su modalidad o sede.

A Acreditación Institucional

- Dar seguimiento sistemático a las recomendaciones derivadas de las evaluaciones realizadas, promoviendo que las instancias responsables de los servicios valoren posibles acciones de mejora y documenten los avances alcanzados. Este proceso favorece la trazabilidad de los ajustes implementados y fortalece la cultura institucional de mejora continua.
- Organizar y sistematizar en un repositorio institucional los estudios relacionados con los servicios utilizados por la población de extensión, con el fin de facilitar el acceso a la información producida y respaldar procesos internos de revisión y planificación. La disponibilidad ordenada de esta evidencia contribuye a una gestión más informada y articulada.

Bibliografía

Barnes, N. (2024). *Going above and beyond: Realigning university student services to support a diverse student body*. Journal of Student Affairs Research and Practice, 61(2), 245–260. <https://doi.org/10.1016/j.jsarp.2023.100233>

Cueva Luza, T., Jára Cordoba, O., Arias González, J., Flores Limo, F. A., & Balmaceda Flores, C. A. (2023). Métodos mixtos de investigación para principiantes. Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. .

Fragouli, E. (2021). *Postgraduate supervision: A practical reflection on how to support students' engagement*. International Journal of Higher Education Management, 7(1), 1–15. https://ijhem.com/cdn/article_file/2021-03-19-22-03-28-PM.pdf

Johnson, C., Cooper, M., Stewart, J., Fluckiger, B., & Lou, W. (2022). *Student support in higher education: Campus service use by Foundation and Undergraduate students*. Journal of University Teaching & Learning Practice, 19(5), 1–20. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9834745>

Meneses Hernández, J., & Guevara Agüero, G. (2023). Informe de Resultados Evaluación de los Servicios Universitarios Considerado en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC. San José, Costa Rica.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2017). Manual de Evaluación para intervenciones públicas: gestión de evaluaciones en el Sistema Nacional de Evaluación. San José, Costa Rica: MIDEPLAN.

Mireku, D. O. (2024). *A systematic review of students' support services provision in higher education in sub-Saharan Africa*. Cogent Education, 11(1), 2351747. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2351747>

Anexos

Anexo 1

Detalle de los servicios universitarios evaluados según el SIGIC-UNED para las poblaciones de esta evaluación.

Servicios administrativos	Servicios y recursos académicos
Información de la oferta de cursos, talleres y técnicos Atención de consultas, quejas y reclamaciones. Instalaciones físicas donde se impartió el curso, taller o técnico Seguimiento 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 brindado por el personal administrativo, el personal docente y los encargados de cátedra y programas.	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 Actividades de inducción Actividades de participación o vinculación con proyectos de extensión, investigación, movilidad estudiantil y pasantías. Biblioteca

Detalle de los servicios universitarios de Vida Estudiantil sugeridos en el proceso de validación por las personas expertas.

Servicios Vida Estudiantil
Proceso de admisión, empadronamiento y matrícula. Gestión de documentos oficiales (historial académico, certificaciones, estudios de graduación) Servicio de Orientación Estudiantil (talleres de habilidades blandas, habilidades para el mundo del trabajo, asesoramiento en línea) Servicio de Promoción Estudiantil (arte, voluntariado, deporte, vida saludable, promoción de la salud, participación recreativa) Servicio de atención socioeconómica (becas y fondo solidario)

Anexo 2

Cuestionarios aplicados a las poblaciones de extensión

Evaluación de satisfacción de los servicios universitarios dirigidos a estudiantes de técnicos de la Dirección de Extensión Universitaria de la Universidad Estatal a Distancia

La Universidad Estatal a Distancia por medio del Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) lleva a cabo una evaluación para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes regulares matriculados en programas técnicos de la Vicerrectoría de Extensión

y Vinculación Territorial entre el segundo semestre y el tercer cuatrimestre del año 2024, dicha evaluación generará insumos para la toma de decisiones y la gestión en las diversas áreas de la Universidad.

Usted forma parte de la muestra seleccionada y queremos solicitarle unos minutos de tiempo para que nos brinde su opinión contestando un cuestionario, su colaboración será de gran importancia.

Los datos que nos proporcione son estrictamente confidenciales. El manejo de su información está protegido por la Ley No. 8968 "Protección de las personas frente al tratamiento de sus datos personales". Los resultados serán dados a conocer de forma grupal, de manera que no existirá la posibilidad de identificar sus respuestas de manera individual.

I Parte: Información general

1.1. ¿Cuál fue la modalidad del Programa Técnico en el que usted se matriculó?

