



**Evaluación de servicios universitarios
dirigidos a la población estudiantil regular de
grado, primer ingreso, estudiantes en el
exterior y personas graduadas de grado**

MSc. Wendy Castrillo Jiménez
MSc. Yency Calderón Badilla
Unidad de Evaluación Institucional

2025
Documento CIEI-006-2026



Índice de contenido

Glosario	4
Resumen ejecutivo	4
Introducción	5
Alcance	6
Estrategia metodológica	6
Objetivos de la evaluación	7
Criterios e interrogantes evaluativas	7
Participantes y fuentes de información	8
Estrategia de recolección de información	8
Procesamiento y análisis de datos	10
Limitaciones y medidas de mitigación	13
Resultados	13
Grado de satisfacción general	14
Satisfacción de Personas Estudiantes de Primer Ingreso	15
Satisfacción de Personas estudiantes regulares de grado	22
Satisfacción de Personas estudiantes adscritas al Programa de Estudiantes en el Exterior (PAEE)	29
Satisfacción de Personas graduadas	38
Oportunidades de mejora sugeridas por la población estudiantil	40
Servicios administrativos	40
Servicios académicos	41
Servicios de Vida Estudiantil	43
Discusión	44
Conclusiones y recomendaciones	49
Conclusiones	49
Recomendaciones	51
Bibliografía	53
Anexos	55



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.	10
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	12
Tabla 6. Limitaciones y medidas de mitigación	13
Tabla 7: Grado de satisfacción hacía los servicios administrativos, 2025	32
Tabla 8. Grado de satisfacción hacía los servicios académicos, 2025	35
Tabla 9. Grado de satisfacción hacía los servicios de Vida Estudiantil, 2025.....	37

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Grado de satisfacción por tipo de población estudiantil, 2025	14
Ilustración 2: Datos demográficos personas estudiantes de primer ingreso.	15
Ilustración 3: Uso de los servicios administrativos.....	16
Ilustración 4: Uso de los servicios académicos.	19
Ilustración 5: Uso de los servicios de Vida Estudiantil	21
Ilustración 6: Datos demográficos personas estudiantes regulares de grado,2025	23
Ilustración 7: Uso de los servicios administrativos.....	24
Ilustración 8: Uso de los servicios académicos	26
Ilustración 9: Uso de los servicios de Vida Estudiantil	28
Ilustración 10: Datos demográficos personas estudiantes adscritas al Programa de Estudiantes en el Exterior, 2025.....	30
Ilustración 11: Uso de los servicios administrativos.....	31
Ilustración 12: Uso de los servicios académicos.....	34
Ilustración 13: Uso de los servicios de Vida Estudiantil	36
Ilustración 14: Grado de satisfacción de las personas graduadas, 2025	39

Índice de gráficos

Gráfico 1. Grado de satisfacción hacía los servicios de gestión administrativa, 2025	17
Gráfico 2. Grado de satisfacción hacía los servicios académicos, 2025.....	20
Gráfico 3. Grado de satisfacción hacía los servicios de Vida Estudiantil, 2025	22
Gráfico 4.Grado de satisfacción hacía los servicios administrativos, 2025	25
Gráfico 5.Grado de satisfacción hacía los servicios académicos, 2025.....	27
Gráfico 6.Grado de satisfacción hacía los servicios de Vida Estudiantil, 2025	29



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 (Meneses Hernández & Guevara Agüero , 2023, pág. 8).

Servicios de Vida Estudiantil son las actividades que contribuyen al acceso, permanencia y desarrollo de las personas estudiantes abarcando aspectos como el arte, deporte, vida saludable, promoción de la salud, orientación, bienestar socioeconómico.

Resumen ejecutivo

La Unidad de Evaluación del Centro de Investigación y Evaluación Institucional realizó en 2025 la segunda evaluación del grado de satisfacción de sus poblaciones estudiantiles: primer ingreso, estudiantes regulares de grado, estudiantes en el exterior y personas graduadas. La evaluación se enmarca en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC) y responde a los lineamientos de aseguramiento de la calidad, así como al compromiso institucional con la mejora continua.

La metodología empleada posee un enfoque mixto, que incluyó la aplicación de tres cuestionarios en línea y revisión documental, lo que permitió analizar la información y generar hallazgos. Se alcanzaron 257 respuestas de estudiantes de primer ingreso, 894 de estudiantes regulares, y 14 estudiantes en el exterior; además se incorporó además información censal de 4.841 personas graduadas extraídas de la Base de datos del Seguimiento de la Condición Laboral de la OLaP CONARE (Consejo Nacional de Rectores) y UNED 2024.

Dentro de la agrupación de **servicios administrativos**, los servicios de admisión y matrícula son los mejor valorados por personas estudiantes de primer ingreso, con niveles de satisfacción que se ubican por encima del 90 % (en una escala del 1 al 100). En contraste, los servicios de gestión de denuncias estudiantiles y de capacitación en normativa institucional presentan las calificaciones más bajas, con porcentajes de 52 % y 69 %, respectivamente.

En cuanto a los **servicios académicos**, la plataforma educativa y el material didáctico presentan los niveles más altos de satisfacción (superiores al 90% en varias poblaciones), aunque se señala la necesidad de diversificar estrategias de evaluación, fortalecer el acompañamiento de tutores y actualizar contenidos.



Los **servicios de Vida Estudiantil** alcanzan niveles de satisfacción positivos en gestión de documentos oficiales y atención socioeconómica, pero presentan debilidades en Promoción Estudiantil, con porcentajes por debajo del 70% en estudiantes regulares.

El análisis de las respuestas de corte cualitativo revela demandas reiterativas: mayor agilidad en los procesos de matrícula, tiempos de respuesta más cortos en consultas y trámites, actualización de planes de estudio y materiales educativos, así como un acompañamiento docente más cercano y proactivo. También se identifican necesidades de fortalecer la orientación estudiantil, la claridad en procesos de becas y la diversificación de actividades de vida estudiantil.

En conclusión, la evaluación evidencia que la UNED mantiene fortalezas importantes en servicios clave para la permanencia estudiantil, pero requiere atender con prioridad las áreas de acompañamiento académico, procesos administrativos sensibles y oferta de vida estudiantil. Estos hallazgos constituyen insumos estratégicos para orientar la toma de decisiones institucionales y consolidar el compromiso de la Universidad con la calidad, la inclusión y la pertinencia de la educación a distancia.

Introducción

La evaluación de los servicios universitarios constituye una herramienta esencial para determinar en qué medida la Universidad Estatal a Distancia (UNED) responde a las necesidades de sus diversas poblaciones de interés. La satisfacción, entendida como “el grado en que se cubren las necesidades y expectativas de las poblaciones de interés con respecto a los servicios académicos y administrativos que ofrece la Universidad” (Meneses Hernández & Guevara Agüero, 2023, p. 6), representa un indicador clave dentro del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

Su importancia radica en la orientación que proporciona para los procesos de mejora continua y en la relación que establece entre la satisfacción, la confianza en los servicios universitarios y la permanencia de la población estudiantil en sus estudios. Asimismo, un alto nivel de satisfacción estudiantil contribuye de manera significativa al fortalecimiento de la imagen institucional y al posicionamiento de la UNED como una universidad comprometida con la calidad, la pertinencia y la excelencia en la prestación de sus servicios.

El presente informe de evaluación responde a la solicitud de la Mag. Graciela Núñez Núñez, coordinadora del Proyecto de Acreditación Institucional, para realizar la segunda evaluación del grado de satisfacción de las poblaciones de interés (personas estudiantes de primer ingreso, regulares, graduadas, estudiantes de extensión y de posgrado, personas funcionarias y proveedores) con los servicios institucionales universitarios relacionados con el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC). El SIGIC forma parte del modelo de aseguramiento institucional adoptado por la UNED parte del proceso de acreditación institucional (UNED, 2025).

Este informe brinda resultados de la satisfacción de las poblaciones personas estudiantes de primer ingreso, regulares, graduadas, estudiantes en el exterior, otros dos informes cubrirán las poblaciones restantes.



Este proceso evaluativo se enmarca en una de las líneas de acción del Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI), que incluye la generación de insumos para la toma de decisiones estratégicas en materia de servicios universitarios. Además, responde al acuerdo del Consejo Universitario en la sesión 1560-2002, que reconoce como función del CIEI “*efectuar las acciones requeridas para evaluar la Institución como un todo, en su calidad de centro de generación de conocimiento y de educación superior a distancia*” (Consejo Universitario, 2002, pág. 23).

Esta evaluación contribuye al cumplimiento de los Lineamientos de Política Institucional 2021-2025 (LPI), especialmente con aquellos ejes relacionados con la calidad, la gestión institucional y la mejora de los servicios dirigidos a las poblaciones estudiantiles, que constituyen dimensiones clave para fortalecer el modelo institucional de la UNED (UNED, 2021).

Asimismo, esta evaluación aporta información relevante para que las autoridades universitarias y dependencias diseñen estrategias alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular el ODS 4 (Educación de calidad) y el ODS 10 (Reducción de las desigualdades) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015). De esta manera, la medición de la satisfacción de los servicios universitarios se convierte en un aporte institucional para fortalecer la equidad, la inclusión y la pertinencia del modelo educativo de la UNED.

La estructura del informe de evaluación está conformada por: resumen, introducción, estrategia metodológica, resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos de tal manera que se evidencie el orden de proceso realizado.

Alcance

Esta evaluación proporciona a las autoridades universitarias y a todo el personal interesado de la UNED, información relevante sobre la percepción de las poblaciones estudiantiles -objeto de este estudio- respecto al grado de satisfacción con los servicios universitarios, para fortalecer su calidad y dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en el Modelo Audit Internacional para la Acreditación Institucional.

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 grado 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 grado 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 <i>satisfacción</i> , 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 regulares activas, de grado entre el tercer cuatrimestre 2024 y el segundo semestre del 2024.
- Personas estudiantes matriculados por primera vez en el tercer cuatrimestre del 2024.
- Personas estudiantes de grado adscritas al Programa de Estudiantes en el Exterior (PAEE) durante el tercer cuatrimestre 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).
- Personas estudiantes graduadas de grado 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 a nivel de grado y posgrado entre los años 2023-2024, OLaP-CONARE.

Las tres primeras poblaciones participaron mediante cuestionarios en línea, mientras que para la población graduada se utilizaron datos secundarios provenientes de bases institucionales.

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 evaluativo, 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 aplicaron tres cuestionarios uno a estudiantes regulares, otro a estudiantes en el exterior y el último a estudiantes de primer ingreso. Esto se realizó por medio de la Plataforma LimeSurvey.
Validación de instrumentos	Se realizaron sesiones de trabajo con las personas coordinadoras de áreas de Vida Estudiantil para validar los ítems de los instrumentos. En estas sesiones se estableció la categoría de Vida Estudiantil por sugerencia de las personas expertas. Además, 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 grado (primer ingreso)	2499	257
Estudiantes de grado (regular)	29172	894
Estudiantes en el exterior	55	14
Estudiantes graduados	5165	4841

Nota. elaboración propia a partir de datos suministrados por el SIATGI, 2025 y OLaP-CONARE, 2025.

En el caso de la población graduada, la información corresponde a una base de datos institucional con cobertura del 94% del universo registrado.

A manera de síntesis, en la tabla 4 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 Regulares	Encuesta	29172	894
	Estudiantes en el exterior	Encuesta	55	14
	Primer Ingreso	Encuesta	2499	257
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 (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, relativa y distribuciones comparativas con el propósito de representar de manera resumida y comprensible las respuestas obtenidas de las poblaciones participantes en la evaluación.

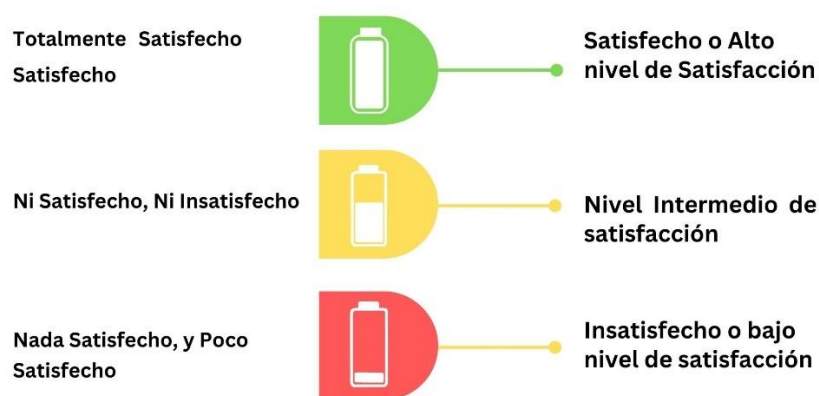
Los datos de las encuestas aplicadas fueron exportados desde Lime Survey a Microsoft Excel desde el cual se codificó la información cuantitativa, para luego elaborar



gráficos, tablas y el cálculo de porcentajes, lo que favoreció una mejor visualización de la información.

