



**Evaluación de los Servicios Universitarios
considerados en el Sistema de Gestión
Interna de la Calidad.
SIGIC- Posgrado**

MSc. Wendy Castrillo Jiménez
MSc. Tatiana Solano Alvarado
Unidad de Evaluación Institucional

2025
Documento CIEI-008-2026

Contenido

Índice de tablas	2
Índice de gráficos	2
Índice de ilustraciones	2
Glosario	3
Resumen ejecutivo	4
Introducción	6
Alcance.....	7
Estrategia metodológica	7
Objetivos de la evaluación	8
Criterios e interrogantes evaluativas.....	8
Participantes y fuentes de información	8
Procesamiento y análisis de datos	11
Limitaciones y medidas de mitigación.....	15
Resultados.....	15
Grado de satisfacción general	16
Grado de satisfacción por servicio universitario.....	16
Personas graduadas de posgrado.....	30
Oportunidades de mejora	31
Servicios de Gestión Académica	32
Servicios de Gestión Administrativa.....	33
Discusión	35
Conclusiones y recomendaciones	38
Conclusiones	38
Recomendaciones	39
Bibliografía.....	42
Anexos	43

Índice de tablas

Tabla 1. Criterio e interrogantes evaluativas.....	8
Tabla 2. Acciones y técnicas para la recolección de información, 2025	9
Tabla 3. Tamaños poblacionales y participación obtenida, 2025	10
Tabla 4. Tabla de Operativización metodológica.	11
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.....	13
Tabla 6. Limitaciones y medidas de mitigación.....	15

Índice de gráficos

Gráfico 1. Grado de satisfacción hacía los servicios de gestión administrativa, 2025.....	20
Gráfico 2. Grado de satisfacción hacía los servicios de gestión académica, 2025	25
Gráfico 3. Grado de satisfacción hacía los servicios de vida estudiantil, 2025	28

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Datos demográficos de las personas de posgrado, 2025	17
Ilustración 2. Uso de los servicios de gestión administrativa	18
Ilustración 3. Servicios utilizados por la población de personas estudiantes de posgrado, 2025	22
Ilustración 4. Uso de los servicios de gestión académica	23
Ilustración 5. Uso de los servicios de Vida Estudiantil	28
Ilustración 6. Grado de satisfacción de las personas graduadas de posgrado, 2025.....	30

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 & Guevara Agüero, 2023, pág. 8)
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 & Guevara Agüero, 2023, pág. 8)
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. (Unidad de Evaluación, 2025)

Resumen ejecutivo

La evaluación de los servicios universitarios dirigidos a la población de estudiantes de posgrado permite una lectura integral de la experiencia formativa, administrativa y de acompañamiento que la Universidad ofrece a lo largo de toda la trayectoria académica. En esta evaluación, se analizaron las percepciones de las personas estudiantes activas del tercer cuatrimestre 2024 y graduadas de posgrado del segundo semestre 2024, respecto a los servicios de posgrado, incorporando tanto los que se encuentran formalmente documentados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC) como aquellos derivados de los procedimientos académicos, administrativos y estudiantiles que intervienen en su desarrollo

El análisis de los resultados permite identificar fortalezas institucionales, así como de aspectos que requieren una atención más sistemática. La valoración favorable hacia los principales servicios académicos revela que la Universidad ha logrado buenas prácticas que sostienen el aprendizaje: la preparación del personal docente, la pertinencia del material de estudio y la estabilidad de las plataformas virtuales que emergen como elementos decisivos en la experiencia del estudiantado. Esta percepción es relevante, ya que confirma que servicios universitarios como componentes esenciales del modelo educativo a distancia, funcionan de manera adecuada y responden a las demandas de los programas de posgrado.

Sin embargo, la evaluación también pone en evidencia ciertas tensiones que afectan la continuidad formativa, especialmente en el acompañamiento de los trabajos finales de graduación. Tal como señalan las personas estudiantes, las diferencias en la calidad del seguimiento, la claridad de los lineamientos y la regularidad de la retroalimentación brindada durante el proceso de investigación generan experiencias dispares, lo que incide directamente en la percepción de apoyo institucional en una etapa determinante para culminar el posgrado.

En el ámbito administrativo, la satisfacción general es positiva, pero no exenta de matices. La claridad de la información y la atención recibida se destacan como fortalezas; no obstante, persisten retos en la gestión de tiempos de respuesta y en la coordinación entre dependencias para resolver trámites que requieren articulación interna. Estas observaciones sugieren la necesidad de avanzar hacia prácticas más integradas, capaces de ofrecer respuestas homogéneas y oportunas, especialmente en procesos que influyen en la planificación académica.

En cuanto a los servicios de vida estudiantil, la población de posgrado se relaciona con este tipo de servicios únicamente durante los periodos de matrícula y en la gestión de

documentos oficiales institucionales. Estos servicios presentan niveles altos de satisfacción, lo que confirma su relevancia para la continuidad académica. Sin embargo, a la vez, la limitada interacción con el resto de la oferta estudiantil, como por el ejemplo: el acceso a becas, a la oficina de orientación o promoción estudiantil, evidencia la importancia de clarificar el alcance de los servicios institucionales según las características del nivel de estudios, evitando confusiones sobre disponibilidades y responsabilidades.

Por otra parte, las personas graduadas aportan una perspectiva especialmente valiosa, dado que conocen de manera completa el recorrido académico. Los niveles de satisfacción global respaldan la calidad formativa y la pertinencia de los servicios esenciales. Además, las observaciones recolectadas, permiten distinguir con claridad los aspectos que requieren mayor atención: la consistencia en el acompañamiento académico, la precisión en la información institucional y la articulación entre las áreas que intervienen en el proceso formativo.

Ante esto, los hallazgos muestran que la Universidad dispone de una estructura sólida de servicios esenciales para la población de posgrado; sin embargo, la evaluación evidencia que aún persisten brechas en la forma en que estos servicios se articulan en la práctica. Estas brechas se hacen visibles en situaciones reportadas por las personas estudiantes y graduadas, como diferencias en los tiempos de respuesta, variaciones en la calidad del acompañamiento académico y divergencias en la información recibida según la instancia consultada.

El análisis también permite reconocer que la coordinación interinstitucional requiere mayor afinación, especialmente entre las Direcciones de los Posgrados y las unidades académicas, administrativas y de apoyo que inciden en el ciclo formativo como Registro, Vida Estudiantil, Bienestar Estudiantil y las instancias que participan en los procesos de trabajos finales de graduación. La coherencia entre estas dependencias es clave para que la experiencia estudiantil no dependa de prácticas aisladas, sino de un funcionamiento integrado.

Asimismo, se observan algunos procesos estratégicos cuya revisión podría favorecer una mayor claridad y coherencia en la experiencia formativa. Entre ellos se encuentran la comunicación y socialización de lineamientos académicos, los procedimientos relacionados con el acompañamiento en trabajos finales de graduación, la gestión de trámites administrativos vinculados al avance del plan de estudios y la retroalimentación brindada en momentos clave del recorrido académico.

Introducción

La evaluación de la satisfacción estudiantil en la población de posgrado constituye un componente central en los sistemas de aseguramiento de la calidad en educación superior, especialmente en instituciones que operan bajo modalidades de enseñanza a distancia. En este contexto, la satisfacción no solo se concibe como una medida del agrado o conformidad con los servicios recibidos, sino como un indicador estratégico que permite valorar la pertinencia, accesibilidad y eficacia de los procesos académicos y administrativos que acompañan la trayectoria formativa, aspecto que ha sido señalado como determinante en entornos virtuales de aprendizaje (Lysitsa y Mavroeidis, 2024). Su análisis ofrece una aproximación integral al desempeño institucional y a la capacidad de respuesta de la Universidad ante las necesidades emergentes de sus poblaciones.

El presente informe tiene como propósito valorar la percepción de las personas estudiantes y graduadas de posgrado en el segundo semestre y tercer cuatrimestre del 2024, sobre los servicios Universitarios que utilizaron durante su proceso formativo. El grupo de personas graduadas constituye una importante fuente de información, pues su experiencia abarca la totalidad del ciclo académico, desde el ingreso hasta la culminación del programa. Además, su nivel de formación y la combinación entre estudios avanzados y experiencia profesional suelen otorgarles una perspectiva más amplia, capaz de generar valoraciones más reflexivas y críticas sobre los servicios recibidos. Su apreciación permite identificar con mayor precisión los aciertos, las limitaciones y las áreas de oportunidad relacionadas con la gestión administrativa, el acompañamiento docente, los recursos institucionales y los procesos formales de matrícula y documentación. De esta manera, los hallazgos aportan una lectura actualizada del funcionamiento institucional, ofreciendo evidencia que contribuye al fortalecimiento de la calidad en los Estudios de Posgrado.

El desarrollo de esta evaluación responde al Sistema de Acreditación Institucional y a las responsabilidades otorgadas al Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) a través del acuerdo 1560-2002 entre las cuales está la generación de análisis sistemáticos, producir información estratégica para la toma de decisiones y promover una cultura de mejora continua. Asimismo, los resultados contribuyen al cumplimiento de lineamientos institucionales, normativas de calidad y compromisos internacionales, entre ellos los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, que enfatizan la importancia de garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad sustentada en procesos transparentes de gestión y basados en evidencia.

Alcance

Esta evaluación ofrece una visión clara y actualizada sobre la percepción de una muestra de personas estudiantes y graduadas de posgrado respecto a diversos aspectos de su experiencia académica sobre los servicios asociados a su experiencia en el proceso de formación. La información recopilada permite brindar insumos para la toma de decisiones en materia de acreditación institucional y de mejora continua para atender los compromisos establecidos en el Modelo Audit Internacional para la Acreditación Institucional. Asimismo, aporta información relevante para comprender con mayor precisión las necesidades y expectativas de esta población, cuyas dinámicas y exigencias presentan particularidades propias del nivel de Posgrado.

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, con el fin de contribuir a la toma de decisiones orientadas a la mejora continua. 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 posgrado en relación con los servicios 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 posgrado hacia los servicios recibidos.
2. Identificar las áreas y los servicios brindados que requieren acciones de mejora.

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 1. Criterio e interrogantes evaluativas

Criterio evaluativo	Interrogantes evaluativas
<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 y Guevara, 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 activas y graduadas de posgrado entre el tercer cuatrimestre 2024 y el segundo semestre del 2024.

En el año de referencia (2024), no se habilitaron convocatorias de matrícula para estudiantes de nuevo ingreso en los programas de posgrado.