- ☐ Presencial
- ☐ Virtual o en línea
- ☐ Híbrido (presencial y virtual o en línea)

1.4 Sexo

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino

1.5 Rango de edad

- ☐ 18-20
- ☐ 21-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61 a más

1.6 Región donde reside:

- ☐ Región Central (Incluye San José, Cartago, Heredia, Alajuela)
- ☐ Región Huetar Norte (Incluye San Carlos, Upala, Fortuna)
- ☐ Región Huetar Caribe (Incluye Limón, Guápiles, Talamanca)
- ☐ Región Pacífico Central (Incluye Puntarenas, Esparza, Quepos Orotina)
- ☐ Región Brunca (Incluye Pérez Zeledón, San Vito, Buenos Aires, Ciudad Neilly)
- ☐ Región Chorotega (Incluye Liberia, Nicoya, Santa Cruz, Abangares, Cañas)

II Parte: Grado de satisfacción de las personas estudiantes

Para responder a las siguientes afirmaciones, debe considerar su experiencia durante su proceso de formación en el Programa Técnico que matriculó.

2.1. ¿Qué tan satisfecho (a) se encuentra con los siguientes aspectos del servicio universitario?

Marque con una X la opción que más se ajuste a su punto de vista. **Utilice una escala de 1 a 5, en la que 1 es nada satisfecho (a) y 5 totalmente satisfecho (a)**

¿Qué tan satisfecho (a) está?	Grado de satisfacción						
	(1) Nada satisfecho	(2) Poco satisfecho	(3) Ni satisfecho ni insatisfecho	(4) Satisfecho	(5) Totalmente satisfecho	No utilicé el servicio	No aplica
Gestión administrativa							
El costo del Programa Técnico matriculado.							
El tiempo que duró el Programa Técnico permitió la comprensión de los contenidos.							
El tiempo de duración en la entrega del certificado al finalizar el Programa Técnico.							
La flexibilidad de horarios (mañana, tarde, noche) para participar en el Programa Técnico.							
La información brindada por la UNED sobre la oferta de cursos y Programas Técnicos que se ofrecen.							
Los medios informativos de la universidad (sitio web, redes sociales, medios impresos, pautas publicitarias y otros) para acceder a la información de los servicios universitarios.							
La gestión de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas.							
Las instalaciones físicas del lugar donde se impartió el Programa Técnico.							
Gestión académica							
Los contenidos que se abarcan en el Programa Técnico.							
Las actividades realizadas para la evaluación de los contenidos de los cursos del Programa Técnico.							
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió el Programa Técnico.							
De manera general, el conocimiento sobre el tema del Programa Técnico por parte de las personas docentes que lo impartieron.							
De manera general, el seguimiento brindado por las personas docentes durante el Programa Técnico.							
Servicios de Vida Estudiantil							
El proceso de matrícula o inscripción realizado.							
La gestión de documentos oficiales (certificados).							

El servicio de atención socioeconómica brindado por la Universidad. (Fondo solidario).							
--	--	--	--	--	--	--	--

2.2 Indique, en términos generales ¿Qué grado de satisfacción tiene con respecto a la información y divulgación de la Universidad? Marque con una X la opción que más se ajuste a su punto de vista.

Considere que 1 = Nada satisfecho (a) y 10 = Totalmente satisfecho (a)

1 Nada satisfecho	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Totalmente satisfecho

2.3. Indique, en términos generales ¿Qué grado de satisfacción merece el servicio educativo que le brindó la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial de la Universidad?

Marque con una X la opción que más se ajuste a su punto de vista.

Considere que 1 = Nada satisfecho (a) y 10 = Totalmente satisfecho (a)

1 nada satisfecho	2	3	4	5	6	7	8	9	10 totalmente satisfecho

2.4. A futuro ¿Estaría interesado en matricularse en otro Programa Técnico de la Dirección de Extensión Universitaria?

☐ Sí

☐ No

2.5. Considerando su experiencia con el Programa Técnico que está recibiendo o recibió, ¿qué posibilidades existen de recomendárselo a otra persona?

☐ Sí lo recomendaría.

☐ No lo recomendaría.

III Parte: Áreas de mejora del Programa Técnico

3.1. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar el Programa Técnico?

	Sugerencia o comentario
1	
2	
3	
4	
5	

Muchas gracias por su colaboración.

Evaluación de satisfacción de los servicios universitarios dirigidos a estudiantes de cursos y talleres de la Dirección de Extensión Universitaria de la Universidad Estatal a Distancia

La Universidad Estatal a Distancia por medio del Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) lleva a cabo una evaluación para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes matriculados en cursos y talleres de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial entre el segundo semestre y el tercer cuatrimestre del año 2024, dicha evaluación generará insumos para la toma de decisiones y la gestión en las diversas áreas de la Universidad.