Dentro de las respuestas cuantitativas, 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 codificaron 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 6.

Este mismo tratamiento se aplicó al procesamiento de las respuestas de tres preguntas contenidas en la Base de datos del Cuestionario Perfil de Personas 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?** (Centro de Investigación y Evaluación Institucional, 2024)



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 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 evidencian aspectos que deben revisarse y, en consecuencia, requieren mejoras. Las personas estudiantes consultadas perciben los servicios universitarios en un nivel intermedio; es decir no los califica ni como buenos ni como malos. Atienden las necesidades mínimas requeridas.
De 8 a 10	Satisfecho o alto nivel de satisfacción	Entre 80 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 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
La baja respuesta de la población de estudiantes en el exterior limitó la posibilidad de generalizar los hallazgos o realizar inferencias al universo de esta población.	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 exponen los hallazgos del proceso evaluativo, los cuales se fundamentan en las respuestas de las personas participantes en esta evaluación.



Dichos resultados dan respuesta a las interrogantes de la evaluación y se presentan organizados en las siguientes categorías:

- El grado de satisfacción global de las poblaciones.
- El grado de satisfacción por tipo de población y servicio universitario.
- Las oportunidades de mejora de los servicios universitarios, según la opinión de las personas consultadas.

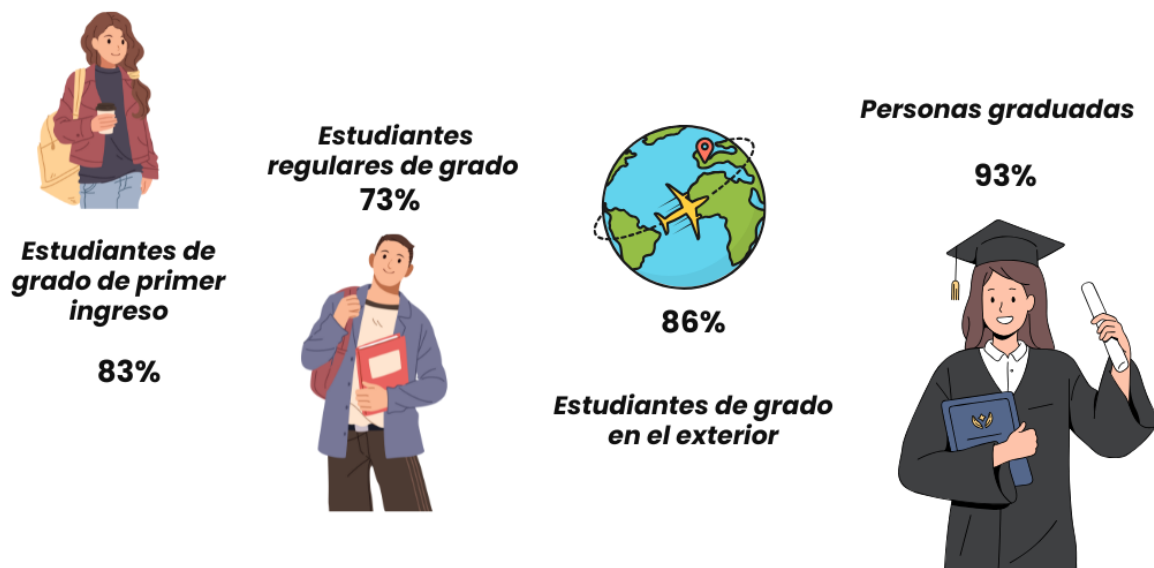
Grado de satisfacción general

Este apartado, contempla de manera conjunta los resultados de la pregunta de valoración global de los servicios, de cuatro poblaciones consideradas en esta evaluación: estudiantes de primer ingreso, estudiantes regulares, estudiantes en el exterior, y personas graduadas.

En esta evaluación el grado de satisfacción con los servicios universitarios de todas las poblaciones consultadas alcanzó un 75,5%, mientras que un 18,9% manifestó un nivel intermedio y únicamente un 5,6% se declaró insatisfecho. Este resultado general ubica a los servicios en un nivel intermedio de satisfacción, lo que indica que, si bien cumplen con las necesidades mínimas de la población estudiantil, aún presentan oportunidades de mejora para incrementar su pertinencia y calidad percibida.

En la ilustración 1 se muestran los datos de satisfacción general por tipo de población.

Ilustración 1: Grado de satisfacción por tipo de población estudiantil, 2025



Nota. elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de primer ingreso de grado, personas estudiantes regulares de grado y personas estudiantes en el exterior, 2025.



De acuerdo con los datos recolectados, tres de las cuatro poblaciones consultadas perciben los servicios universitarios de manera satisfactoria, con la excepción de las personas estudiantes regulares de grado, quienes muestran un nivel de satisfacción intermedia (73%).

Para la población estudiantil en el exterior, 12 de las 14 personas participantes manifestaron estar satisfechas con los servicios, mientras que 2 indicaron un nivel intermedio. Cabe señalar que, debido al reducido número de respuestas, los resultados se presentan únicamente con base en la percepción de estas 14 personas.

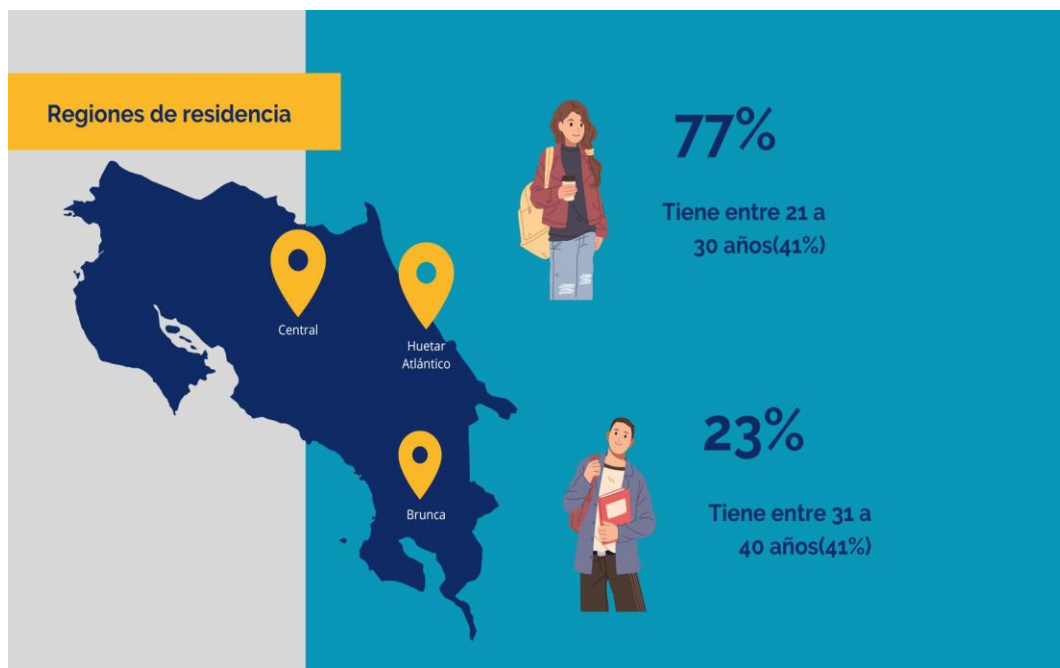
Por otra parte, el Proyecto de Acreditación institucional solicitó que en esta evaluación se consultara al estudiantado acerca de satisfacción con la información y divulgación de la Universidad. Los resultados muestran que un 73% manifestó estar satisfecho, un 21% indicó un nivel neutral y un 6% expresó insatisfacción. En términos generales, este resultado ubica a la información y divulgación en un nivel intermedio de satisfacción.

En 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.

Satisfacción de Personas Estudiantes de Primer Ingreso

A. Datos Sociodemográficas

Ilustración 2: Datos demográficos personas estudiantes de primer ingreso.



Nota. elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de primer ingreso de grado, 2025.



Las mujeres participantes en esta evaluación representan el 77% y provienen principalmente de tres regiones: Central (42%), Brunca (17%) y Huetar Caribe (17%). En cuanto a la edad, el grupo más numeroso se ubica entre los 21 y 30 años (41%), seguido por quienes tienen entre 31 y 40 años (33%).

Por su parte, los hombres representan el 23% de la población estudiantil. Al igual que las mujeres, provienen principalmente de la región Central (60%), seguida de la Huetar Norte (16%) y la Brunca (14%). Sin embargo, a diferencia de la población femenina, la mayor proporción de hombres en esta evaluación se concentra en el rango de 31 a 40 años (41%), seguido por el grupo de 21 a 30 años (38%).

La evaluación de la satisfacción de la población regular de primer ingreso se centró en: a) Servicios de administrativa, b) Servicios académicos: proceso educativo y servicios de apoyo, y c) Servicios de Vida Estudiantil.

B. Uso y satisfacción de los servicios administrativos

Durante el periodo de esta evaluación, más del 80% de las personas estudiantes afirmaron utilizar los servicios administrativos. El único servicio que no alcanzó este porcentaje fue el uso de las instalaciones de la Universidad para realizar gestiones específicas —como asistencia a laboratorios o consultas en la biblioteca—, que registró un 73%.

Ilustración 3: Uso de los servicios administrativos

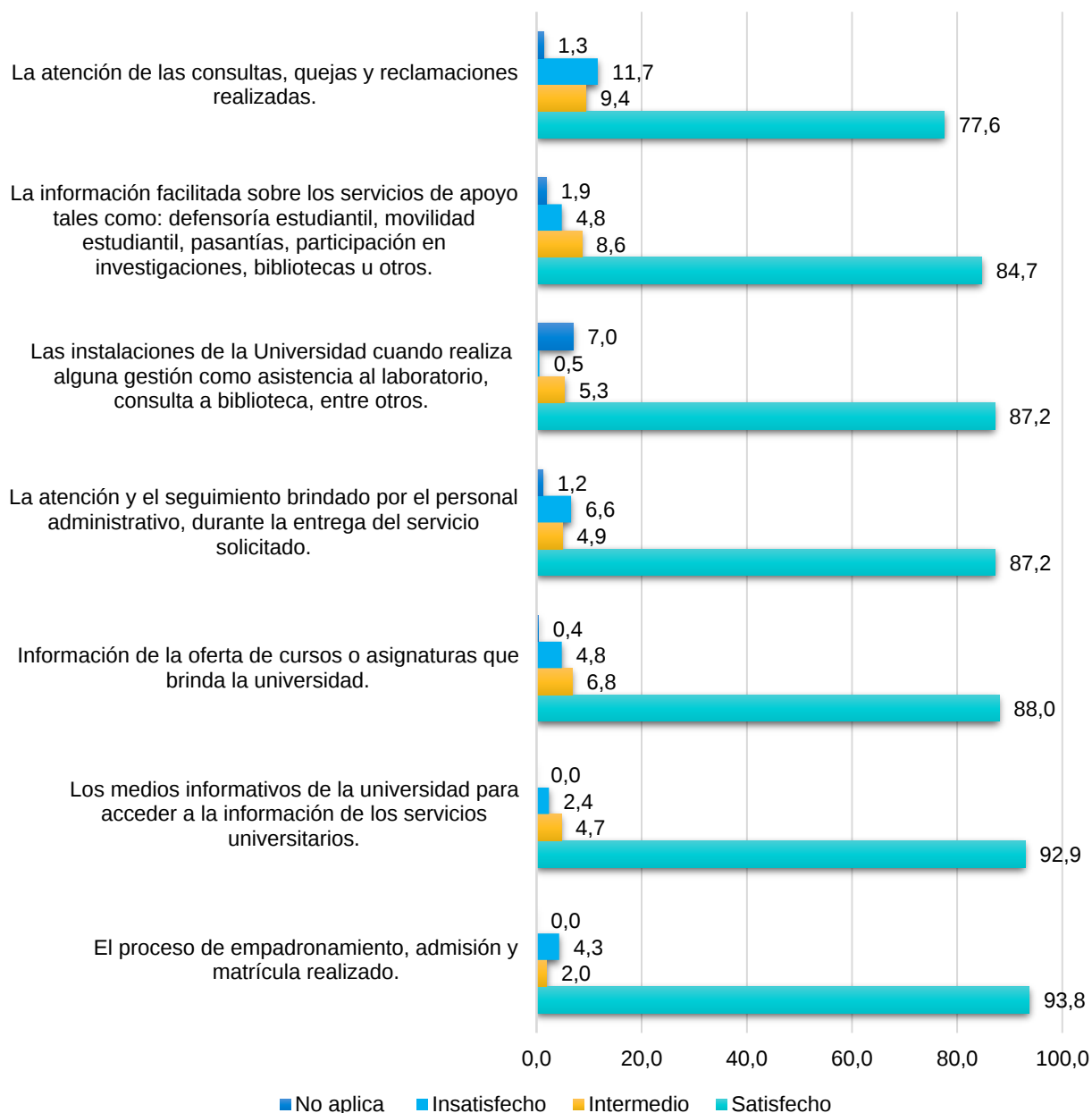
Servicio administrativo	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
El proceso de empadronamiento, admisión y matrícula realizado.	100%	0%
Los medios informativos de la universidad para acceder a la información de los servicios universitarios.	99%	1%
Información de la oferta de cursos o asignaturas que brinda la universidad.	97%	3%
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo, durante la entrega del servicio solicitado.	95%	5%
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas.	87%	13%
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, bibliotecas u otros.	81%	19%
Las instalaciones de la Universidad cuando realiza alguna gestión como asistencia al laboratorio, consulta a biblioteca, entre otros.	73%	27%