Fuentes de información secundaria:

También se realizó una revisión de documentos vinculantes para el desarrollo de esta evaluación:

- Informe de Resultados. Evaluación de los Servicios Universitarios considerados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (Guevara y Meneses, 2023).
- Personas estudiantes graduadas de posgrado en el tercer cuatrimestre del 2024.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y su Modelo AUDIT Internacional.
- Base de datos Perfil de personas graduadas de la UNED 2024 como fuente de datos secundaria; con personas graduadas de posgrado entre los años 2023-2024, OLaP-CONARE.

Estrategia de recolección de información

El proceso de recolección de información se estructuró con el fin de garantizar la obtención de datos pertinentes y acordes con los objetivos de la evaluación. Para ello, se emplearon diversas técnicas que permitieron recopilar tanto información documental como respuestas directas de la población de interés. En la tabla 2 se describen las técnicas utilizadas y su aplicación dentro del estudio.

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 y el Informe de resultados: Evaluación de los servicios universitarios considerados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC, 2023, (CIEI-014-2023)
Instrumento aplicado	Se elaboró un cuestionario orientado a la población de posgrado; este fue aplicado por medio de la Plataforma LimeSurvey.
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
Estudiantes de posgrado	305	72

Nota. Elaboración propia, 2025.

Para el análisis de las personas graduadas de posgrado, se utilizaron las preguntas incluidas en el Estudio de Seguimiento de la Condición Laboral de la OLaP-CONARE y la UNED (2024). La información proviene de la base de datos Perfil de personas graduadas de la UNED 2024, empleada como fuente secundaria, la cual contempla personas graduadas de grado y posgrado durante el período 2023–2024. El estudio consideró un total de 5.165 personas graduadas de la UNED; de estas, 4.841 respondieron el instrumento, lo que representa una tasa de respuesta del 94%. Esta cifra se consigna en el Sistema de Información para el Apoyo a la Toma de Decisiones y Gestión Institucional (SIATDGI).

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 poblaciones de interés hacia los servicios recibidos.	Estudiantes de posgrado	Encuesta	305	72
Identificar las áreas y los servicios brindados que requieren acciones de mejora	Fuente Secundaria: Base de datos del CIEI, Seguimiento de la Condición Laboral de la OLaP CONARE y UNED 2024	Censo	5165 (personas estudiantes de la UNED)	4841

Nota. Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario Perfil de Personas Graduadas de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), OLaP-CONARE, (2024), 2025.

Procesamiento y análisis de datos

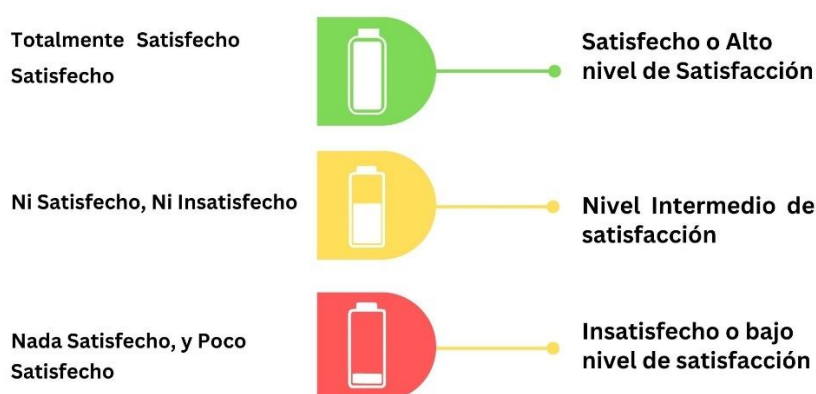
Datos cuantitativos

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 personas 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 manera, 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 6, presentada más adelante en el documento.

Este mismo tratamiento se aplicó al procesamiento de las respuestas de tres preguntas contenidas en la Base de datos del Cuestionario Perfil de Personas de Posgrado Graduadas de UNED, OlaP CONARE, 2024, a saber:

- E25 Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es la nota "MÁS BAJA" y 5 es la nota "MÁS ALTA, en general considerando su experiencia a lo largo de la carrera, ¿Qué nota le daría a cada uno de los siguientes aspectos de la carrera?
 - Calidad de las instalaciones y equipamiento donde se imparten los cursos
 - Calidad de los servicios administrativos

- E26 Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "NINGUNA SATISFACCIÓN" y 5 es "TOTAL SATISFACCIÓN", en general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la CARRERA que estudió?
- E28 Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "NINGUNA SATISFACCIÓN" y 5 es "TOTAL SATISFACCIÓN", en general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la UNIVERSIDAD de la que se va a graduar?

Cálculo del grado de Satisfacción general

En el caso de la pregunta que mide la satisfacción general de los servicios, el procesamiento de las respuestas se interpreta de acuerdo con la tabla 5. 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. Guevara y Meneses, 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 describen las limitaciones que incidieron en los resultados obtenidos, así como las medidas implementadas para reducir su efecto en el proceso evaluativo.

Tabla 6. Limitaciones y medidas de mitigación

Limitación	Medidas de mitigación
Se obtuvo una respuesta parcial de 72 personas estudiantes. Esta participación tan reducida afectó el alcance esperado de la evaluación.	Se realizaron 3 recordatorios sucesivos mediante la herramienta Limesurvey para incentivar la participación. Además, se reforzó la comunicación directa Acreditación Institucional para promover el llenado oportuno del instrumento. En consecuencia, el análisis se circunscribió a un enfoque descriptivo con base en las respuestas recibidas.

Nota. Elaboración propia 2025.

Resultados

En este apartado se presentan los principales resultados del proceso de evaluación, elaborados a partir del análisis de las respuestas proporcionadas por las personas de posgrado que participaron y contestaron la encuesta. Con los datos obtenidos se puede determinar la percepción y valoración expresada por quienes respondieron el instrumento, en relación con los distintos aspectos evaluados.

Es importante señalar que este estudio no es de carácter probabilístico y que no se alcanzó la muestra establecida, por lo que los resultados no son representativos de la totalidad de la población estudiantil de posgrado. En consecuencia, los hallazgos deben interpretarse exclusivamente a partir de las respuestas de las personas participantes, sin que puedan generalizarse al conjunto de la población.

Los resultados permiten dar respuesta a las interrogantes evaluativas desde la perspectiva de quienes contestaron la encuesta y se estructuran siguiendo los tres apartados que se presentan a continuación:

- Grado de satisfacción general
- Grado de satisfacción por servicio
- Áreas de mejora, que comprenden las oportunidades identificadas para fortalecer los servicios universitarios.

Grado de satisfacción general

En términos generales, con los datos obtenidos de las personas de posgrado que contestaron la encuesta, se puede determinar que la percepción sobre los servicios universitarios es mayoritariamente positiva entre quienes respondieron, ya que el 65% manifestó estar satisfecho, el 24% expresó una opinión intermedia y el 11% indicó estar insatisfecho. Estos resultados describen la valoración reportada por las personas participantes y no pueden generalizarse al total de la población estudiantil de posgrado.

Grado de satisfacción con respecto a la información y divulgación de la Universidad

En relación con la información y divulgación institucional, el 68% manifestó estar satisfecho, el 21% mantuvo una valoración intermedia y el 11% expresó insatisfacción. Con los datos obtenidos se puede determinar una tendencia favorable entre las personas encuestadas, aunque resulta pertinente analizar los factores asociados a la insatisfacción señalada por parte de quienes respondieron.

Grado de satisfacción por servicio universitario

En este y los siguientes apartados, se detalla la información por cada una de estas poblaciones. En cada apartado se describen algunos datos sociodemográficos de las personas consultadas, y la descripción del uso y la satisfacción respecto a los servicios.

Ilustración 1. Datos demográficos de las personas de posgrado, 2025



Fuente: elaboración propia, a partir de las respuestas obtenidas de las personas estudiantes de posgrado, 2025.

Con los datos obtenidos, se puede determinar que del total de personas estudiantes de posgrado que contestaron la encuesta, 39 corresponde a mujeres y 33 a hombres, lo que refleja una mayor participación femenina entre quienes respondieron. En cuanto a la procedencia geográfica, la mayoría indicó residir en la región Central, seguida por la región Chorotega, según la información reportada por las personas encuestadas.

Respecto a la edad, las personas participantes se concentran principalmente en los rangos de 31 a 40 años y de 41 a 50 años, tanto en hombres como en mujeres. Esta distribución permite identificar que quienes respondieron se ubican mayoritariamente en etapas asociadas a trayectoria laboral y formación académica previa, lo cual podría incidir en la manera en que valoran los servicios universitarios.

La evaluación de la satisfacción se centró en tres áreas: servicios de gestión administrativa, que incluyen procesos internos y atención institucional; servicios de gestión académica, relacionados con el desarrollo del proceso educativo y el acompañamiento brindado por la persona encargada del posgrado y su asistencia; y servicios de vida

estudiantil, vinculados principalmente con la matrícula y la gestión de documentos oficiales. Esta organización permitió sistematizar las percepciones expresadas por las personas participantes en relación con distintos ámbitos del entorno universitario.

Servicios de gestión administrativa

Los servicios de gestión administrativa forman parte de los ámbitos evaluados en relación con la experiencia universitaria en el nivel de posgrado. Estos servicios comprenden la atención recibida, así como la gestión de trámites y procedimientos necesarios para el desarrollo del proceso académico, según lo señalado en las respuestas recopiladas.

Con los datos obtenidos se puede determinar que la valoración de estos servicios se vincula con la interacción que las personas encuestadas mantienen con los procesos internos de la Universidad y con el acceso a información y recursos institucionales. Su análisis permite describir la percepción expresada en torno al apoyo administrativo brindado durante la trayectoria académica en el posgrado.

Ilustración 2. Uso de los servicios de gestión administrativa



SERVICIOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
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.	68	4
La información de la oferta de cursos o asignaturas que brinda la Universidad.	66	6
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo, durante la entrega del servicio solicitado.	64	8
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas.	61	11
Las instalaciones de la Universidad cuando realiza alguna gestión como asistencia al laboratorio, consulta a biblioteca, entre otros.	50	22
El servicio de capacitación en materia de normativa institucional y derechos estudiantiles	45	27
El servicio de gestión de denuncias estudiantiles	31	41

Fuente: elaboración propia, a partir de las respuestas obtenidas de las personas estudiantes de posgrado, 2025.

El análisis de utilización de los servicios permite reconocer diferencias claras en la demanda de los distintos servicios de gestión administrativa por parte de las personas de posgrado encuestadas.

Los datos muestran que los servicios más utilizados son aquellos relacionados con el acceso a información institucional y académica. En primer lugar, los medios informativos de la Universidad fueron utilizados por 68 personas, constituyéndose como el servicio con mayor alcance. Muy cercano a este valor, 66 personas indicaron haber consultado la oferta de cursos y asignaturas, lo que evidencia que la información académica es una necesidad central dentro de la experiencia de posgrado.