Usted forma parte de la muestra seleccionada y queremos solicitarle unos minutos de tiempo para que nos brinde su opinión contestando un cuestionario, su colaboración será de gran importancia.

Los datos que nos proporcione son estrictamente confidenciales. El manejo de su información está protegido por la Ley No. 8968 "Protección de las personas frente al tratamiento de sus datos personales". Los resultados serán dados a conocer de forma grupal, de manera que no existirá la posibilidad de identificar sus respuestas de manera individual.

I Parte: Información general

1.2. El curso o taller en el que usted participó fue:

- ☐ Presencial
- ☐ Virtual o en línea
- ☐ Híbrido (presencial y virtual o en línea)

1.3. Con qué frecuencia participa de los cursos o talleres que ofrece la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial.

- ☐ Muy frecuentemente
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Casi nunca
- ☐ Nunca

1.4 Sexo

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino

1.5 Rango de edad

- ☐ 18-20
- ☐ 21-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61 a más

1.6 Región donde reside:

- ☐ Región Central (Incluye San José, Cartago, Heredia, Alajuela)
- ☐ Región Huetar Norte (Incluye San Carlos, Upala, Fortuna)
- ☐ Región Huetar Caribe (Incluye Limón, Guápiles, Talamanca)

- () Región Pacífico Central (Incluye Puntarenas, Esparza, Quepos Orotina)
- () Región Brunca (Incluye Pérez Zeledón, San Vito, Buenos Aires, Ciudad Neilly)
- () Región Chorotega (Incluye Liberia, Nicoya, Santa Cruz, Abangares, Cañas)

II Parte: Grado de satisfacción de las personas estudiantes

Para responder a las siguientes afirmaciones, debe considerar su experiencia durante su proceso de aprendizaje en el curso de capacitación.

2.1. ¿Qué tan satisfecho (a) se encuentra con los siguientes servicios brindados?

Marque con una X la opción que más se ajuste a su punto de vista. **Utilice una escala de 1 a 5, en la que 1 es nada satisfecho (a) y 5 totalmente satisfecho (a)**

¿Qué tan satisfecho (a) está?	Grado de satisfacción						
	(1) Nada satisfecho	(2) Poco satisfecho	(3) Ni satisfecho ni insatisfecho	(4) Satisfecho	(5) Totalmente satisfecho	No utilicé el servicio	No aplica
1. Gestión administrativa							
El costo del curso o taller matriculado.							
El tiempo que duró el curso o taller es la adecuada para la comprensión de los contenidos.							
El tiempo de duración en la entrega del certificado de participación al finalizar el curso o taller.							
La flexibilidad de horarios (mañana, tarde, noche) para impartir los cursos o talleres.							
La información brindada por la UNED sobre la oferta de cursos y talleres que se ofrecen.							
Los medios informativos de la Universidad (sitio web, redes sociales, medios impresos, pautas publicitarias y otros) para acceder a la información de los servicios universitarios.							
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas.							
Las instalaciones físicas donde se impartió el curso o taller.							
Gestión académica							
Los contenidos que se abarcan el curso o taller.							
Las actividades realizadas para la evaluación de los contenidos durante el curso o taller.							
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió el curso o taller.							

El conocimiento sobre el tema del curso/taller por parte de las personas docentes que lo impartieron.							
El seguimiento brindado por la persona docente durante el curso o taller.							
Servicios de Vida Estudiantil							
El proceso de matrícula o inscripción realizado.							
Gestión de documentos oficiales (certificados).							

2.2. Indique, en términos generales ¿Qué grado de satisfacción merece el servicio educativo que le brindó la Universidad? Marque con una X la opción que más se ajuste a su punto de vista.

Considere que 1 = Nada satisfecho (a) y 10 = Totalmente satisfecho (a)

1 Nada satisfecho	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Totalmente satisfecho

2.3 Indique, en términos generales ¿Qué grado de satisfacción tiene con respecto a la información y divulgación de la Universidad? Marque con una X la opción que más se ajuste a su punto de vista.

Considere que 1 = Nada satisfecho (a) y 10 = Totalmente satisfecho (a)

1 Nada satisfecho	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Totalmente satisfecho

2.4. ¿Estaría interesado en inscribirse, en el corto plazo, en otro curso o taller de la Vicerrectoría de Extensión y Vinculación Territorial?

☐ Sí

☐ No

2.5. Considerando su experiencia con el curso o taller que recibió, ¿qué posibilidades existen de recomendar los cursos o talleres ofrecidos por la UNED?

☐ Sí los recomendaría

☐ No los recomendaría

III Parte: Sugerencias o comentarios de los cursos o talleres

3.1. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar el curso o taller?

	Sugerencia o comentario
1	
2	
3	
4	

5	
---	--

Muchas gracias por su colaboración.