Nota. elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de primer ingreso de grado, 2025.



El gráfico 1 refleja los resultados de la satisfacción de las personas estudiantes de primer ingreso de grado hacia los servicios administrativos que utilizaron.

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



Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de primer ingreso de grado, 2025.



Los procesos iniciales de incorporación a la universidad como empadronamiento, admisión y matrícula son percibidos como altamente satisfactorios. Esto refleja que la institución cuenta con procedimientos eficientes y bien organizados que facilitan el ingreso de las personas estudiantes.

En cuanto al acceso a la información, se destaca la calidad de los medios informativos y la claridad con que se comunican los cursos y asignaturas disponibles, lo que favorece los canales institucionales de comunicación.

La infraestructura universitaria, junto con los servicios de apoyo complementario como la Defensoría, los programas de movilidad y las pasantías, recibe también valoraciones muy positivas. Estos aspectos contribuyen de manera significativa a una experiencia estudiantil integral y respaldada.

El acompañamiento del personal administrativo en la gestión de trámites es otro aspecto positivo. Las personas estudiantes reconocen la disposición y eficiencia en la atención brindada, lo que evidencia un compromiso con la calidad del servicio.

No obstante, se identifica un aspecto con oportunidad de mejora referido a la gestión de consultas, quejas y reclamaciones, en el cual el porcentaje se ubicó en 77,6%, reflejando una percepción intermedia. Este componente, aunque cumple su función, presenta un nivel de satisfacción menor en comparación con los demás.

C. *Uso y Satisfacción frente a servicios académicos: proceso educativo y servicios de apoyo*

Cinco servicios académicos fueron utilizados por la totalidad (100%) de las personas estudiantes de primer ingreso.

En contraste, los servicios que reportaron un mayor porcentaje de no utilización fueron el servicio de alfabetización informacional para personas usuarias del CIDREB (33%) y el servicio de préstamo de documentación en la Sede Central y las Sedes Universitarias (39%), lo que puede ser un elemento para profundizar en futuras evaluaciones y conocer las razones por las cuales las personas estudiantes no están utilizando dichos servicios. (Ver ilustración 4)



Ilustración 4: Uso de los servicios académicos.

Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
Los contenidos de las asignaturas de la carrera o carreras que cursa.	100%	0%
El material educativo (impreso y digital).	100%	0%
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió la asignatura.	100%	0%
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas.	100%	0%
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas.	100%	0%
De manera general, el acompañamiento de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas.	99%	1%
El conocimiento técnico de las personas tutoras de las asignaturas que usted cursa o ha cursado.	98%	2%
Inducción recibida sobre el modelo educativo.	95%	5%
El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona encargada de cátedra y la persona encargada de carrera, durante la entrega del servicio solicitado.	95%	5%
El servicio de acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales. (Bases de datos científicas, libros, etc.)	91%	9%
El servicio de alfabetización informacional de personas usuarias del Centro de Información Documentación y Recursos Bibliográficos (CIDREB)	67%	33%
EL servicio de préstamo de documentación (programas de estudio, documentos creados por las Escuelas, entre otros) en Sede Central y las Sedes Universitarias.	61%	39%

Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de primer ingreso de grado, 2025.



Los restantes recursos académicos fueron utilizados por las personas estudiantes en un porcentaje superior al 90%.

El gráfico 2 presenta los resultados sobre el grado de satisfacción de las personas estudiantes de primer ingreso de grado con respecto a los servicios académicos.

Gráfico 2. Grado de satisfacción hacía los servicios académicos, 2025



Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de primer ingreso de grado, 2025.



De acuerdo con el gráfico anterior, tres servicios fueron valorados con nivel intermedio por las personas estudiantes: el servicio de préstamo de documentación (75%), el servicio de alfabetización informacional del CIDREB (79%) y el seguimiento y acompañamiento brindado por la persona encargada de cátedra y programa (79%).

En contraste, el servicio que alcanzó el mayor nivel de satisfacción entre las personas estudiantes de primer ingreso fue la plataforma educativa, con una valoración del 96%.

D. Uso y Satisfacción frente a servicios de Servicios de Vida Estudiantil

Según la ilustración 5, los servicios de Vida Estudiantil con mayor nivel de utilización fueron tres: el proceso de admisión o matrícula (96%), el servicio de atención socioeconómica brindado por la Universidad (89%) y la gestión de documentos oficiales (84%). En contraste, los servicios que no alcanzaron un porcentaje mayoritario de uso fueron dos: orientación estudiantil (79%) y promoción estudiantil (62%).

Ilustración 5: Uso de los servicios de Vida Estudiantil

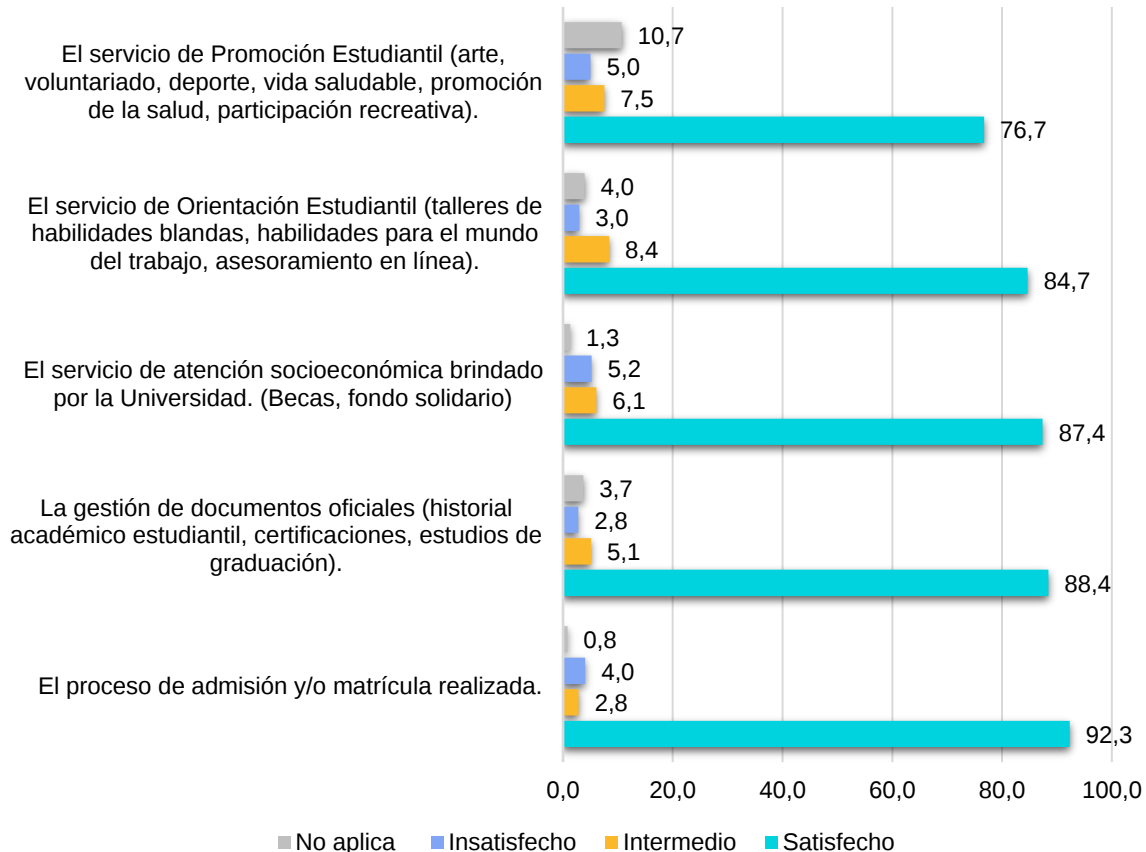
Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
El servicio de atención socioeconómica brindado por la Universidad. (Becas, fondo solidario)	89%	11%
La gestión de documentos oficiales (historial académico estudiantil, certificaciones, estudios de graduación).	84%	16%
El servicio de Orientación Estudiantil (talleres de habilidades blandas, habilidades para el mundo del trabajo, asesoramiento en línea).	79%	21%
El servicio de Promoción Estudiantil (arte, voluntariado, deporte, vida saludable, promoción de la salud, participación recreativa).	62%	38%

Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de primer ingreso de grado, 2025.

El grado de satisfacción de los servicios de vida estudiantil se muestra en el gráfico 3.



Gráfico 3. Grado de satisfacción hacia los servicios de Vida Estudiantil, 2025



Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de primer ingreso de grado, 2025.

Con base en los resultados obtenidos, se identifica que cuatro servicios del área de Vida Estudiantil alcanzaron un alto nivel de satisfacción por parte de la población encuestada. Estos son: el proceso de admisión y/o matrícula (92,3%), la gestión de documentos oficiales (88,4%), la atención socioeconómica (87,4%) y el servicio de orientación estudiantil (84,7%).

Finalmente, el servicio de Promoción Estudiantil presenta el menor nivel de satisfacción (76,7%), lo que podría relacionarse con una menor percepción de prioridad frente a los demás servicios ya que un 10,7% indicó que dicho servicio no aplica.

Satisfacción de Personas estudiantes regulares de grado

A. Datos Sociodemográficos



Ilustración 6: Datos demográficos personas estudiantes regulares de grado, 2025



Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes regulares de grado, 2025.

Las mujeres representan el 71% de las personas participantes en esta evaluación, procedentes principalmente de la región Central (50%), seguida por la región Brunca (14%) y la región Huetar Norte (12%). En cuanto a la edad, el grupo más numeroso se encuentra entre los 21 y 30 años (49%), lo que evidencia una participación mayoritaria de población joven femenina.

Por su parte, los hombres constituyen el 28% de la población estudiantil participante. La mayoría proviene de la región Central (64%), seguida por la región Brunca (9%) y la región Chorotega (8%). En relación con la edad, el 45% de los hombres se ubica en el rango de 21 a 30 años, lo que muestra una distribución etaria similar a la observada en la población femenina.

B. Uso y valoración de los servicios administrativos

La ilustración 7 presenta, para cada servicio, el porcentaje de utilización por parte de las personas estudiantes. Por su parte, la tabla 4 muestra los niveles de satisfacción percibidos en relación con dichos servicios.