También se observa un uso elevado de los servicios vinculados con el acompañamiento administrativo, 64 personas recurrieron a la atención y seguimiento brindado por el personal administrativo, y 61 utilizaron los canales de consultas, quejas y reclamaciones. Estos resultados reflejan una interacción frecuente con instancias de apoyo y resolución de gestiones, lo que subraya la importancia del soporte institucional en los procesos administrativos.

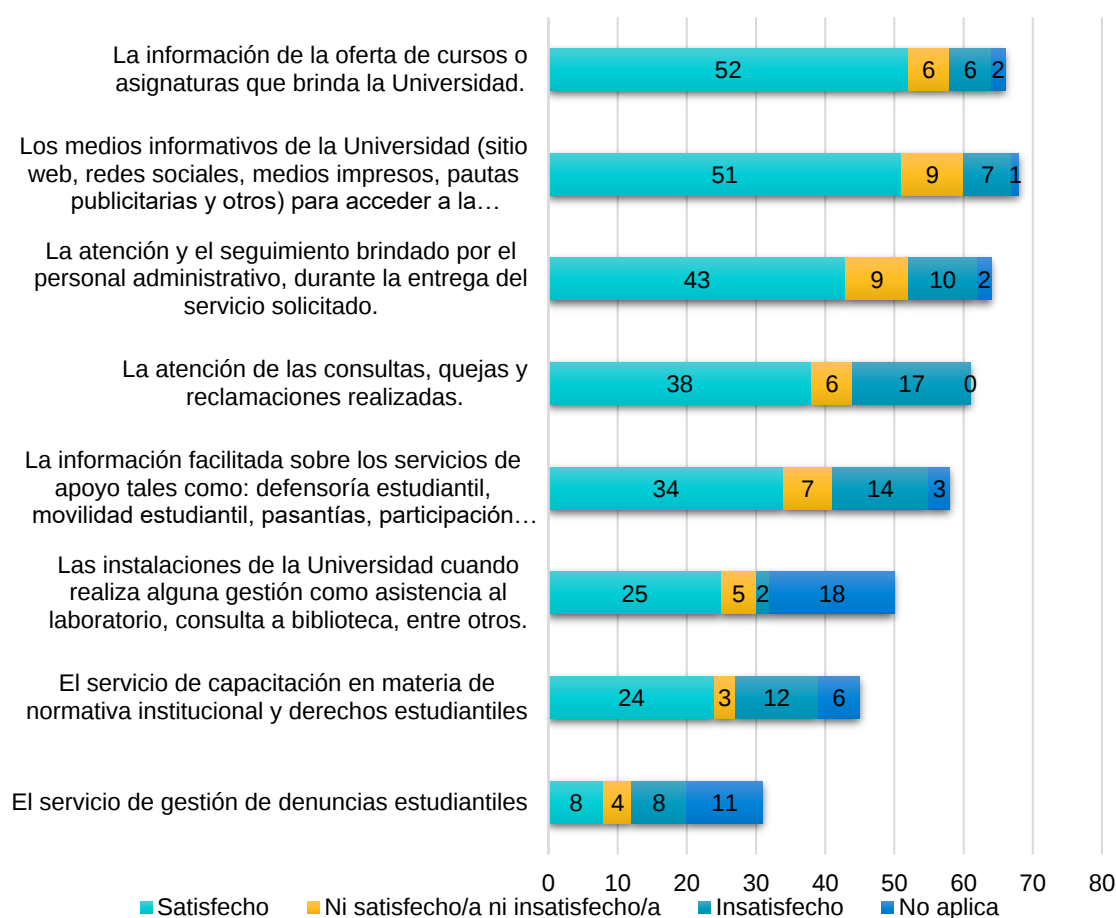
En un segundo nivel de utilización se ubican las instalaciones universitarias para la realización de trámites específicos, con 50 personas usuarias, así como el servicio de capacitación en normativa institucional y derechos estudiantiles, con 45 personas. Estos valores indican una participación relevante, aunque menor en comparación con los servicios informativos y de atención directa.

Finalmente, la gestión de denuncias estudiantiles registra 31 personas que indicaron haber utilizado este servicio, posicionándose como el de menor demanda relativa dentro del conjunto analizado.

En términos generales, los datos evidencian que la mayor utilización se concentra en servicios de información y acompañamiento académico-administrativo, mientras que aquellos de carácter más específico o situacional presentan una menor frecuencia de uso.

Seguidamente, el gráfico 1 se presentan los niveles de satisfacción de las personas estudiantes de posgrado con respecto a los servicios administrativos utilizados.

Gráfico 1. Grado de satisfacción hacía los servicios de gestión administrativa, 2025



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las personas estudiantes de posgrado, 2025.

Con base en los datos obtenidos, se identifican diferencias en los niveles de satisfacción reportados por las personas de posgrado en relación con los servicios de gestión administrativa. En general, los servicios vinculados con información académica y comunicación institucional concentran mayores niveles de satisfacción en términos absolutos, mientras que aquellos asociados a procesos más específicos presentan valoraciones más variadas y una mayor presencia en la categoría No sabe/No responde.

En cuanto a la información sobre la oferta de cursos y asignaturas, 52 personas manifestaron satisfacción, 6 indicaron satisfacción intermedia, 6 se declararon insatisfechas y 2 se ubicaron en la categoría No sabe/No responde.

Los medios informativos institucionales, como sitio web, redes sociales y materiales impresos, registraron 51 personas con satisfacción, 9 con satisfacción intermedia, 7 insatisfechas y 1 en No sabe/No responde.

Respecto a la atención y seguimiento brindado por el personal administrativo, 43 personas señalaron satisfacción, 9 se ubicaron en satisfacción intermedia, 10 indicaron insatisfacción y 2 respondieron No sabe/No responde.

En relación con la atención de consultas, quejas y reclamaciones, 38 personas reportaron satisfacción, 6 señalaron satisfacción intermedia y 17 manifestaron insatisfacción; en este servicio no se registraron respuestas en la categoría No sabe/No responde.

En lo referente a la información sobre servicios de apoyo estudiantil, como defensoría, movilidad, pasantías o participación estudiantil, 34 personas indicaron satisfacción, 7 se posicionaron en satisfacción intermedia, 14 expresaron insatisfacción y 3 se ubicaron en No sabe/No responde.

El uso de instalaciones universitarias para gestiones específicas presentó 25 personas satisfechas, 5 con satisfacción intermedia, 18 insatisfechas y 2 en la categoría No sabe/No responde.

Los servicios relacionados con capacitación en normativa institucional y derechos estudiantiles registraron 24 personas con satisfacción, 3 con satisfacción intermedia, 12 con insatisfacción y 6 en No sabe/No responde.

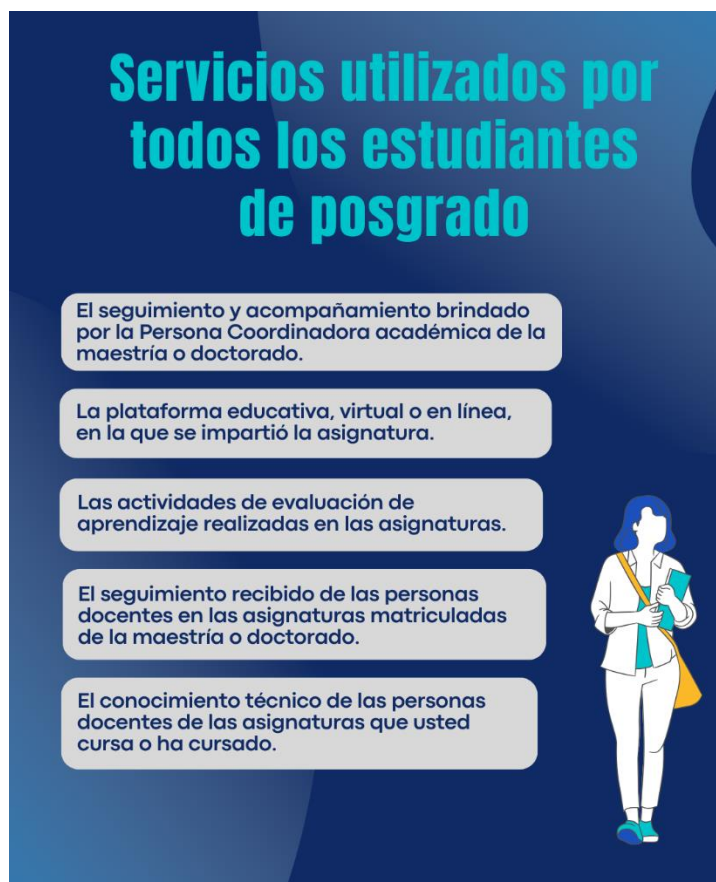
Finalmente, la gestión de denuncias estudiantiles mostró 8 personas satisfechas, 4 con satisfacción intermedia, 8 insatisfechas y 11 en la categoría No sabe/No responde.

Ante esto, los resultados permiten describir las valoraciones reportadas por las personas participantes respecto a los distintos servicios administrativos, evidenciando mayores niveles de satisfacción en los servicios informativos y de orientación académica, y una mayor dispersión de respuestas incluyendo insatisfacción y No sabe/No responde en los servicios de carácter más específico.

A) Servicios de académica: proceso educativo y servicios de apoyo

Se identificaron cinco servicios de académica que fueron utilizados por la totalidad de las personas estudiantes de posgrado que completaron la encuesta, ver la siguiente ilustración.

Ilustración 3. Servicios utilizados por la población de personas estudiantes de posgrado, 2025



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las personas estudiantes de posgrado, 2025.

La información presentada permite describir los servicios de gestión académica considerados en la evaluación y su relación con la experiencia formativa en los programas de posgrado. A partir de las respuestas recopiladas, se pueden identificar como componentes asociados al desarrollo curricular y al acompañamiento académico, según lo reportado por las personas participantes.