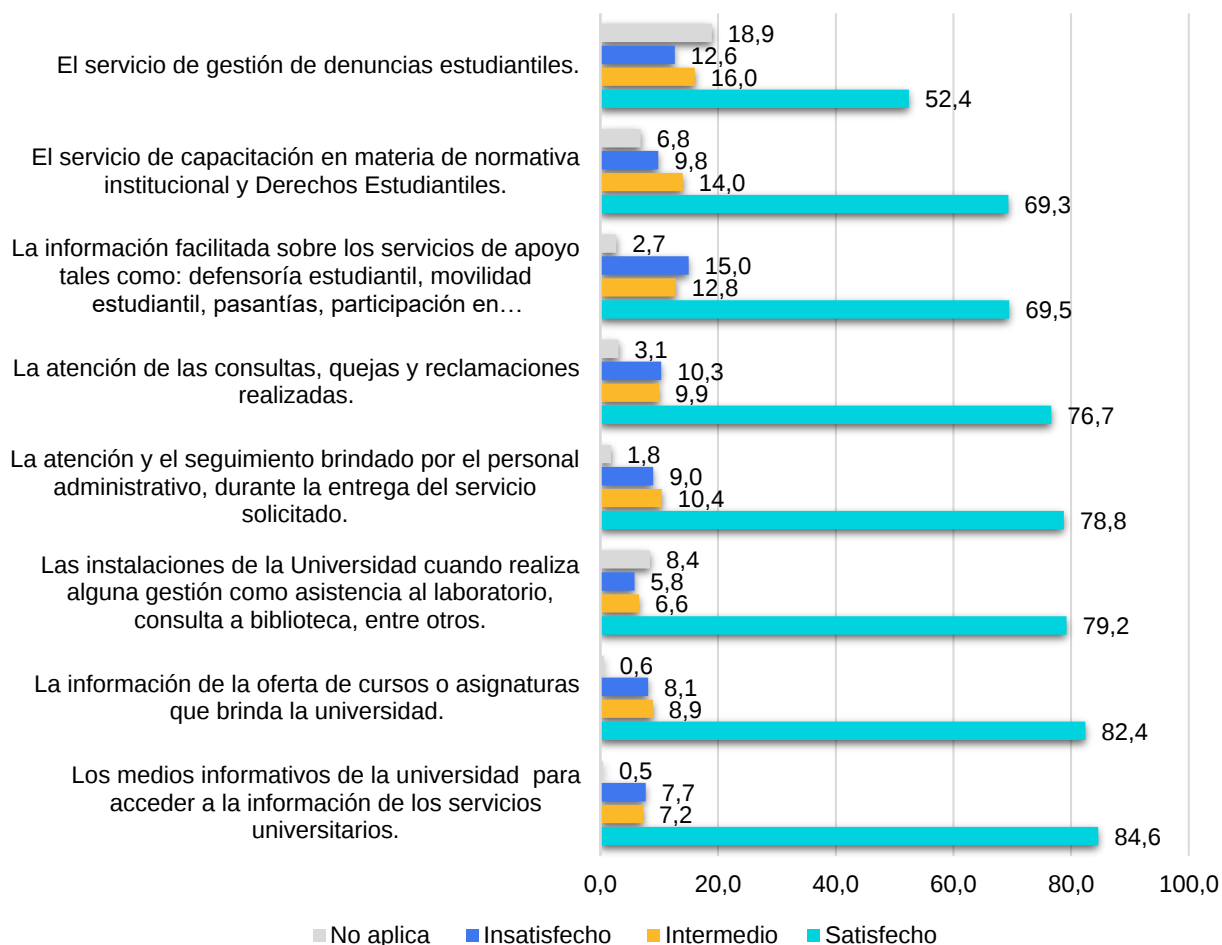
Ilustración 7: Uso de los servicios administrativos

Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
Los medios informativos de la universidad para acceder a la información de los servicios universitarios.	99%	1%
Información de la oferta de cursos o asignaturas que brinda la universidad.	98%	2%
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo, durante la entrega del servicio solicitado.	92%	8%
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas.	88%	12%
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, bibliotecas u otros.	82%	18%
Las instalaciones de la Universidad cuando realiza alguna gestión como asistencia al laboratorio, consulta a biblioteca, entre otros.	72%	28%
El servicio de capacitación en materia de normativa institucional y Derechos Estudiantiles	67%	33%
El servicio de gestión de denuncias estudiantiles	46%	54%

Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de grado, 2025.



Gráfico 4. Grado de satisfacción hacía los servicios administrativos, 2025



Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes regulares de grado, 2025.

Los resultados evidencian una percepción positiva de los servicios administrativos, en especial en aquellos servicios más utilizados. Destacándose los medios informativos de la universidad (84,6%), la información sobre la oferta de cursos o asignaturas (82,4%). En un nivel intermedio de satisfacción se ubican recursos como las instalaciones universitarias utilizadas para la gestión de diversas asignaciones como los laboratorios o consulta a la biblioteca (79,2%), así como la atención y seguimiento del personal administrativo (78,8%) y la atención de consultas, quejas y reclamaciones (76,7%), lo que sugiere una experiencia favorable, aunque con mejora que realizar en la calidad del acompañamiento brindado.

Por su parte, los porcentajes de satisfacción más bajos se concentran en la información sobre servicios de apoyo (69,5%), la capacitación en normativa institucional y derechos estudiantiles (69,3%) y, de manera más crítica, en el servicio de gestión de



denuncias estudiantiles (52,4%), lo cual pone en evidencia áreas que requieren fortalecimiento para garantizar que el estudiantado cuenten con información clara, acceso oportuno y confianza en los mecanismos de apoyo a estudiantes, es necesario indicar que un 18,9% de las personas estudiantes indicó que este servicio no les aplica.

C. Uso y valoración de los servicios académicos: proceso educativo y servicios de apoyo

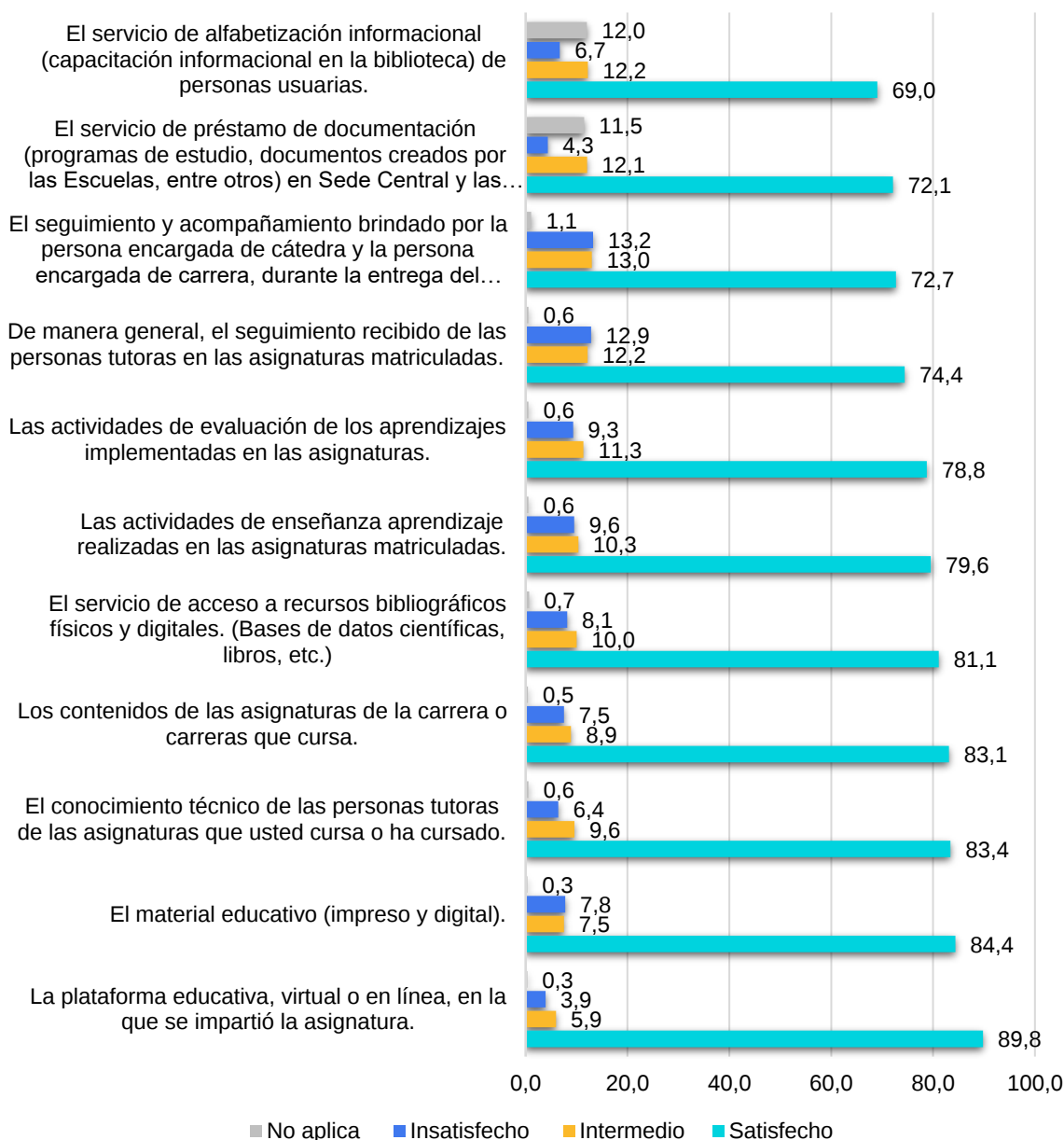
Ilustración 8: Uso de los servicios académicos

Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas.	100%	0%
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió la asignatura.	100%	0%
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas.	100%	0%
El material educativo (impreso y digital).	99%	1%
Los contenidos de las asignaturas de la carrera o carreras que cursa.	99%	1%
De manera general, el acompañamiento de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas.	99%	1%
El conocimiento técnico de las personas tutoras de las asignaturas que usted cursa o ha cursado.	99%	1%
El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona encargada de cátedra y la persona encargada de carrera, durante la entrega del servicio solicitado.	92%	8%
El servicio de acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales. (Bases de datos científicas, libros, etc.)	95%	5%
El servicio de alfabetización informacional de personas usuarias del Centro de Información Documentación y Recursos Bibliográficos (CIDREB)	59%	41%
EL servicio de préstamo de documentación (programas de estudio, documentos creados por las Escuelas, entre otros) en Sede Central y las Sedes Universitarias.	57%	43%

Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de grado, 2025.



Gráfico 5. Grado de satisfacción hacía los servicios académicos, 2025



Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes regulares de grado, 2025.

En relación con los servicios académicos, las personas estudiantes están más satisfechas con aquellos recursos y servicios directamente vinculados al desarrollo de sus asignaturas, destacando la plataforma educativa virtual (89,8%), el material educativo disponible en distintos formatos (84,4%), así como el conocimiento técnico de las personas tutoras (83,4%); los contenidos de las asignaturas (83,1%) y el acceso a recursos bibliográficos (81,1%).



En un nivel intermedio se ubican las actividades de enseñanza-aprendizaje (79,6%), las actividades de evaluación implementadas (78,8%), en el seguimiento de las personas tutoras (74,4%), el acompañamiento brindado por cátedras y carreras (72,7%) y el servicio de préstamo de documentación (72,1%) lo que indica una percepción favorable, aunque con áreas de mejora.

En contraste, el porcentaje más bajo de satisfacción se observa la alfabetización informacional (69,0%), evidenciando que los servicios de apoyo académico complementarios aún presentan importantes oportunidades de mejora para potenciar la experiencia formativa del estudiantado.