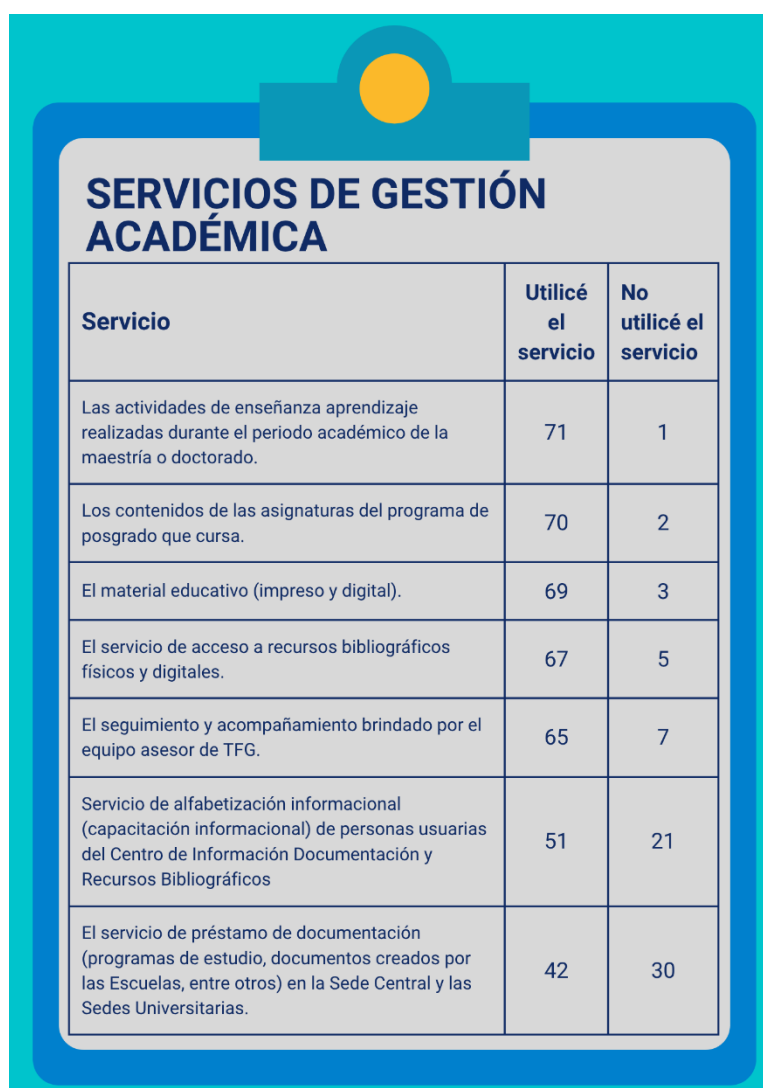
Los servicios incluidos abarcan la orientación y supervisión del programa, el uso de entornos virtuales de aprendizaje y los mecanismos de evaluación y seguimiento docente. Con los datos obtenidos se puede determinar que estos elementos forman parte de la dinámica académica señalada por quienes contestaron la encuesta, permitiendo observar cómo se articulan distintos apoyos durante el proceso formativo.

Asimismo, la presencia de seguimiento académico, interacción docente y criterios de evaluación en las respuestas permite describir una experiencia caracterizada por acompañamiento y retroalimentación, según la percepción reportada. Estos componentes se

asocian con la organización y desarrollo de las actividades académicas en el nivel de posgrado.

En conjunto, la información permite sistematizar cómo las personas participantes interactúan con los distintos apoyos que estructuran su experiencia formativa. Este análisis se limita a las valoraciones expresadas en la encuesta y constituye un insumo para comprender la percepción sobre la gestión académica en los programas de posgrado. Ver Ilustración 4.

Ilustración 4. Uso de los servicios de gestión académica



SERVICIOS DE GESTIÓN ACADÉMICA		
Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas durante el periodo académico de la maestría o doctorado.	71	1
Los contenidos de las asignaturas del programa de posgrado que cursa.	70	2
El material educativo (impreso y digital).	69	3
El servicio de acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales.	67	5
El seguimiento y acompañamiento brindado por el equipo asesor de TFG.	65	7
Servicio de alfabetización informacional (capacitación informacional) de personas usuarias del Centro de Información Documentación y Recursos Bibliográficos	51	21
El servicio de préstamo de documentación (programas de estudio, documentos creados por las Escuelas, entre otros) en la Sede Central y las Sedes Universitarias.	42	30

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las personas estudiantes de posgrado, 2025.

Con base en los datos absolutos obtenidos, se describe la distribución del uso de los servicios de gestión académica a partir de la cantidad de personas que indicaron haber utilizado cada recurso. Los resultados evidencian una utilización elevada en los servicios

directamente vinculados con el proceso formativo, mientras que los servicios de apoyo complementario presentan niveles de participación más diferenciados.

Las actividades de enseñanza y aprendizaje realizadas durante el período académico fueron utilizadas por 71 personas, mientras que 1 indicó no haberlas utilizado. De forma similar, los contenidos de las asignaturas del programa de posgrado fueron utilizados por 70 personas y 2 señalaron no haber recurrido a este recurso. Estos datos permiten afirmar que los componentes esenciales asociados al desarrollo de las asignaturas concentran la mayor participación.

El material educativo, tanto impreso como digital, fue utilizado por 69 personas, mientras que 3 indicaron no haberlo utilizado. Asimismo, el acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales registró 67 personas usuarias y 5 que señalaron no hacer uso de este servicio. Estos valores reflejan una participación sostenida en los insumos académicos fundamentales que acompañan el desarrollo curricular.

El seguimiento y acompañamiento brindado por el equipo asesor de trabajos finales de graduación fue utilizado por 65 personas, en tanto 7 indicaron no haber recurrido a este apoyo, lo que confirma una presencia significativa de este servicio en la trayectoria académica reportada.

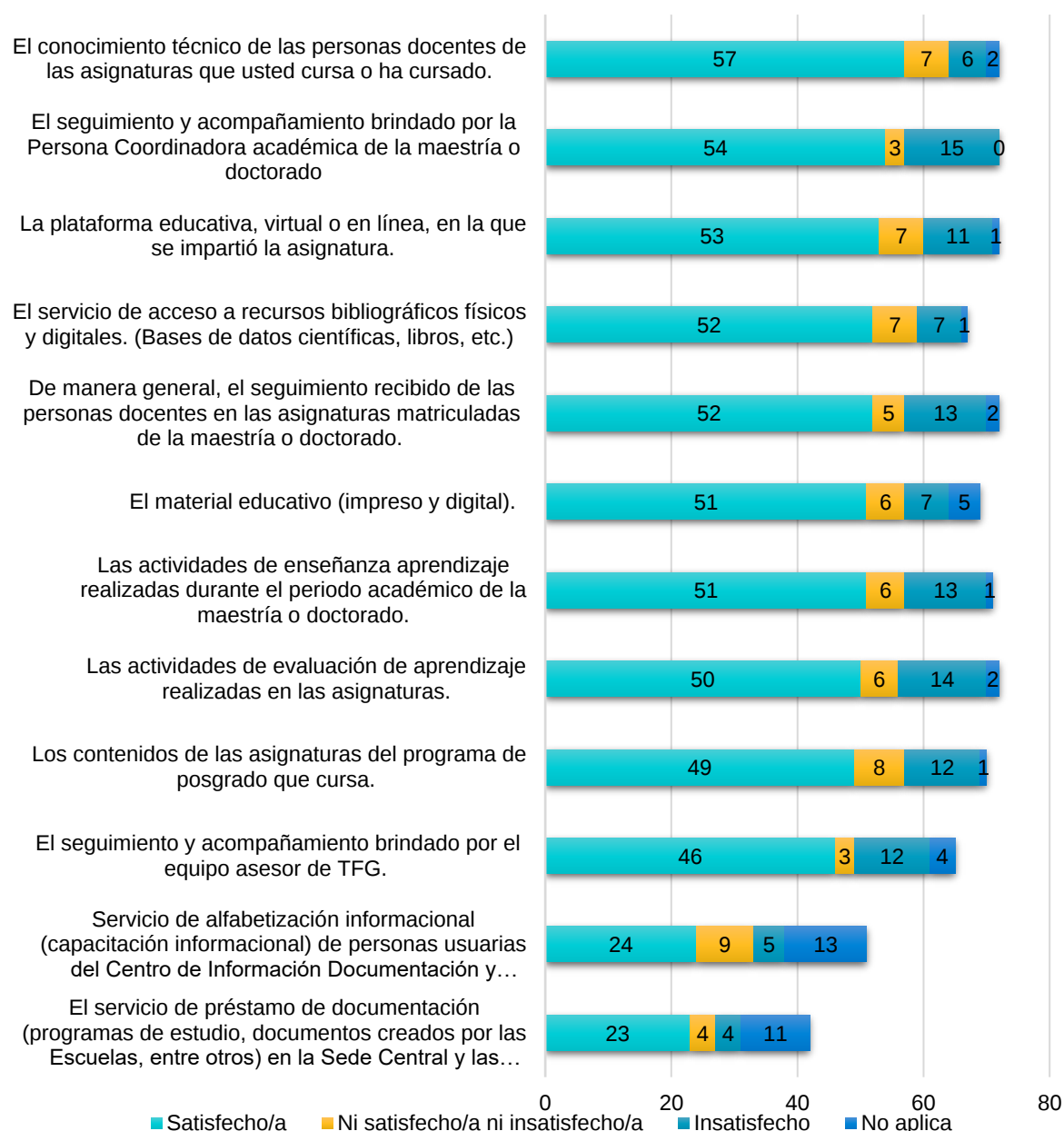
En un nivel intermedio de utilización se ubica el servicio de alfabetización informacional, con 51 personas que indicaron haber participado y 21 que señalaron no haberlo utilizado, lo que muestra una participación relevante aunque menor en comparación con los servicios centrales del proceso formativo.

Finalmente, el servicio de préstamo de documentación fue utilizado por 42 personas, mientras que 30 indicaron no haber hecho uso de este recurso, constituyéndose como el servicio con menor nivel de utilización dentro de este conjunto.

Ante esto, los datos permiten identificar que los servicios directamente asociados a la docencia, los contenidos académicos y el acompañamiento formativo concentran la mayor cantidad de personas usuarias, mientras que los servicios informacionales y documentales presentan una participación más variable entre quienes respondieron la encuesta.

En el Gráfico 2 se presentan los resultados correspondientes al grado de satisfacción con los servicios de gestión académica.

Gráfico 2. Grado de satisfacción hacía los servicios de gestión académica, 2025



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las personas estudiantes de posgrado, 2025.

A partir de los datos registrados, se observan diferencias en las valoraciones otorgadas a los distintos servicios de gestión académica, considerando las categorías insatisfecho, satisfacción intermedia, satisfacción y no se/no respondo.

El conocimiento técnico de las personas docentes es el aspecto que concentra la mayor cantidad de valoraciones positivas, con 57 personas que manifestaron satisfacción, 7

que indicaron satisfacción intermedia, 6 que se declararon insatisfechas y 2 que respondieron no se/no respondo. Este resultado lo posiciona como uno de los componentes mejor valorados.

El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona coordinadora académica registra 54 personas satisfechas, 3 con satisfacción intermedia y 15 insatisfechas, sin respuestas en la categoría no se/no respondo. De manera similar, la plataforma educativa utilizada en las asignaturas presenta 53 personas satisfechas, 7 con satisfacción intermedia, 11 insatisfechas y 1 en no se/no respondo.

El acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales alcanza 52 valoraciones de satisfacción, 7 de satisfacción intermedia, 7 de insatisfacción y 1 en no se/no respondo. Asimismo, el seguimiento recibido por parte del personal docente en las asignaturas matriculadas muestra 52 personas satisfechas, 5 con satisfacción intermedia, 13 insatisfechas y 2 en no se/no respondo. El material educativo (impreso y digital) registra 51 personas satisfechas, 6 con satisfacción intermedia, 7 insatisfechas y 5 en no se/no respondo.

Las actividades de enseñanza-aprendizaje desarrolladas durante el período académico cuentan con 51 valoraciones de satisfacción, 6 de satisfacción intermedia, 13 de insatisfacción y 1 en no se/no respondo. Por su parte, las actividades de evaluación presentan 50 personas satisfechas, 6 con satisfacción intermedia, 14 insatisfechas y 2 en no se/no respondo. Los contenidos del programa de posgrado registran 49 valoraciones de satisfacción, 8 de satisfacción intermedia, 12 de insatisfacción y 1 en no se/no respondo.

En cuanto al seguimiento brindado por el equipo asesor de trabajos finales de graduación, 46 personas manifestaron satisfacción, 3 satisfacción intermedia, 12 insatisfacción y 4 indicaron no se/no respondo.

En contraste, los servicios informacionales muestran menores niveles de satisfacción. La alfabetización informacional presenta 24 personas satisfechas, 9 con satisfacción intermedia, 5 insatisfechas y 13 en la categoría no se/no respondo. Finalmente, el servicio de préstamo de documentación registra 23 personas satisfechas, 4 con satisfacción intermedia, 4 insatisfechas y 11 que respondieron no se/no respondo.

De manera general, se observa que la mayor cantidad de valoraciones de satisfacción se concentra en los componentes relacionados con la docencia, la coordinación académica, el acceso a recursos bibliográficos y los materiales didácticos. En contraste, los servicios informacionales de carácter complementario muestran una distribución más heterogénea de respuestas, así como una presencia más amplia en la categoría no se/no respondo.

B) Servicios de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil

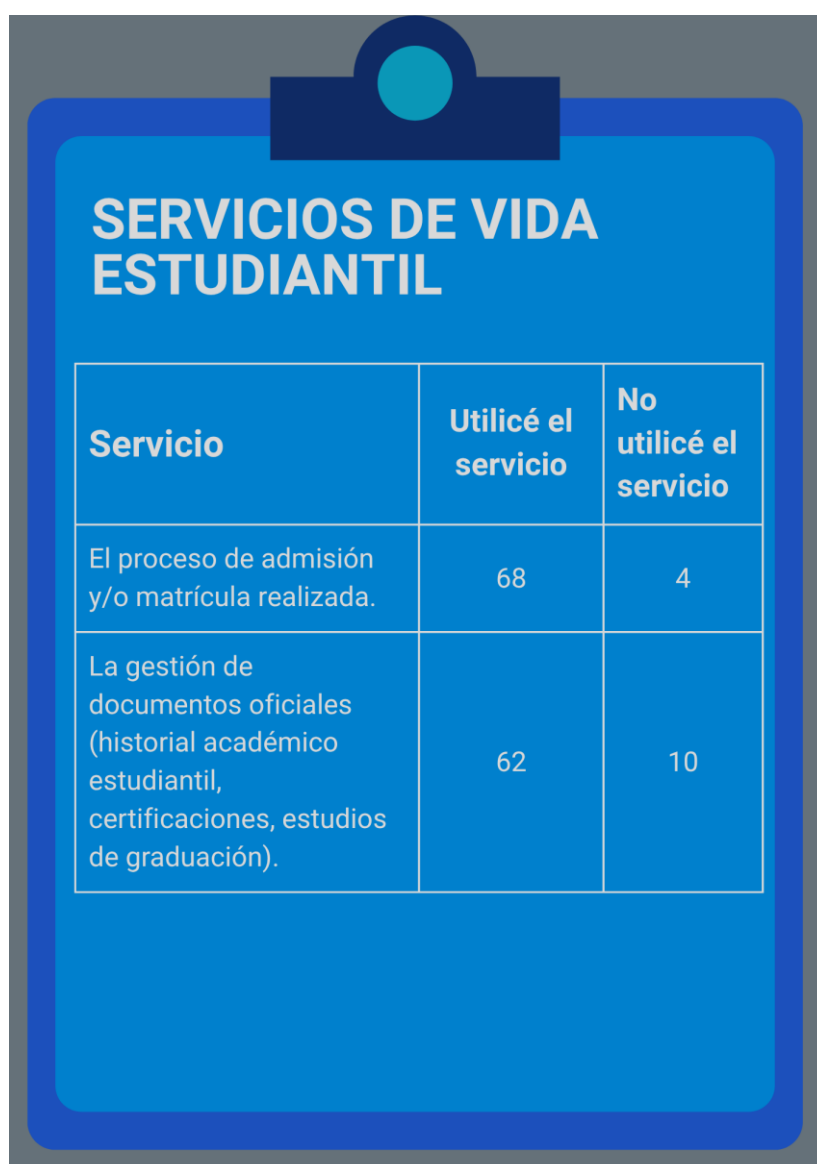
Durante el año 2025 se recopiló información sobre la experiencia de las personas de posgrado que contestaron la encuesta en relación con los servicios gestionados por la Vicerrectoría de Vida Estudiantil. Las respuestas muestran que el acceso se concentró principalmente en los servicios de matrícula y en la gestión de documentos oficiales, según lo indicado por quienes participaron.

Con los datos obtenidos se puede describir que las valoraciones reportadas por las personas usuarias de estos servicios se ubican en niveles favorables, en función de la escala institucional utilizada. Esta información permite identificar que los procesos vinculados con trámites académicos y administrativos forman parte de los requerimientos señalados dentro de su trayectoria formativa.

La información recopilada permite situar estos servicios como un componente específico dentro de la experiencia académica del posgrado, particularmente en lo relacionado con gestiones necesarias para formalizar etapas del proceso educativo. La Ilustración 5 muestra el nivel de uso reportado, lo que permite dimensionar la frecuencia con que fueron utilizados por quienes respondieron la encuesta.

Estos resultados se limitan a las respuestas obtenidas y constituyen un insumo para describir cómo se distribuye el acceso a los servicios de vida estudiantil dentro de la población participante.

Ilustración 5. Uso de los servicios de Vida Estudiantil



Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
El proceso de admisión y/o matrícula realizada.	68	4
La gestión de documentos oficiales (historial académico estudiantil, certificaciones, estudios de graduación).	62	10

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de personas estudiantes de posgrado, 2025.

El servicio correspondiente al proceso de admisión y/o matrícula fue utilizado por 68 personas, mientras que 4 indicaron no haber realizado este trámite. Este resultado evidencia una amplia participación en este servicio dentro del grupo encuestado.

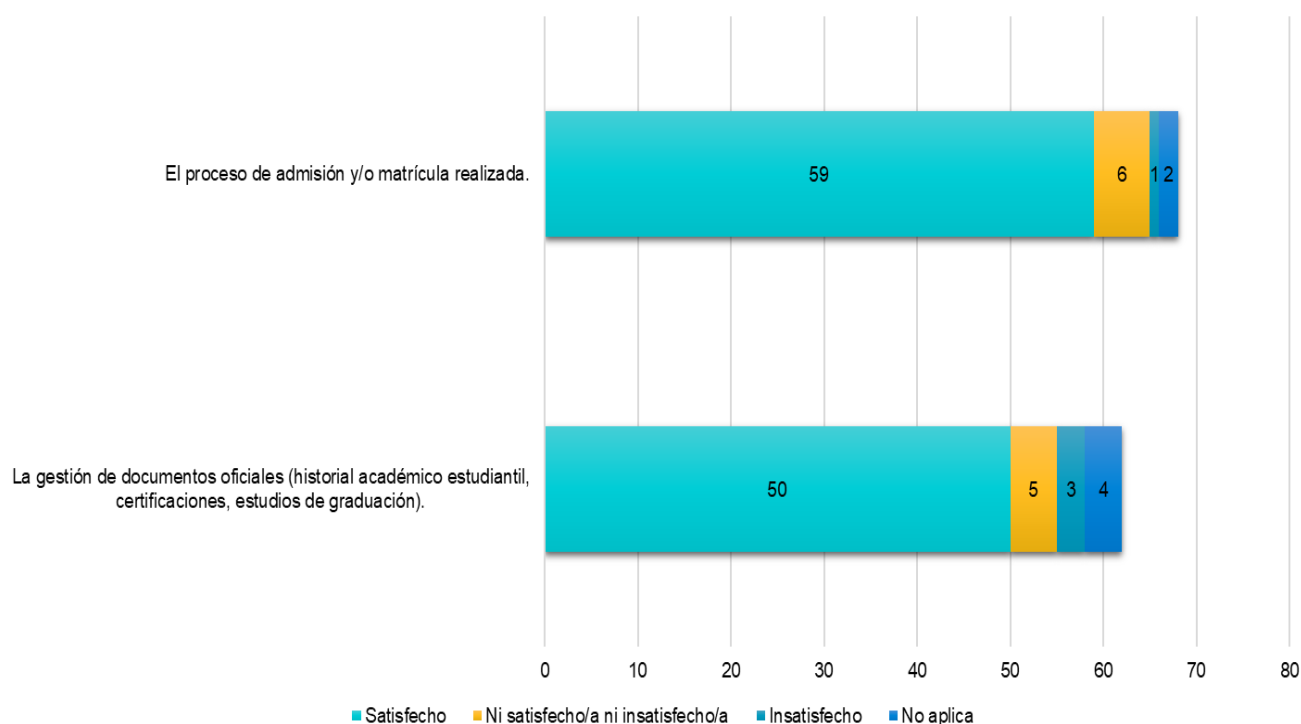
En cuanto a la gestión de documentos oficiales que incluye historial académico, certificaciones y documentos de graduación, 62 personas señalaron haber utilizado este servicio y 10 indicaron no haber recurrido a él.

Los datos permiten identificar que ambos servicios presentan niveles elevados de uso, aunque el proceso de admisión y matrícula concentra una mayor cantidad de personas usuarias en comparación con la gestión de documentos oficiales.

En conjunto, esta información permite describir diferencias en la frecuencia de utilización de los servicios administrativos asociados a la vida estudiantil, de acuerdo con lo reportado por las personas de posgrado participantes.

Seguidamente, el Gráfico 3 presenta los niveles de satisfacción reportados en relación con estos servicios, lo que permite observar cómo fueron valorados por las personas encuestadas.

Gráfico 3. Grado de satisfacción hacía los servicios de vida estudiantil, 2025



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las personas estudiantes de posgrado, 2025.