D. Uso y valoración de los Servicios de Vida Estudiantil

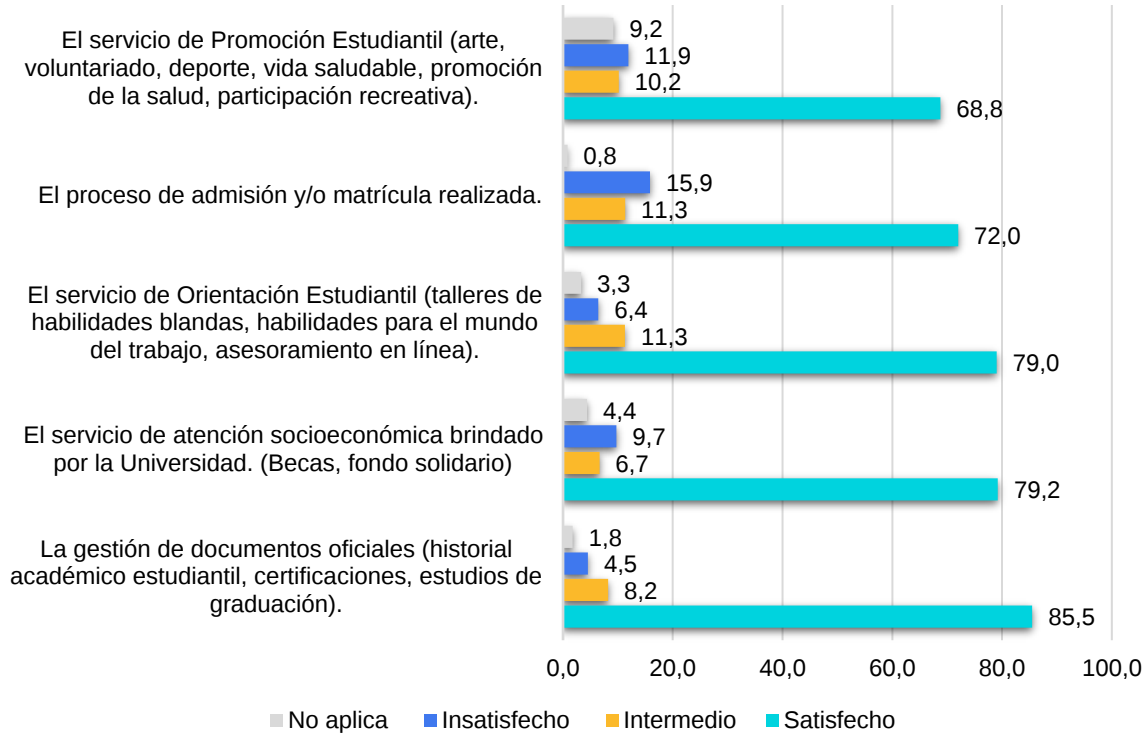
Ilustración 9: Uso de los servicios de Vida Estudiantil

Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
El proceso de admisión y/o matrícula realizada.	96%	4%
La gestión de documentos oficiales (historial académico estudiantil, certificaciones, estudios de graduación).	89%	11%
El servicio de atención socioeconómica brindado por la Universidad. (Becas, fondo solidario)	84%	16%
El servicio de Orientación Estudiantil (talleres de habilidades blandas, habilidades para el mundo del trabajo, asesoramiento en línea).	71%	29%
El servicio de Promoción Estudiantil (arte, voluntariado, deporte, vida saludable, promoción de la salud, participación recreativa).	57%	43%

Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes de grado, 2025.



Gráfico 6.Grado de satisfacción hacía los servicios de Vida Estudiantil, 2025



Nota. elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes regulares de grado, 2025.

Según el gráfico 6, los resultados muestran que, dentro de los servicios de gestión de vida estudiantil, la satisfacción más alta se ubica en a la gestión de documentos oficiales (85,5%). En un nivel intermedio se ubican los servicios de atención socioeconómica (79,2%), el servicio de Orientación Estudiantil (79%), el proceso de admisión y matrícula alcanza un 72%.

Finalmente, el servicio de Promoción Estudiantil registra el porcentaje de satisfacción más bajo (68,8%). Este resultado evidencia una valoración inferior en comparación con los demás servicios evaluados, lo que permite identificarlo como un ámbito que requiere atención de parte de las personas encargadas de estos servicios.

Satisfacción de Personas estudiantes adscritas al Programa de Estudiantes en el Exterior (PAEE)

En este apartado no se utilizan porcentajes debido al número de respuestas obtenidas de esta población (14 respuestas), dado lo anterior, si se utilizaran porcentajes podría generar interpretaciones distorsionadas.

A. Datos Sociodemográficos



Ilustración 10: Datos demográficos personas estudiantes adscritas al Programa de Estudiantes en el Exterior, 2025



Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritos al programa de estudiantes en el exterior, 2025.

La mayoría de las personas que participaron en esta evaluación residen en Estados Unidos. De las 14 personas participantes, 12 son mujeres, de las cuales cinco se encuentran en el rango de edad entre 31 y 40 años. En cuanto a los hombres, se registraron únicamente dos participantes: uno con una edad comprendida entre los 21 y 30 años, y otro entre los 51 y 60 años. Esta distribución refleja una mayor presencia femenina y una diversidad etaria más amplia dentro del grupo que estudia desde el exterior.

B. Uso y satisfacción frente a servicios administrativos



Ilustración 11: Uso de los servicios administrativos

Servicios Administrativos	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
Información de la oferta de cursos o asignaturas que brinda la universidad.	14	0
Los medios informativos de la universidad para acceder a la información de los servicios universitarios.	14	0
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo, durante la entrega del servicio solicitado.	14	0
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas.	11	3
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, bibliotecas u otros.	10	4
Las instalaciones de la Universidad cuando realiza alguna gestión como asistencia al laboratorio, consulta a biblioteca, entre otros.	6	8
El servicio de capacitación en materia de normativa institucional y Derechos Estudiantiles	5	9
El servicio de gestión de denuncias estudiantiles	4	10

Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritos al programa de estudiantes en el exterior, 2025.



Tabla 7: Grado de satisfacción hacía los servicios administrativos, 2025

Servicio	Satisfecho	Intermedio	Insatisfecho
La información de la oferta de cursos o asignaturas que brinda la universidad.	14	0	0
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo, durante la entrega del servicio solicitado.	13	0	1
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.	12	2	0
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas.	10	0	1
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros.	8	2	0
Las instalaciones de la Universidad cuando realiza alguna gestión como asistencia al laboratorio, consulta a biblioteca, entre otros.	5	1	0
Servicio de capacitación en materia de normativa institucional y Derechos Estudiantiles	2	3	0
Servicio de gestión de denuncias estudiantiles	2	2	0

Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritos al programa de estudiantes en el exterior, 2025.

En el caso del servicio de atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas, 1 de las personas participantes se muestra satisfecha y 1 insatisfecha. A cerca de la información de la oferta de cursos o asignaturas que brinda la universidad 14 personas indican estar satisfecho.

Con respecto a los medios informativos de la universidad (sitio web, redes sociales, medios impresos, pautas publicitarias y otros), 12 personas usuarias se muestran satisfechas y 2 personas se mantienen en nivel intermedio de satisfacción.

De las personas consultadas, 8 indican estar satisfechas con la información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros. Además, 2 personas se ubicaron en un nivel intermedio de satisfacción y 4 indicaron no utilizar el servicio.



Acerca de la atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo, durante la entrega del servicio solicitado, 14 personas indicaron estar satisfechos y una persona indicó estar insatisfecha.

En el tema de las instalaciones de la universidad 5 personas indicaron estar satisfechas, 8 personas no utilizaron el servicio y 1 persona tiene un nivel intermedio de satisfacción.

En el caso del servicio de gestión de denuncias estudiantiles 2 personas mostraron estar satisfechas, 2 indicaron un nivel intermedio y 10 personas mencionaron no haber utilizado el servicio. Con respecto al servicio de capacitación en materia de normativa institucional y Derechos Estudiantiles 3 de las personas participantes indicó estar en nivel intermedio, 2 personas señalaron estar satisfechas y 9 personas mencionaron no utilizar el servicio.

C. Uso y satisfacción frente a servicios de gestión académica: proceso educativo y servicios de apoyo

Siete de los servicios fueron utilizados por todos los estudiantes que contestaron la encuesta el detalle del uso de los servicios se puede observar en la ilustración 12.



Ilustración 12: Uso de los servicios académicos

Servicios Académicos	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
Los contenidos de las asignaturas de la carrera o carreras que cursa.	14	0
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas.	14	0
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas.	14	0
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió la asignatura.	14	0
De manera general, el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas.	14	0
El conocimiento técnico de las personas tutoras de las asignaturas que usted cursa o ha cursado.	14	0
El material educativo (impreso y digital).	14	0
El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona encargada de cátedra y la persona encargada de carrera, durante la entrega del servicio solicitado.	13	1
El servicio de acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales. (Bases de datos científicas, libros, etc.)	12	2
EL servicio de préstamo de documentación (programas de estudio, documentos creados por las Escuelas, entre otros) en Sede Central y las Sedes Universitarias.	8	6
El servicio de alfabetización informacional de personas usuarias del Centro de Información Documentación y Recursos Bibliográficos (CIDREB)	4	10

Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritos al programa de estudiantes en el exterior, 2025.



Tabla 8. Grado de satisfacción hacía los servicios académicos, 2025

Servicio	Satisfecho	Intermedio	Insatisfecho
Los contenidos de las asignaturas de la carrera o carreras que cursa.	13	0	1
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió la asignatura.	13	1	0
El conocimiento técnico de las personas tutoras de las asignaturas que usted cursa o ha cursado.	13	1	0
El material educativo (impreso y digital).	13	1	0
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas.	12	2	0
Servicio de acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales. (Bases de datos científicas, libros, etc.)	11	2	1
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas.	11	1	1
El seguimiento y acompañamiento brindado por persona encargada de cátedra y la persona encargada de programa, durante la entrega del servicio solicitado.	10	4	0
Servicio de préstamo de documentación (programas de estudio, documentos creados por las Escuelas, entre otros) en Sede Central y las Sedes Universitarias.	8	0	0
Servicio de alfabetización informacional (capacitación informacional en la biblioteca) de personas usuarias.	4	0	0

Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritos al programa de estudiantes en el exterior, 2025.

En términos generales, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de las personas participantes con los distintos componentes del servicio académico. La mayoría de los aspectos evaluados obtuvieron valoraciones positivas, lo que evidencia la calidad del acompañamiento docente y la pertinencia de los recursos disponibles.

El seguimiento brindado por las personas encargadas de cátedra y de programa fue bien valorado, con una amplia mayoría de respuestas satisfactorias y solo casos aislados



de disconformidad. De igual forma, los contenidos de las asignaturas, las actividades de enseñanza y aprendizaje, y las estrategias de evaluación fueron considerados adecuados por la gran mayoría de estudiantes.

La plataforma educativa virtual y el acompañamiento de las personas tutoras también recibieron calificaciones positivas, destacando especialmente el dominio técnico del personal docente. En cuanto a los materiales educativos, tanto impresos como digitales, los resultados confirman su utilidad y pertinencia para el desarrollo académico.

Por otra parte, los servicios bibliotecarios, acceso a recursos físicos y digitales (Bases de datos científicas, libros, etc.), así como la alfabetización informacional, obtuvieron una valoración intermedia, constituyéndose en uno de los puntos que pueden ser analizados para determinar por qué no fueron calificados con satisfacción por el total de la población participante.

D. Servicios de Vida Estudiantil

Ilustración 13: Uso de los servicios de Vida Estudiantil

Servicios de Vida Estudiantil	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
El proceso de admisión y/o matrícula realizada.	13	1
La gestión de documentos oficiales (historial académico estudiantil, certificaciones, estudios de graduación).	11	3
El servicio de Orientación Estudiantil (talleres de habilidades blandas, habilidades para el mundo del trabajo, asesoramiento en línea).	6	8
El servicio de Promoción Estudiantil (arte, voluntariado, deporte, vida saludable, promoción de la salud, participación recreativa).	5	9
El servicio de atención socioeconómica brindado por la Universidad. (Becas, fondo solidario)	5	9

Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritos al programa de estudiantes en el exterior, 2025.



Tabla 9. Grado de satisfacción hacía los servicios de Vida Estudiantil, 2025

Servicio	Satisfecho	Intermedio	Insatisfecho
El proceso de admisión y/o matrícula realizada.	12	0	1
Gestión de documentos oficiales (historial académico estudiantil, certificaciones, estudios de graduación).	10	1	0
Servicio de Orientación Estudiantil (talleres de habilidades blandas, habilidades para el mundo del trabajo, asesoramiento en línea).	4	1	1
El servicio de atención socioeconómica brindado por la Universidad. (Becas, fondo solidario).	4	0	1
Servicio de Promoción Estudiantil (arte, voluntariado, deporte, vida saludable, promoción de la salud, participación recreativa).	3	1	1

Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritos al programa de estudiantes en el exterior, 2025.