Según los datos presentados, el proceso de admisión y/o matrícula fue valorado con 59 personas en la categoría satisfacción, 6 en satisfacción intermedia, 1 en insatisfecho y 2 en no se/no respondo. Estos resultados permiten observar cómo se distribuyen las percepciones en torno a este trámite administrativo.

En relación con la gestión de documentos oficiales (historial académico, certificaciones y estudios de graduación), 50 personas manifestaron satisfacción, 5 indicaron satisfacción intermedia, 3 expresaron insatisfacción y 4 se ubicaron en la categoría no se/no respondo.

La información permite describir la distribución de las valoraciones reportadas por las personas participantes respecto a los servicios administrativos vinculados con vida

estudiantil, identificando la cantidad de respuestas en cada una de las categorías: satisfacción, satisfacción intermedia, insatisfecho y no se/no respondo.

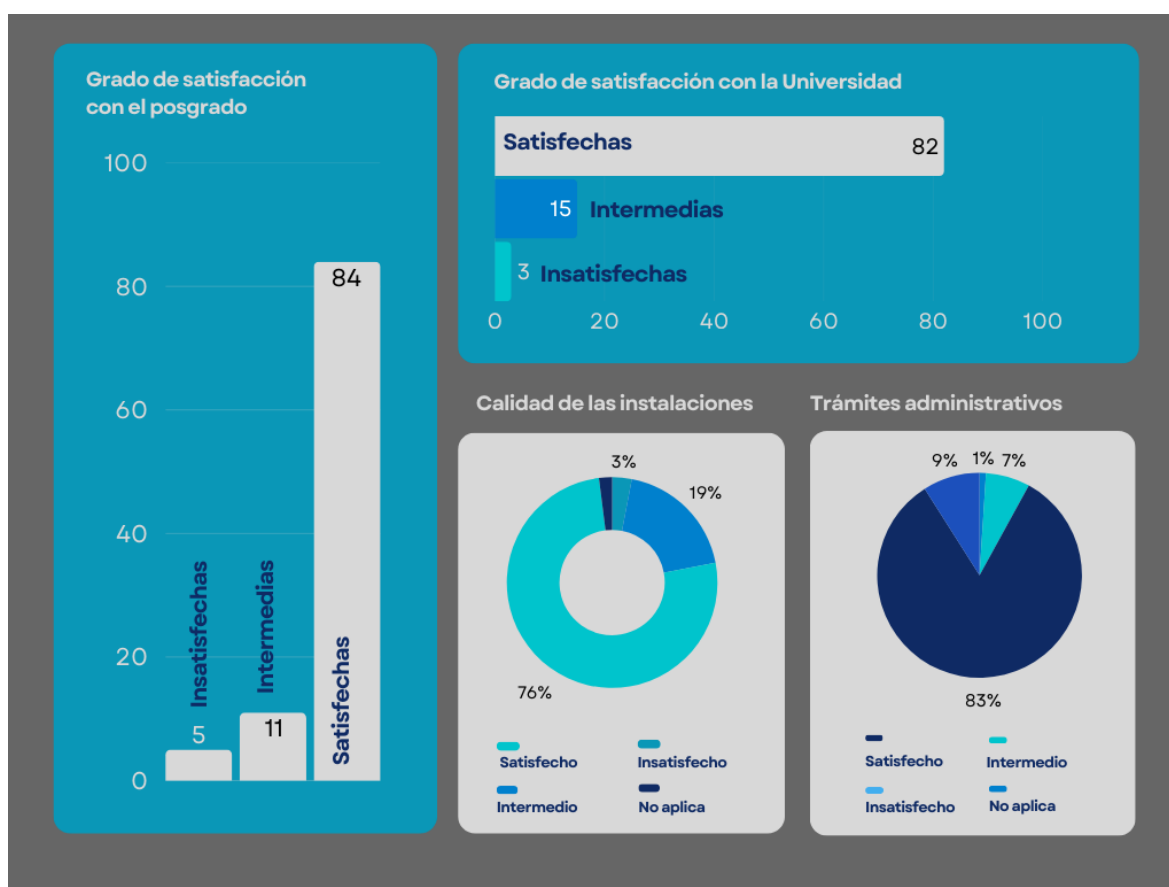
Personas graduadas de posgrado

La Ilustración 6 presenta los resultados relacionados con la valoración realizada por personas graduadas de posgrado sobre distintos componentes de su experiencia académica. La información proviene de la consulta efectuada a partir de la base de datos de la OLAP como fuente secundaria.

En esta ilustración se incluyen los niveles de satisfacción reportados respecto a la Universidad, el programa cursado, los servicios administrativos y la calidad de las instalaciones y el equipamiento. Los datos permiten describir cómo se distribuyen las valoraciones en cada uno de estos ámbitos, según lo consignado en la fuente consultada.

La información presentada se limita a los resultados registrados en la base de datos y constituye un insumo para caracterizar las percepciones de las personas graduadas en relación con los distintos componentes evaluados.

Ilustración 6. Grado de satisfacción de las personas graduadas de posgrado, 2025



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 2024, 2025.

De acuerdo con los datos presentados, las personas graduadas de posgrado reportaron distintos niveles de satisfacción respecto a los componentes académicos y administrativos evaluados.

En relación con la Universidad, 82 personas se ubicaron en la categoría satisfechas, 15 en intermedias y 3 en insatisfechas. De forma similar, el programa de posgrado cursado registró 84 personas satisfechas, 11 con valoración intermedia y 5 insatisfechas. Estas cifras permiten describir cómo se distribuyeron las valoraciones en torno a los elementos centrales de la trayectoria formativa.

En el ámbito administrativo, los trámites institucionales fueron valorados por 83 personas en la categoría satisfechas, 7 en intermedias, 1 en insatisfechas y 9 en no se/no respondo. Por su parte, la calidad de las instalaciones donde se imparten los cursos presentó 76 personas satisfechas, 19 con valoración intermedia, 3 insatisfechas y 2 en no se/no respondo. Estos datos muestran la distribución de las percepciones respecto a los recursos físicos y administrativos que acompañaron el proceso formativo.

La mayor cantidad de respuestas se concentra en la categoría satisfechas en todos los componentes evaluados, aunque también se registran valoraciones intermedias, niveles de insatisfacción y algunas respuestas en no se/no respondo. Esta distribución evidencia la coexistencia de distintas percepciones dentro del conjunto de personas graduadas participantes.

Estos datos, permiten caracterizar la forma en que las personas graduadas valoraron la Universidad, el programa cursado, los trámites administrativos y las instalaciones y el equipamiento. La descripción se limita a los porcentajes reportados en la consulta realizada a partir de la base de datos de la OLAP y constituye un insumo para comprender la distribución de las valoraciones dentro de la población participante.

Oportunidades de mejora

Las respuestas abiertas del cuestionario permiten describir aspectos señalados por las personas participantes en relación con posibles áreas de mejora en su experiencia académica y administrativa. La información recopilada recoge observaciones vinculadas con procesos institucionales, dinámicas académicas y mecanismos de acompañamiento, según lo expresado en la consulta.

Los comentarios registrados hacen referencia tanto a elementos generales del funcionamiento institucional como a aspectos específicos asociados con la gestión de proyectos de investigación, la interacción con el profesorado y la coordinación de los

programas de estudio. Estos aportes constituyen insumos cualitativos que permiten identificar temas recurrentes dentro de las respuestas, sin que ello implique representatividad estadística ni generalización al conjunto de la población de posgrado.

La información presentada se limita a lo manifestado por quienes respondieron el cuestionario y permite sistematizar las áreas mencionadas como susceptibles de fortalecimiento, desde la perspectiva de las personas participantes.

Servicios de Gestión Académica

A) Acompañamiento académico y desarrollo del TFG

En las respuestas abiertas se registran observaciones relacionadas con el acompañamiento en el Trabajo Final de Graduación (TFG). Algunas personas mencionaron la asignación tardía de tutoría y la percepción de seguimiento limitado en etapas iniciales del proceso. Una persona estudiante indicó: “La expectativa de tener avanzado el TFG en un 70% con el acompañamiento durante al menos 8 meses del director fue incumplido por la Universidad” (Persona estudiante de posgrado, 2025). Los comentarios también hacen referencia a la importancia de contar con orientación oportuna, espacios de retroalimentación regulares y apoyo metodológico durante el desarrollo del proyecto. La información se limita a lo expresado por quienes respondieron la consulta.

B) Desempeño docente y selección de personal

En algunos testimonios se registran percepciones diversas sobre el desempeño del profesorado, particularmente en aspectos relacionados con la disponibilidad, la atención brindada y la forma de facilitar los contenidos. Entre los comentarios se incluye la siguiente opinión: “Eliminar o despedir profesores que no estén por vocación o que no tienen tiempo para ejercer la docencia como debe ser” (Persona estudiante de posgrado, 2025). Este tipo de expresiones forma parte de las valoraciones individuales reportadas en la consulta y evidencia que, según lo señalado por algunas personas participantes, la experiencia docente estuvo marcada por diferencias en estilos de enseñanza y formas de acompañamiento académico.

C) Flexibilidad y planificación académica

En los testimonios recopilados se registran observaciones relacionadas con la carga académica en algunos programas de posgrado, particularmente en su articulación con responsabilidades laborales y familiares. Una persona participante señaló: “Me parece muy

importante que flexibilicen la oferta, los posgrados tienen una carga académica muy fuerte y para las personas que trabajamos y tenemos familia es muy fuerte” (Persona estudiante de posgrado, 2025). Los comentarios permiten describir que, según lo expresado por algunas personas, la intensidad de las actividades académicas y los plazos establecidos se experimenta de manera diferenciada, en función de las condiciones personales reportadas por quienes participaron en la consulta.

D) Aprendizaje práctico y actividades complementarias

En las respuestas abiertas se registran observaciones relacionadas con la incorporación de un enfoque más práctico en el desarrollo de los programas. Una persona participante señaló: “En la maestría vendría mejor el análisis y discusión de casos reales en vez de centrarse tanto en la teoría” (Persona estudiante de posgrado, 2025). Además, en algunos comentarios se mencionó la posibilidad de incluir talleres presenciales, espacios de análisis crítico y actividades orientadas al trabajo colaborativo y al fortalecimiento de competencias aplicadas. Estos planteamientos forman parte de las apreciaciones individuales consignadas en la consulta.

E) Infraestructura tecnológica y acceso a recursos

En el uso eficiente de plataformas virtuales, bibliotecas digitales y materiales de estudio es fundamental en la educación a distancia se registraron observaciones relacionadas con el acceso y uso de plataformas virtuales, bibliotecas digitales y materiales de estudio. Una persona participante señaló: “Bibliotecas virtuales que sean verdaderamente accesibles, porque mi contraseña y usuario nunca funcionaron” (Persona estudiante de posgrado, 2025). Los comentarios permiten describir que, según lo manifestado por algunas personas, se presentaron dificultades vinculadas con el acceso a credenciales y a determinados recursos digitales. Estas apreciaciones forman parte de los aportes individuales consignados en la consulta y se limitan a lo expresado por quienes participaron.

Servicios de Gestión Administrativa

A) Tiempo de respuesta

Las respuestas abiertas también incluyen observaciones vinculadas con los tiempos de atención y el seguimiento de consultas académicas y administrativas. Algunas personas participantes mencionaron demoras en la resolución de trámites y en la respuesta a inquietudes planteadas. Una de ellas señaló: “Los tutores no responden en el tiempo

establecido cuando se hace alguna consulta” (Persona estudiante de posgrado, 2025). Estos comentarios permiten describir que, según lo expresado por parte de quienes respondieron la consulta, la oportunidad y claridad en las respuestas constituye un aspecto señalado dentro de su experiencia. La información se limita a las apreciaciones individuales consignadas en el cuestionario.

B) Matrícula y programas académicos

Entre los aspectos mencionados se encuentran observaciones relacionadas con el proceso de matrícula. Algunas personas participantes señalaron dificultades asociadas con la estabilidad del sistema y con la claridad de la información disponible durante el trámite. Una de ellas indicó: “El proceso de matrícula debería ser más ágil debido a que el sistema presenta limitaciones” (Persona estudiante de posgrado, 2025). Estos comentarios permiten describir que, según lo expresado por parte del estudiantado, elementos como la navegación en la plataforma y el acceso a información sobre las asignaturas ofrecidas forman parte de la experiencia reportada durante este procedimiento. La información presentada se limita a las apreciaciones consignadas en la consulta.

C) Becas y financiamiento

Otro aspecto mencionado por las personas participantes se relaciona con la disponibilidad de becas y facilidades de financiamiento. En algunos comentarios se destacó la relevancia de contar con apoyos económicos que faciliten la continuidad de los estudios, especialmente para quienes combinan responsabilidades laborales y académicas. Una de las personas consultadas indicó: “Las becas por prospección profesional y la facilidad de pagos a tractos serían un gran apoyo para quienes trabajamos y estudiamos al mismo tiempo” (Persona estudiante de posgrado, 2025). Estas apreciaciones permiten describir que, según lo expresado por parte del estudiantado, las alternativas de apoyo financiero forman parte de los elementos considerados dentro de su experiencia formativa. La información presentada se limita a lo consignado por quienes participaron en la consulta.

D) Actividades culturales y complementarias

Algunas personas participantes manifestaron percepciones relacionadas con la limitada difusión y acceso a actividades culturales, recreativas y de desarrollo integral, lo que, según lo expresado, incide en su experiencia universitaria. Una de ellas señaló: “No sé a qué área corresponda, pero yo me siento completamente desconectada con el centro universitario” (Persona estudiante de posgrado, 2025). Este tipo de comentario refleja experiencias individuales asociadas con el nivel de integración y vinculación con el entorno universitario.

Ante esto, los hallazgos permiten describir distintos ámbitos mencionados por el estudiantado, tanto en lo académico como en lo administrativo y socioeconómico. Las apreciaciones consignadas hacen referencia a aspectos como el acompañamiento académico, la experiencia docente, la organización de la carga académica, el uso de recursos tecnológicos, los procesos administrativos, el financiamiento y la participación en actividades institucionales. La información presentada ofrece un panorama general de las percepciones reportadas, sin establecer relaciones causales, y se limita a lo expresado por las personas que participaron en la consulta.

Discusión

Este apartado presenta una discusión a partir de los resultados de la evaluación y revisión bibliográfica, según los servicios que se evaluaron.

Servicios de gestión administrativa

En relación con los servicios de gestión administrativa, las personas participantes expresaron valoraciones mayoritariamente favorables, especialmente en aspectos vinculados con la información académica y la comunicación institucional. Estas percepciones se relacionan con lo planteado por García González, Orrala Soriano y Pacheco Proaño (2022), quienes señalan que la “comunicación institucional y su incidencia en los procesos internos y externos de la organización, con una planificación que debe emerger de la realidad organizacional, en coherencia con sus políticas y estrategias” (p. 189) se asocia con procesos de gestión más articulados.

Las valoraciones positivas hacia los medios informativos institucionales (sitio web, redes sociales y materiales impresos) y hacia la oferta de cursos permiten describir que, desde la perspectiva de quienes respondieron, los canales digitales cumplen una función relevante en la orientación académica. Esto guarda relación con lo señalado por Córdova Negrete, Domínguez Toala y Córdova Cabrera (2025), quienes indican que “Se requiere una gestión flexible, con uso intensivo de tecnologías y una visión estratégica orientada al cambio. Esto implica también un liderazgo académico comprometido con la innovación, la colaboración y el desarrollo institucional continuo, que permita responder a los desafíos de la globalización y la transformación digital” (p. 9).

En servicios específicos, como la capacitación en normativa institucional y la gestión de denuncias, se registraron menores niveles de uso y valoración en comparación con otros servicios. Según lo expresado por las personas participantes, esto puede estar asociado a que se trata de mecanismos que se utilizan ante situaciones particulares. Núñez Rojas (2017)

señala que la percepción de un servicio se vincula con la experiencia directa de quienes lo utilizan, dado que “la falta de una buena gestión trae como consecuencia la insatisfacción de las personas que se sirven de ellas” (p. 6), planteamiento que resulta pertinente para interpretar las valoraciones de quienes reportaron interacción con estos procesos.

Algunas personas también señalaron demoras en tiempos de respuesta y dificultades en el proceso de matrícula, aspectos que, según sus testimonios, inciden en la organización académica. En esta línea, Damián Núñez, Zevallos de las Casas, Chávez Navarro, Castañeda Sánchez y Engracio Salinas (2025) indican que el “fortalecimiento de la gestión administrativa y la modernización de los sistemas de información son estrategias fundamentales para mejorar la eficiencia en la educación superior” (p. 2), lo cual se vincula con los elementos mencionados por quienes participaron.

En cuanto a servicios como defensoría, movilidad, pasantías y biblioteca, algunas personas expresaron valoraciones positivas, mientras que otras señalaron aspectos susceptibles de mejora, especialmente en lo relacionado con accesibilidad y mantenimiento de instalaciones físicas. Estas apreciaciones describen experiencias diferenciadas entre quienes utilizaron dichos servicios.

Estas percepciones recogidas permiten observar que los servicios administrativos asociados a información y comunicación presentan mayor visibilidad entre quienes respondieron, mientras que otros servicios especializados registran menor interacción. Este panorama puede relacionarse con lo planteado por Balta Sevillano y Sagastegui (2025), quienes indican que “una gestión institucional eficiente, articulada con los objetivos académicos y misionales, incide positivamente en los programas de bienestar, al facilitar el acceso equitativo a recursos y servicios, crear condiciones favorables para el aprendizaje y potenciar tanto el rendimiento académico como el desarrollo integral del estudiante” (p. 1).

Servicios de gestión académica

En relación con los servicios de gestión académica, las personas graduadas describieron valoraciones favorables respecto al dominio técnico del cuerpo docente, el uso de la plataforma virtual y el seguimiento brindado durante las asignaturas. Estas apreciaciones pueden vincularse con lo expuesto por Tan, Muskat y Zehrer (2016), quienes señalan que la experiencia estudiantil se relaciona con la organización académica y la claridad de los procesos formativos en educación superior.

El acompañamiento académico, particularmente durante el desarrollo del Trabajo Final de Graduación (TFG), fue señalado como un componente relevante. Según lo

expresado por algunas personas, cuando la orientación inicia con retraso o no mantiene continuidad, se presentan dificultades en el avance del proceso. Ngulube (2021) indica que la supervisión efectiva en posgrado requiere orientación sistemática y seguimiento planificado, planteamiento que dialoga con las experiencias descritas.

Asimismo, se mencionó la importancia de contar con criterios claros y procesos homogéneos en la supervisión del TFG. Grohnert (2024) propone que la efectividad en la supervisión de tesis de maestría se relaciona con la retroalimentación oportuna, la disponibilidad docente y la claridad en los criterios de evaluación. Las observaciones realizadas por algunas personas graduadas respecto a lineamientos poco consistentes pueden interpretarse a la luz de estos planteamientos.

En cuanto a los recursos tecnológicos, las personas participantes reconocieron avances en la disponibilidad de plataformas y bibliotecas digitales, aunque también reportaron dificultades de acceso y problemas con credenciales. Maor (2017) advierte que el uso adecuado de tecnologías en entornos virtuales incide en la participación del estudiantado, aspecto que se relaciona con las experiencias señaladas.

Finalmente, algunas personas graduadas expresaron interés en fortalecer actividades académicas con mayor énfasis práctico, como análisis de casos y resolución de problemas vinculados al entorno profesional. Li (2025) sostiene que la integración de experiencias situadas en programas de posgrado se asocia con mayores niveles de satisfacción estudiantil, lo cual resulta coherente con las preferencias manifestadas.

Estas valoraciones describen fortalezas en la experiencia académica, así como aspectos que, según lo expresado por quienes participaron, podrían ser objeto de revisión, particularmente en el acompañamiento del TFG, la accesibilidad tecnológica y la incorporación de actividades prácticas.

Servicios de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil

En relación con los servicios administrados por la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, las personas participantes señalaron principalmente su experiencia con procesos como matrícula y gestión de documentos oficiales. Según lo expresado, estos servicios cumplen una función operativa relevante dentro de su trayectoria académica.

Las personas graduadas manifestaron valoraciones favorables respecto a la claridad de los procedimientos y la disponibilidad de certificaciones y constancias. Estas percepciones pueden vincularse con lo señalado por Rodríguez-Gómez, Ibarra-Sáiz y Gómez-Ruiz (2011),

quienes indican que la experiencia estudiantil se relaciona con la gestión ordenada y transparente de los servicios institucionales.

Al mismo tiempo, algunas personas mencionaron la necesidad de fortalecer la comunicación y orientación sobre determinados trámites. McCallin (2012) sostiene que la orientación institucional oportuna en programas de formación avanzada contribuye a reducir la incertidumbre en contextos académicos exigentes, planteamiento que dialoga con las observaciones realizadas.

Si bien la mayoría de los servicios complementarios no fueron utilizados por las personas de posgrado que participaron, la literatura destaca la relevancia de mantener apoyos diferenciados. Van Rensburg, Mayers y Roets (2016) señalan que los apoyos institucionales pueden influir en la percepción de respaldo y continuidad académica, incluso cuando no todos los servicios se utilizan directamente.

Las percepciones expresadas describen una experiencia mayoritariamente favorable en los servicios vinculados a matrícula y documentación, junto con observaciones puntuales relacionadas con la comunicación y orientación institucional. La discusión se limita a las valoraciones consignadas por quienes participaron en la evaluación.