De las personas participantes 12 se encuentran satisfechos con el proceso de admisión y/o matrícula realizada, 1 persona indicó el nivel intermedio y 1 no utilizó el servicio.

En el caso de la gestión de documentos oficiales (historial académico estudiantil, certificaciones, estudios de graduación) 10 personas participantes se muestran satisfechas, 1 persona insatisfecha y 3 personas indicaron no usar el servicio.

Acerca del servicio de Orientación Estudiantil como talleres de habilidades blandas, habilidades para el mundo del trabajo, asesoramiento en línea, entre otros 4 participantes indicaron estar satisfechos, 1 insatisfecho, 1 en intermedio y 8 manifestaron no utilizar el servicio.



Con respecto al servicio de Promoción Estudiantil (arte, voluntariado, deporte, vida saludable, promoción de la salud, participación recreativa) 3 personas participantes marcaron estar satisfecho, 1 personas intermedio, 1 personas insatisfecho y 9 personas indicaron no utilizar el servicio.

El servicio de atención socioeconómica brindado por la Universidad (becas, fondo solidario) 4 de las personas encuestadas indicaron estar satisfechas, 1 insatisfecha y 9 manifestaron no usar el servicio.

Satisfacción de Personas graduadas

Este grupo de personas manifiesta un alto nivel de satisfacción tanto con su carrera profesional como con la Universidad, alcanzando en ambos casos un 93%. Un 6% manifestó un nivel intermedio donde no están satisfechos ni tampoco insatisfechos y únicamente un 1% expresa insatisfacción, ya sea con la institución o con la carrera cursada.

Para esta evaluación (2025) el Proyecto de Acreditación Institucional solicitó que se abarcaran dos preguntas adicionales. La primera pregunta se centró en la calidad de las instalaciones y el equipamiento utilizados en los cursos; en este caso, el 59% de las respuestas se ubicaron en valoraciones de 4 y 5, la valoración de 3 con un grado intermedio alcanzó un 10% y únicamente un 5% de las personas consultadas calificó este rubro con valores de 1 y 2, (Un 26% manifestó que este rubro no aplica). La segunda pregunta se enfocó en la calidad de los servicios administrativos, donde las calificaciones más altas (4 y 5) representaron un 78% de las respuestas, en tanto que las más bajas (1 y 2) alcanzaron un 7%. Un 13% marcó la calificación intermedia de 3 y un 2% marcó no aplica.



Ilustración 14: Grado de satisfacción de las personas graduadas, 2025



Nota. 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.

Al comparar los resultados de esta evaluación con la evaluación realizada en 2023, se observa que el grado de satisfacción de las personas graduadas con la UNED disminuyó en un 3%, y la satisfacción con la carrera universitaria presentó una reducción del 2%.



Oportunidades de mejora sugeridas por la población estudiantil

Este apartado reúne los aspectos que las personas estudiantes identificaron como áreas que requieren fortalecerse en la Universidad. Además, se vinculó la información con las propuestas de mejora planteadas por los estudiantes en la evaluación del 2023.

Estos son insumos clave para la construcción de recomendaciones basadas en datos.

Servicios administrativos

A) Tiempo de respuesta

De las respuestas obtenidas, las personas estudiantes indican que hay demoras o dificultades en la atención a consultas, en la resolución de quejas y respuesta a los trámites. Manifiestan que desean contar con procesos más ágiles y respuestas más oportunas tanto en el área administrativa como de las personas tutoras y de las cátedras a través de correos electrónicos, llamadas y soporte estudiantil. Esta debilidad coincide con los resultados de la primera Evaluación de Servicios Universitarios donde se destacó que algunas personas tutoras no brindan respuestas oportunas ni claras a las consultas, así mismo la atención brindada por el personal administrativo de las Escuelas fue una limitación (Meneses Hernández & Guevara Agüero, 2023).

B) Proceso de matrícula

El estudiantado regular solicita mayor agilidad en el sistema de matrícula dado que se dan, “caídas” o saturación de la plataforma, una persona mencionó que es necesario *“mejorar la plataforma de matrícula con un sistema que ponga en una “cola” a las personas y no perder el espacio si el sistema se “cae”*; otra persona estudiante indica *“El proceso de matrícula debería ser más ágil”*, además, sugieren *“mejorar el sistema de matriweb que no colapse y mejorar la capacidad del servidor, infraestructura etc”*.

Otro aspecto mencionado por las personas estudiantes de primer ingreso es la limitación en la cantidad de cupos asignados en algunas asignaturas, al respecto una persona indica *“creo que se debería aprovechar la virtualidad y la tecnología actual para dar más oportunidades de cupos”*. Por otra parte, señalan que puede darse más claridad en los pasos del proceso.

Por su parte, las personas estudiantes adscritas al Programa de Estudiantes en el Exterior señalaron que este servicio presenta limitaciones que afectan su experiencia. Se destaca la necesidad de que la matrícula sea más accesible y ágil para quienes residen fuera del país, con procedimientos mejor adaptados a sus condiciones particulares y que garanticen una gestión más eficiente y equitativa.

Cabe destacar que, en la evaluación de servicios universitarios realizada en el año 2023, el servicio de matrícula fue señalado como una debilidad. El estudiantado destacó que las fallas técnicas del sistema dificultaban el proceso e incluso, en algunos casos, impedían matricular a tiempo, lo que se relaciona directamente con la limitada disponibilidad de cupos en las distintas carreras (CIEI, 2023).



C) Medios de comunicación

Varias personas señalaron la necesidad de mejorar la organización y claridad de la página web, los nombres de menús y accesos, así como reforzar los canales de comunicación oficiales (correo institucional, WhatsApp, redes sociales). Una persona mencionó por ejemplo que es importante *“Hacer que la página web sea más atractiva visualmente”*, además, sugieren *“mejor divulgación de información en redes”* y *“mejorar la comunicación en redes sociales”*.

D) Atención del personal administrativo

En cuanto a la atención recibida por parte del personal administrativo y de apoyo, las personas de primer ingreso señalan la importancia de que el área administrativa deba estar mejor informada y capacitada para atender de manera ágil, fiable y precisa las consultas, en particular en áreas como biblioteca o consultas de servicios estudiantiles.

Lo anterior coincide con lo mencionado por los estudiantes regulares que resaltaron la importancia de contar con personal mejor preparado para brindar información precisa. Esta población percibe la necesidad de un personal más capacitado, sensible, atento y eficiente, que acompañe y brinde el acompañamiento durante la permanencia estudiantil en la Universidad.

Por su parte, el estudiantado del exterior plantea que la atención administrativa debe ser más ágil, accesible y adaptada a quienes residen fuera del país, de manera que facilite los trámites, la comunicación y reduzca las barreras que enfrentan al no estar físicamente en el país y la universidad.

Servicios académicos

A) Material educativo

En relación con el material educativo, las personas estudiantes regulares señalaron la necesidad de mejorar tanto su calidad como su accesibilidad. Algunos comentarios refieren que *“el material digital en ocasiones está muy borroso”* o que *“no se brinda material en físico en todos los cursos”*, lo cual dificulta el aprendizaje, en especial para quienes requieren alternativas impresas. También se destacó la importancia de actualizar los contenidos y los libros de referencia, pues en algunos casos resultan desactualizados frente a las necesidades actuales.

Asimismo, el estudiantado de primer ingreso se plantea que los recursos didácticos deben ser más prácticos, variados y disponibles con suficiente anticipación. Entre las sugerencias aparecen propuestas como que la *“entrega del material didáctico se realice mínimo una semana antes de iniciar el curso”*, que se incluyan guías claras para el uso de las plataformas y que se fortalezcan materiales complementarios como presentaciones,



infografías y videos. Las observaciones reflejan la expectativa de contar con recursos accesibles, actualizados, oportunos, y adaptados a distintos estilos de aprendizaje.

Las sugerencias planteadas por ambas poblaciones coinciden con los hallazgos de la Evaluación de Servicios Universitarios del 2023, donde ya se había señalado la necesidad de contar con más recursos audiovisuales y materiales didácticos atractivos, legibles, completos y en formato digital. Asimismo, se destacó que los libros deben ser actualizados, pues en algunos casos sus contenidos resultan demasiado básicos (Meneses Hernández & Guevara Agüero , 2023, pág. 40)

B) Tutorías

El estudiantado también señaló como oportunidad de mejora contar con más tutorías y con explicaciones más claras y completas en torno a estas, especialmente en asignaturas de mayor complejidad. Se destacó la importancia de que las personas tutoras respondan oportunamente y brinden un acompañamiento cercano y continuo. Asimismo, sugieren ampliar los horarios y modalidades, incorporando más opciones virtuales y recursos digitales accesibles que faciliten la comprensión y la resolución de dudas. Lo anterior coincide con los hallazgos de la evaluación de servicios del 2023, donde se destacó la necesidad de fortalecer las tutorías para mejorar la forma en que se imparten, ampliar y flexibilizar los horarios, así como disponer de este recurso como apoyo continuo durante toda la asignatura (Meneses Hernández & Guevara Agüero , 2023).

C) Trabajo final de graduación

Algunas personas estudiantes regulares señalan que los procesos son confusos, extensos y generan incertidumbre, lo que dificulta avanzar en esta etapa académica. Una de las principales limitaciones es la dificultad para conseguir empresas donde desarrollar los proyectos, situación que limita a muchos estudiantes, por lo que sugieren establecer convenios entre la UNED y empresas. Además, solicitan una guía más clara por parte de las cátedras y tutores, más información institucional y acompañamiento. También consideran necesario revisar la duración y los trámites del TFG, de forma que el proceso sea más ágil y con apoyo administrativo y académico.

D) Evaluación de los aprendizajes

Las personas de primer ingreso manifestaron inquietudes en torno a la forma en que se evalúan los aprendizajes. Señalaron la necesidad de que las actividades de evaluación no sean únicamente exámenes o quices, sino que se diversifiquen y valoren otras formas para evaluar. También expresaron que requieren mayor claridad en la comunicación de los criterios y asignación de calificaciones, así como retroalimentación más detallada para comprender cómo avanzar o qué deben mejorar.

El estudiantado regular hizo énfasis en la calidad y claridad de la retroalimentación, indicando que en algunos casos esta es tardía o poco clara, lo cual limita el aprendizaje o el poder mejorar para la siguiente entrega de tarea o avance de proyectos. También pidieron que las evaluaciones sean más pertinentes, que reflejen los contenidos realmente oportunos y actuales; y que se evite la repetición de ejercicios poco útiles o desactualizados. De igual manera, solicitaron una mayor coherencia entre los objetivos de las asignaturas y



la forma en que se evalúa, pues sienten que las calificaciones no siempre son el reflejo de su esfuerzo o dedicación ni de sus aprendizajes reales.

En el caso del estudiantado del exterior, no se identificaron observaciones directas sobre la evaluación de los aprendizajes, sin embargo, realizaron sugerencias relacionadas con lineamientos para el desarrollo de las actividades evaluativas que se adapten mejor a sus realidades, considerando aspectos como diferencias horarias, acceso tecnológico y flexibilidad en la entrega de tareas y pruebas.

E) Atención y acompañamiento académico a la persona estudiante

El estudiantado de primer ingreso manifiesta que se requiere una mayor cercanía y acompañamiento, dado que la adaptación a la modalidad y a las plataformas pueden resultar más compleja. Además, sugieren que las personas tutoras puedan brindar explicaciones más claras, respondan con mayor prontitud a las consultas y estén más atentos al seguimiento de las necesidades individuales.

Por su parte, las personas estudiantes regulares señalaron la necesidad de un mayor compromiso por parte del personal docente, especialmente en el seguimiento a su proceso formativo. Solicitan respuestas más oportunas, explicaciones claras y una retroalimentación que resulte más útil y efectiva.

En el caso de las personas estudiantes del exterior señalaron que requieren mayor atención y acompañamiento docente. Mencionan la necesidad de canales de comunicación más directos, como un chat, así como de una actitud más comprensiva y flexible de parte del profesorado frente a sus condiciones particulares de ellos al estar en otro país con horarios distintos. También sugieren un seguimiento en cada asignatura más cercano para facilitar y agilizar algunas situaciones académicas.