Conclusiones y recomendaciones

El presente apartado reúne los principales hallazgos derivados del proceso de evaluación de los servicios universitarios dirigidos a la población de posgrado. Su finalidad es presentar una síntesis interpretativa de los resultados obtenidos, describiendo los aspectos señalados en relación con los servicios administrativos, académicos y de vida estudiantil.

Las conclusiones que se desarrollan a continuación se sustentan en las valoraciones expresadas por las personas participantes y en el análisis realizado a partir de la información recopilada. Las recomendaciones planteadas se formulan como posibles líneas de acción orientadas a la revisión y fortalecimiento de los servicios, en coherencia con las percepciones y experiencias reportadas por la población de posgrado que participó en la evaluación.

Conclusiones

- Las personas participantes describieron su experiencia con los servicios institucionales como funcional en términos operativos, aunque señalaron diferencias en la manera en que determinados procesos administrativos y académicos se articulan entre sí.

- Quienes respondieron ubicados en valoraciones intermedias expresaron que los servicios recibidos cumplen con lo necesario para continuar su trayectoria académica, pero mencionaron aspectos específicos que, desde su experiencia, podrían revisarse para mejorar la consistencia en la prestación.
- En el ámbito administrativo, algunas personas diferenciaron entre la calidad de la atención recibida y la eficiencia de los procedimientos, indicando que, aunque la interacción con el personal fue valorada positivamente, ciertos trámites generaron percepciones de demora o falta de coordinación entre instancias.
- Respecto a la gestión académica, las personas graduadas destacaron el dominio disciplinar del personal docente; sin embargo, algunas señalaron que el acompañamiento durante el desarrollo del Trabajo Final de Graduación influyó de manera significativa en su percepción global del proceso formativo.
- En relación con la comunicación institucional, varias personas mencionaron que la claridad y oportunidad de la información incidieron en la organización de sus responsabilidades académicas y administrativas, especialmente al compatibilizar estudios con trabajo y otras obligaciones.
- Las personas que interactuaron con servicios de matrícula y gestión documental indicaron que estos procesos forman parte central de su experiencia administrativa, aunque algunas señalaron la importancia de mantener criterios claros y comunicación consistente entre dependencias.
- En conjunto, las valoraciones expresadas describen una experiencia académica y administrativa con elementos reconocidos positivamente por quienes participaron, junto con observaciones puntuales que, desde su perspectiva, podrían analizarse para fortalecer la coherencia y articulación institucional.

Recomendaciones

Con base en los hallazgos obtenidos, se formulan las siguientes recomendaciones para orientar los procesos de mejora institucional:

A las autoridades universitarias: Consejo de Rectoría y Consejo Universitario:

- Valorar, a partir de las experiencias compartidas por las personas participantes, la revisión continua de las plataformas digitales utilizadas para matrícula, trámites y comunicación institucional, considerando aspectos de estabilidad, accesibilidad y funcionalidad en el contexto de programas con alta virtualidad, en articulación con los desarrollos tecnológicos ya implementados por la Universidad.

- Considerar la consolidación de espacios periódicos de análisis de resultados de evaluación, con participación de las autoridades universitarias, el Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) y Acreditación Institucional, con el propósito de revisar la información generada en las evaluaciones bienales y analizar su incorporación progresiva en los procesos de planificación y toma de decisiones institucionales.

A la Vicerrectoría de Docencia y las Escuelas:

- Con base en las experiencias compartidas por algunas personas participantes, podría valorarse el ajuste o fortalecimiento de los mecanismos de acompañamiento académico en los trabajos finales de graduación, mediante la revisión de los esquemas de seguimiento, la claridad en tiempos y responsabilidades y la orientación metodológica desde etapas tempranas, considerando las prácticas actualmente implementadas por los programas.
- A partir de las percepciones recogidas, podría considerarse la continuidad y eventual ampliación de los procesos de desarrollo docente y actualización curricular ya existentes, incorporando espacios de reflexión sobre metodologías de enseñanza en educación superior, estrategias de evaluación en entornos virtuales y prácticas pedagógicas señaladas por el estudiantado, utilizando esta información como insumo para el análisis y mejora progresiva de los programas de posgrado

A la Vicerrectoría de Vida Estudiantil

- Valorar la revisión periódica de los procedimientos asociados a matrícula y emisión de documentación oficial, considerando la claridad de los tiempos de respuesta y los mecanismos de seguimiento existentes, de modo que la información sobre el estado de los trámites resulte comprensible y oportuna para la población de posgrado.
- Considerar el fortalecimiento de la articulación entre la Vicerrectoría de Vida Estudiantil y la Vicerrectoría de Docencia, procurando mantener coherencia y consistencia en la información relacionada con los procedimientos estudiantiles.
- Valorar la continuidad de los procesos de modernización de los sistemas digitales de atención estudiantil, mediante ajustes orientados a la estabilidad técnica, facilidad de uso y disponibilidad de soporte dentro de las plataformas institucionales ya implementadas.

A Acreditación Institucional

- Dar seguimiento formal y sistemático a las recomendaciones derivadas de las evaluaciones solicitadas, promoviendo que las instancias responsables de los servicios definan acciones de mejora verificables, establezcan plazos y aporten evidencias de cumplimiento. Este proceso es clave para documentar el mejoramiento continuo que exigen los procesos de autoevaluación, auditoría y reacreditación institucional.
- Consolidar un repositorio institucional de estudios solicitados para los servicios utilizados por la población de posgrado, que facilite el acceso ordenado a la evidencia producida, permita realizar análisis longitudinales y brinde respaldo documental durante auditorías, procesos de reacreditación o requerimientos específicos del sistema de aseguramiento de la calidad.

Bibliografía

- Balta Sevillano, G. d., y Sagastegui, P. A. (2025). Impacto de la gestión institucional en el bienestar de por las personas estudiantesde educación superior: análisis sistemático. *Revista InveCom*, 1-9.
- Córdova Negrete, M. G., Domínguez Toala, G. D., y Córdova Cabrera, D. J. (2025). Retos y perspectivas de la gestión administrativa en la educación superior: fortalecimiento institucional, calidad educativa y liderazgo académico en el contexto globalizado. *Multidisciplinary Journal of Sciences, Discoveries, and Society*, 1-10.
- Cueva Luza, T., Jára Cordoba, O., Arias González, J., Flores Limo, F. A.,y Balmaceda Flores, C. A. (2023). *Métodos mixtos de investigación para principiantes*. Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. .
- Damián Núñez, E. F., Zevallos de las Casas, L. I., Chavéz Navarro, J. R., Castañeda Sánchez, M. I., y Engracio Salinas, J. A. (2025). Procesos administrativos y la gestión por resultados en educación superior. *Revista InveCom*, 1-8.
- García González, V. M., Orrala Soriano, L. A., y Pacheco Proaño, I. S. (2022). La comunicación institucional dentro de la gestión universitaria. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 186-192.
- Lysitsa, E. y Mavroeidis, I. (2024). *Critical factors affecting student satisfaction in a distance l earning environment*. *European Journal of Open, Distance and e-Learning*, 26(1), 1–23. <https://doi.org/10.2478/eurodl-2023-0014>
- Meneses Hernández, J., y Guevara Agüero, G. (2023). *Evaluación de los servicios universitarios considerados 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.
- Núñez Rojas, K. D. (2017). *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Obtenido de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle: <https://repositorio.une.edu.pe/entities/publication/a3ac1098-b0ff-4b2f-8e4b-97d545744689>

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

Cuestionario aplicado a las personas graduadas

Evaluación de satisfacción de los servicios universitarios dirigidos a la población estudiantil regular de posgrado 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 por las personas estudiantes regulares de posgrado matriculados 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 Sexo

☐ Femenino

☐ Masculino

1.2 Rango de edad

☐ 18-20

☐ 21-30

☐ 31-40

☐ 41-50

☐ 51-60

☐ 61 a más

1.3 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 al cursar las asignaturas durante el año 2024.

2.1. ¿Qué tan satisfecho (a) se encuentra con las siguientes afirmaciones relacionadas con los servicios que le brindó la Universidad?

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 y 5 totalmente satisfecho

¿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
Servicios de gestión administrativa							
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas.							

La información de la oferta de cursos o asignaturas que brinda la Universidad.							
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 información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros.							
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo, durante la entrega del servicio solicitado.							
Las instalaciones de la Universidad cuando realiza alguna gestión como asistencia al laboratorio, consulta a biblioteca, entre otros.							
El servicio de gestión de denuncias estudiantiles							
El servicio de capacitación en materia de normativa institucional y derechos estudiantiles							
Servicios de gestión académica: proceso educativo y servicios de apoyo							
Los contenidos de las asignaturas del programa de posgrado que cursa.							
El seguimiento y acompañamiento brindado por la Persona Coordinadora académica de la maestría o doctorado							
El seguimiento y acompañamiento brindado por el equipo asesor de TFG.							
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas durante el periodo académico de la maestría o doctorado.							
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió la asignatura.							
Las actividades de evaluación de aprendizaje realizadas en las asignaturas.							
De manera general, el seguimiento recibido de las personas docentes en las asignaturas matriculadas de la maestría o doctorado.							
El conocimiento técnico de las personas docentes de las asignaturas que usted cursa o ha cursado.							

El material educativo (impreso y digital).							
El servicio de acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales. (Bases de datos científicas, libros, etc.)							
El servicio de préstamo de documentación (programas de estudio, documentos creados por las Escuelas, entre otros) en la Sede Central y las Sedes Universitarias.							
Servicio de alfabetización informacional (capacitación informacional) de personas usuarias del Centro de Información Documentación y Recursos Bibliográficos (CIDREB)							
Servicios de Vida Estudiantil							
El proceso de admisión y/o matrícula realizada.							
La gestión de documentos oficiales (historial académico estudiantil, certificaciones, estudios de graduación).							

2.2. Indique, en términos generales ¿Qué grado de satisfacción merecen los servicios 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 Indique, en términos generales ¿Qué grado de satisfacción tiene con la orientación profesional (apoyos para guiar al estudiantado activo de una carrera para tomar decisiones concretas sobre el desarrollo de su carrera profesional, tales como la elección de nuevos estudios, especializaciones, búsqueda de empleo, cambio de carrera o mejora de habilidades) que la Universidad le brinda? 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

2.5. ¿Considera usted que la Universidad ha mejorado los servicios universitarios en los últimos años?

- Si
- No

III Parte: Áreas de mejora de los servicios universitarios

Considerando los servicios que le brinda la Universidad hasta este momento, por favor indique qué aspectos requieren ser mejorados.

	Áreas de mejora
1	
2	
3	
4	
5	

Muchas gracias por su colaboración