Servicios de Vida Estudiantil

A) Orientación Estudiantil

El estudiantado de primer ingreso expresa la necesidad de fortalecer los servicios de orientación académica, solicitan que sea más clara y cercana para facilitar su integración a la vida universitaria. También destacan la importancia de contar con talleres más frecuentes, participativos y variados, que incluyan espacios de reforzamiento y certificación, así como actividades presenciales que les permitan adquirir habilidades blandas útiles para su formación. En menor medida, mencionan la necesidad de asesoramiento en línea, especialmente en los primeros meses de ingresar a la carrera.

Por su parte, el estudiantado regular manifiesta la importancia de fortalecer la orientación académica, indicando que sea más constante a lo largo de la carrera en temáticas como atención psicológica, habilidades digitales, métodos de investigación, entre



otros. También resaltan la necesidad de contar con más talleres, tanto presenciales como virtuales, que refuercen contenidos, fomenten la participación y desarrollen habilidades blandas necesarias para su formación integral.

B) Atención socioeconómica

El estudiantado de primer ingreso señala que los procesos de becas deben ser más claros, ágiles y con menos trámites, ya que en ocasiones resultan confusos y lentos. También mencionan que la información sobre requisitos, montos y beneficios no siempre es suficiente ni accesible, lo que genera incertidumbre.

En el caso del estudiantado regular indican aspectos tales como: necesidad de procesos de becas más ágiles, con menos papeleo; mayor rapidez en los depósitos y se definan con claridad los criterios de asignación, sugieren que los montos de las becas se ajusten mejor a sus necesidades y que se revisen los rangos de becas para que se ajusten a la situación individual de cada estudiante.

C) Promoción Estudiantil

El estudiantado de primer ingreso señala que es necesario *ampliar* las oportunidades para participar en grupos culturales, deportivos y recreativos, así como contar con más actividades que promuevan la vida saludable y el bienestar. También sugieren mayor difusión y accesibilidad a estas opciones, ya que en muchos casos no llegan a enterarse de la oferta existente.

El estudiantado regular sugiere como aspectos de mejora que se amplíen y diversifiquen las actividades culturales, dándoles más espacio, difusión y reconocimiento académico, además, fortalecer los programas de salud y bienestar, incluyendo iniciativas para atender la salud mental y crear espacios seguros de diálogo. También señalan la importancia de contar con más información y oportunidades de participación en voluntariado.

Discusión

Este apartado presenta una discusión a partir de los resultados de la evaluación y revisión bibliográfica.

Servicios de apoyo administrativo

Los resultados obtenidos evidencian que los servicios administrativos para estudiantes mantienen, en general, niveles de satisfacción superiores al 80%, especialmente en los procesos de empadronamiento, admisión y matrícula, los cuales fueron los mejor valorados por las personas estudiantes de primer ingreso (93,8% de satisfacción). Sin embargo, una de las oportunidades de mejora mencionada por los estudiantes regulares está relacionada con aprovechar las plataformas tecnológicas para



un proceso de matrícula más ágil, al respecto (Corvera, Leal Astorga, Moreno Zazueta, Duarte Gastelum, & Castillo Cabrera, 2025) afirma que “la integración de tecnologías digitales (...) mejora la eficiencia operativa y facilita a los usuarios acceder y gestionar la información de manera más ágil.” (p.215)

Cabe destacar que la calidad del servicio universitario la satisfacción del estudiantado se encuentra estrechamente relacionada con la eficacia de los procesos administrativos y la claridad de la información que reciben (Surdez Pérez, Sandoval Caraveo, & Lamoyi Bocanegra, 2018). Cuando los canales de comunicación son eficientes y el acompañamiento es cercano, la confianza institucional aumenta y se refuerza la percepción de apoyo, aunado a esto (Absi Flores & Arbaiza, 2023) afirman que “las estrategias comunicativas deben ser integradas y complementadas con otras acciones institucionales para maximizar su eficacia” (p.182).

Asimismo, la diferencia de las respuestas entre las tres poblaciones de esta evaluación evidencia la importancia de fortalecer la estrategia comunicativa institucional, especialmente en la divulgación de los servicios de apoyo. Este comportamiento ya había sido advertido por (Meneses Hernández & Guevara Agüero, 2023), quienes señalaron que la comunicación y divulgación de los servicios universitarios continúa siendo un área de mejora recurrente en los procesos de evaluación institucional.

En cuanto a las instalaciones universitarias y la atención del personal administrativo, los resultados indican un nivel de satisfacción alto entre estudiantes de primer ingreso (87%), pero intermedio entre estudiantes regulares (79%). Con relación a este último aspecto, el nivel de satisfacción del servicio depende no solo de la competencia técnica, sino también de la empatía y la capacidad de respuesta del personal, tal como lo afirma (Luna, 2016) “la capacidad de respuesta se relaciona con la buena disposición y cortesía por parte del personal vinculado con la Universidad en ayudar y entregarle un servicio rápido y oportuno” (p.49). En el contexto universitario, esto implica que la atención administrativa debe complementarse con un trato empático y procesos más ágiles, tal como lo recomiendan (Meneses Hernández & Guevara Agüero, 2023) al referirse a la necesidad de capacitación continua del personal en servicio al cliente.

Los hallazgos relacionados con la gestión de denuncias estudiantiles y la capacitación en normativa institucional presentan los porcentajes más bajos de satisfacción, lo que podría reflejar brechas informativas y la percepción de poca cercanía con las instancias encargadas. Lo anterior, está vinculado con la calidad percibida por el estudiantado, tal como lo indica (Castro Monge, 2023) “la calidad se enfoca en los procesos, productos y servicios de la institución, y pretende alcanzar un valor añadido y la cobertura de las expectativas en el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes” (p.127). En este sentido, es importante que los sistemas administrativos de la Universidad incorporen mecanismos de atención más accesibles y claros, ya que estos inciden directamente en la confianza del estudiantado y su visión hacia la Universidad.

La tendencia general sugiere que la universidad ha consolidado procesos administrativos eficientes y valorados positivamente por las poblaciones de primer ingreso y de estudiantes en el exterior. No obstante, la menor satisfacción ubicada entre estudiantes regulares representa un llamado a avanzar hacia una gestión administrativa más personalizada, empática y proactiva, que incluya la comunicación bidireccional y el seguimiento constante de las necesidades estudiantiles. Tal como subrayan (Meneses Hernández & Guevara Agüero, 2023), la mejora continua en los servicios administrativos



no debe centrarse únicamente en la automatización de procesos, sino en la experiencia integral de la persona usuaria dentro del modelo de educación a distancia.

Servicios de apoyo académico

Los resultados reflejan una valoración positiva de los servicios y recursos académicos ofrecidos por la UNED, especialmente la plataforma educativa virtual, el material didáctico y los contenidos de las asignaturas, con porcentajes de satisfacción superiores al 80 % en todas las poblaciones estudiantiles. Esta tendencia coincide con lo hallado por (Meneses Hernández & Guevara Agüero, 2023), quienes identificaron que los servicios asociados al proceso educativo son los mejor calificados por las personas estudiantes de grado y posgrado, confirmando que la virtualidad se ha consolidado como eje fundamental de la mediación pedagógica en la educación a distancia.

La plataforma educativa virtual destaca como el recurso mejor valorado (95,7 % de satisfacción en primer ingreso y 89,8 % entre estudiantes regulares), lo que confirma su efectividad y centralidad en el modelo pedagógico de la institución. Diversos estudios han mostrado que la usabilidad, estabilidad técnica y claridad en la organización de los entornos virtuales son factores clave que determinan la satisfacción estudiantil (Barbey, Cavallo, & Monielat, 2022) (Vilca Perales, y otros, 2025). En el contexto de la UNED, estos resultados respaldan los esfuerzos y avances institucionales para la integración tecnológica y en la capacitación docente en educación a distancia y ambientes virtuales.

El material educativo, tanto impreso como digital, también fue percibido favorablemente, con niveles de satisfacción que superan el 90 % en estudiantes de primer ingreso y en el exterior. Aunado a esto (Ponce Martínez, Acosta Leal, & Buendía Vila, 2021) afirman que los recursos instruccionales bien diseñados fortalecen la autonomía del estudiante y facilitan el aprendizaje autorregulado, especialmente en entornos virtuales.

En cuanto a los contenidos y las actividades de enseñanza y aprendizaje, la satisfacción general fue positiva, aunque se observan diferencias con las personas estudiantes regulares (79,6 %) que tienden a ser más críticas que las de primer ingreso. Asimismo (Cabrero-Almenara & Llorente-Cedujo, 2020) destacan que en modelos educativos a distancia y en línea la satisfacción también depende de la coherencia entre las actividades, la evaluación del aprendizaje y del grado de interacción tutorial, además, estos autores señalan que “no será cuestión de dotarlos de más tecnologías, sino más bien de redefinir su rol en la enseñanza y de crear un servicio de apoyo permanente al docente y al discente” (p. 31).

El conocimiento técnico y la atención de las personas tutoras obtuvieron calificaciones positivas en más del 80 %, lo que refleja confianza en la capacidad del cuerpo docente. Sin embargo, el seguimiento y acompañamiento tutorial presentó los porcentajes más bajos (74–79 %), lo que revela una brecha en la comunicación y el acompañamiento pedagógico continuo. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por (Navarro Robles & Arredondo Galván, 2013) al indicar que la tutoría “consiste en el acompañamiento cercano al estudiante, sistemático y permanente, para apoyarlo y facilitarle el proceso de construcción de aprendizajes de diverso tipo: cognitivos, afectivos, socioculturales y existenciales” (p.138). Por lo tanto, la tutoría en educación a distancia no solo debe centrarse en lo académico, sino también aspectos emocionales y motivacionales del estudiantado, para fortalecer su permanencia institucional.



Por su parte, los servicios bibliográficos y de alfabetización informacional del Centro de Información, Documentación y Recursos Bibliográficos (CIDREB) muestran un nivel de satisfacción intermedio. Esto puede vincularse con el bajo uso reportado por las poblaciones consultadas y con la necesidad de una mayor divulgación de los recursos digitales disponibles. Lo anterior, coinciden con el estudio de (Álvarez-Flores, Moreno Mayauel, & Núñez-Gómez, 2024) en el cual también identificaron “comportamientos poco propicios (poco uso) por parte de los jóvenes de todas las áreas de conocimiento para aprovechar óptimamente los recursos y servicios de las bibliotecas digitales universitarias” (p. 141), por lo que indican que es necesario generar una estrategia más activa e integral para promover la alfabetización informacional y las competencias digitales tanto en estudiantes como en el profesorado.

El servicio de préstamo de documentación en la Sede Central y en las sedes universitarias obtuvo niveles de satisfacción intermedios en las tres poblaciones estudiantiles consultadas (75 % en primer ingreso, 72,1 % en regulares y 8 de 8 en estudiantes en el exterior). Estos resultados sugieren que, aunque el préstamo de materiales es percibido como un recurso útil para el desarrollo académico, no se considera un servicio esencial ni prioritario frente a otros apoyos académicos directamente vinculados al aprendizaje virtual, como la plataforma educativa o el material digital. Esto coincide con lo identificado por el (Sistema Nacional de Bibliotecas, 2013), cuyo estudio sobre satisfacción de usuarios en bibliotecas públicas de Costa Rica mostró que el préstamo de documentos fue valorado de forma “buena” o “aceptable” evidenciando una apreciación moderada en comparación con otros servicios ofrecidos. En el contexto de la UNED, este nivel intermedio de satisfacción podría explicarse por el acceso a recursos digitales y bases de datos en línea, además, de la poca recurrencia presencial que tiene el estudiantado en las Sedes ante la virtualización de las asignaturas.

Los resultados analizados en servicios académicos en esta segunda evaluación confirman que la experiencia académica en la UNED es evaluada de manera positiva por sus diferentes poblaciones estudiantiles (primer ingreso, estudiantes en el exterior y estudiantes regulares), aunque persisten desafíos en materia de acompañamiento tutorial, comunicación académica y actualización de recursos. Estas áreas representan oportunidades de mejora que deben abordarse mediante procesos de formación continua del personal docente, renovación de materiales educativos y el fortalecimiento de la comunicación bidireccional con las personas estudiantes.

Servicios de vida estudiantil

Los resultados obtenidos evidencian que los **servicios de vida estudiantil** presentan una percepción general positiva entre las poblaciones encuestadas, aunque con diferencias vinculadas a la trayectoria académica. El servicio de admisión y matrícula es el mejor valorado por las personas estudiantes de primer ingreso (con un nivel de satisfacción de un 92,3 %) y por quienes cursan estudios en el exterior, lo que refleja un proceso de acceso bien estructurado y eficaz. Sin embargo, en la población regular el nivel de satisfacción es de un 72% lo cual evidencia que la satisfacción disminuye conforme el estudiantado acumula experiencia o permanece más tiempo en la Universidad. Esta tendencia ha sido identificada también en otros estudios sobre satisfacción universitaria, que muestran cómo los procesos burocráticos afectan la percepción de eficiencia institucional a lo largo del tiempo (Muñoz, 2019) y (Surdez Pérez, Sandoval Caraveo, & Lamoyi Bocanegra, 2018)



En la gestión de documentos oficiales, los resultados mantienen valoraciones positivas en todas las poblaciones (entre el 85 % de satisfacción de las personas estudiantes regulares y 88 % de satisfacción de personas estudiantes de primer ingreso), lo cual refuerza la percepción de confiabilidad y eficacia en los servicios que requieren precisión y tiempos de respuesta ágiles. Estos hallazgos se relacionan con lo planteado por (Salazar Santiago & Sánchez Utrilla, 2019), al afirmar que la calidad en los procesos administrativos está vinculada con la capacidad de respuesta dado que ésta “trata la sobre la rapidez y disposición para ayudar y orientar al usuario de manera oportuna, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y expectativas” (p.164). Por lo anterior, la rapidez en los trámites y la atención personalizada son factores determinantes en la satisfacción del estudiantado.

En el caso del servicio de atención socioeconómica, que incluye becas y fondos solidarios, se registran niveles de satisfacción elevados entre las personas estudiantes de primer ingreso (87,4 %) e intermedios entre las personas estudiantes regulares (79,2 %). Este comportamiento coincide con el estudio de (Alfaro Calvo, Castrillo Jiménez, Calderón Badilla, & Solano Alvarado, 2024), al indicar que el apoyo financiero al estudiantado universitario favorece la equidad educativa y la permanencia estudiantil mediante programas de becas y exoneraciones, siempre que los procesos sean accesibles y claros. En la UNED, estos resultados reflejan que el sistema cumple su función social, aunque requiere reforzar la comunicación y el acompañamiento para estudiantes con trayectorias prolongadas, quienes enfrentan cargas académicas y laborales simultáneas.

Respecto al servicio de Orientación Estudiantil, la satisfacción fue positiva entre las personas estudiantes de primer ingreso (84,7% de satisfacción) y un nivel intermedio en personas estudiantes regulares (79 % de satisfacción). Cabe destacar que los servicios de orientación estudiantil son fundamentales en los contextos educativos. En este sentido, (Macías Sánchez & Vargas Rodríguez, 2024), destacan que los espacios de acompañamiento psicoeducativo son determinantes en la adaptación, retención, permanencia y bienestar emocional de la población universitaria. No obstante, el nivel intermedio de satisfacción de los estudiantes regulares podría reflejar una necesidad de fortalecer la divulgación de los programas de orientación, revisar la modalidad en que se ofrece y la articulación entre las dependencias de apoyo.

Finalmente, el servicio de Promoción Estudiantil presentó los niveles más bajos de satisfacción (entre 68,8 % estudiantes de primer ingreso y 76,7 % estudiantes de grado), lo cual sugiere que las actividades culturales, deportivas y recreativas, aunque son reconocidas como valiosas, puede que no estén siendo percibidas como prioritarias por el estudiantado, sin embargo, de acuerdo con (González Campos, Agredo Morales, Campo Sánchez, Hernández Barrios, & Oviedo Tovar, 2023), integrar actividades de vida universitaria en entornos virtuales representa una oportunidad para fortalecer el sentido de pertenencia y la motivación institucional, elementos esenciales para mejorar la satisfacción y la retención estudiantil.

De manera general, los resultados confirman que la UNED mantiene un sistema de servicios estudiantiles valorados positivamente, en especial en los ámbitos de admisión, documentación oficial y apoyo socioeconómico. Sin embargo, persisten desafíos en la comunicación institucional y el acompañamiento psicosocial que requieren una gestión más articulada y estrategias adaptadas al contexto de la educación a distancia.



Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

A partir de la información y evidencias obtenidas durante la evaluación se presentan a continuación las principales conclusiones las cuales se han organizado según las categorías de análisis establecidas:

a. Servicios administrativos

Los resultados muestran que los servicios administrativos son percibidos por estas poblaciones como satisfactorios, especialmente en los procesos iniciales de ingreso estudiantil, donde se destacan la eficiencia, claridad y accesibilidad de los procedimientos de admisión, matrícula y empadronamiento. Estos hallazgos evidencian una adecuada gestión institucional en las etapas de vinculación temprana del estudiantado.

Sin embargo, al analizar los resultados por tipo de población, se observan diferencias que revelan áreas de mejora. Mientras las personas estudiantes en el exterior presentan altos niveles de satisfacción, la población regular muestra percepciones intermedias, particularmente en lo referente a la atención administrativa y la información sobre servicios de apoyo.

Asimismo, la baja satisfacción con la gestión de denuncias y las valoraciones intermedias sobre la formación en normativa y derechos estudiantiles reflejan la necesidad de fortalecer los mecanismos institucionales de orientación, acompañamiento y respuesta oportuna. En este sentido, los servicios de atención a consultas, quejas y reclamaciones sugieren una revisión orientada a optimizar los tiempos de respuesta y la calidad del trato recibido.

En conjunto, los resultados evidencian una gestión administrativa sólida en los procesos de ingreso, pero con oportunidades de mejora en la comunicación con la comunidad estudiantil y la consolidación de canales más eficientes que garanticen una mejor experiencia universitaria.

b. Servicios académicos

En términos generales, los resultados confirman que los servicios de gestión académica representan una de las principales fortalezas institucionales, especialmente por la efectividad y usabilidad de la plataforma educativa virtual, la cual alcanza niveles de satisfacción muy altos en todas las poblaciones estudiantiles. Asimismo, el material educativo (impreso y digital) y los contenidos de las asignaturas mantienen valoraciones positivas, reflejando la calidad y pertinencia de los recursos académicos que respaldan el proceso de enseñanza y aprendizaje.



No obstante, los resultados de la población regular evidencian niveles intermedios de satisfacción, particularmente en los aspectos relacionados con la calidad del material y las actividades de aprendizaje, lo que sugiere fortalecer los recursos y materiales.

En cuanto a la evaluación de los aprendizajes, los resultados muestran percepciones favorables, aunque la población regular demanda una mayor diversidad de estrategias y mecanismos de retroalimentación. Del mismo modo, los servicios de seguimiento académico por parte de las personas tutoras, cátedras y carreras presentan valoraciones intermedias, señalando la necesidad de promover una comunicación más fluida y un acompañamiento continuo.

Finalmente, los servicios complementarios como la alfabetización informacional y el préstamo documental presentan niveles intermedios de satisfacción, principalmente por limitaciones en su difusión y aprovechamiento. En conjunto, los hallazgos evidencian una gestión académica sólida, aunque con áreas específicas que requieren atención para consolidar la permanencia estudiantil según las distintas necesidades de las poblaciones.

c. Servicio de Vida Estudiantil

Los resultados confirman que los servicios de vida estudiantil desempeñan un rol fundamental en el acompañamiento integral del estudiantado, al contribuir al bienestar, la permanencia y el sentido de pertenencia institucional. Sin embargo, las valoraciones reflejan diferencias relevantes entre las distintas poblaciones, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos.

El proceso de admisión y matrícula, aunque bien valorado por estudiantes de primer ingreso y del exterior, requiere modernización y mejoras técnicas que garanticen mayor eficiencia y disponibilidad de cupos. La gestión de documentos oficiales destaca como una fortaleza institucional, con altos niveles de satisfacción que evidencian su confiabilidad y eficacia.

Por otro lado, los servicios de atención socioeconómica y orientación estudiantil presentan niveles de satisfacción intermedios, asociados a la necesidad de simplificar procedimientos, brindar mayor claridad en la información y ampliar la oferta de acompañamiento académico, psicológico y vocacional a lo largo de toda la permanencia en la Universidad.

Finalmente, el área de promoción estudiantil representa la principal oportunidad de mejora. Si bien las actividades culturales, deportivas y recreativas son valoradas satisfactoriamente, no logran consolidarse como un componente central de la vida universitaria. En este sentido, se recomienda fortalecer este servicio mediante estrategias de divulgación y se promuevan acciones vinculadas con la salud mental, el bienestar integral y la participación del estudiantado. En conjunto, los resultados evidencian un compromiso institucional con el desarrollo estudiantil, pero también la necesidad de innovar y diversificar las acciones que fortalezcan la experiencia de la vida estudiantil universitaria.



Recomendaciones

Este apartado presenta las recomendaciones producto de la evaluación de los servicios universitarios de la UNED. Estas se dirigen a las diferentes dependencias institucionales, con el objetivo de orientar la toma de decisiones, fortalecer la gestión institucional y contribuir a la mejora continua.

1. A Vicerrectoría de Docencia

Es necesario valorar el propósito y la dinámica de las tutorías, considerando aspectos como: la ampliación de horarios, las modalidades (virtual y presencial), la flexibilidad y la frecuencia especialmente en asignaturas de mayor complejidad y en la etapa de Trabajo Final de Graduación, donde se requiere una orientación más especializada.

Los servicios de apoyo bibliográfico, en particular la alfabetización informacional y el préstamo de documentación registraron niveles de satisfacción intermedias por lo que se sugiere continuar promoviendo campañas de difusión y capacitación sobre el uso de estos recursos, explorar modalidades más accesibles (presenciales o en línea), de forma que el estudiantado perciba un mayor valor en su utilización y se incremente su uso en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

2. A la Vicerrectoría de Vida Estudiantil

Consolidar una estrategia integral que diversifique las actividades culturales, deportivas y recreativas, integrándolas de manera efectiva a la formación integral del estudiantado. Esta estrategia debe acompañarse de una difusión más amplia y accesible de la oferta, utilizando canales de comunicación que aseguren la participación de diferentes poblaciones estudiantiles, incluyendo a los estudiantes adscritos al Programa de Estudiantes en el Exterior. Asimismo, es importante ampliar las iniciativas relacionadas con salud mental, la promoción de estilos de vida saludables y la creación de espacios de participación, como programas de voluntariado, que fortalezcan la cohesión social y el sentido de pertenencia a la comunidad universitaria.

Se recomienda valorar los procesos actuales de gestión de becas con el fin de agilizar y simplificar los trámites administrativos, así como establecer mecanismos que aseguren información detallada y oportuna sobre los requisitos, montos y criterios de asignación.

Priorizar el sistema de matrícula donde se integren mecanismos que conserven el cupo reservado por cada estudiante aun cuando exista saturación. Esto permitiría reducir fallas técnicas, ampliar oportunidades de cupo y garantizar un proceso de matrícula más eficiente, equitativo y acorde con las características del estudiantado de la UNED.



4. Al Proyecto de Acreditación Institucional

Se recomienda que Acreditación Institucional, en su condición de órgano rector del aseguramiento de la calidad y de la mejora continua, asuma el seguimiento sistemático de los planes de mejora que las distintas dependencias formulen con base en los resultados de las evaluaciones realizadas.

De este modo, se fortalece la articulación institucional y se garantiza que las acciones derivadas de la evaluación se implementen, monitoreen y retroalimenten de manera oportuna y coherente con los compromisos de calidad institucional.

5. A las autoridades universitarias (CONRE y Consejo Universitario)

Analizar de manera estratégica los resultados derivados de las evaluaciones de servicios universitarios como insumo para la toma de decisiones informadas. A partir de este análisis, se sugiere orientar la planificación institucional hacia el fortalecimiento del Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC), mediante la definición de acciones de mejora sostenibles y el uso eficiente de los recursos financieros, tecnológicos y humanos, garantizando así una gestión universitaria ágil y acorde con las necesidades del estudiantado.



Bibliografía

- Absi Flores, M., & Arbaiza, F. (2023). Fortalecimiento la confianza en tiempos de crisis: un análisis de las estrategias de comunicación de la Universidad UPAO frente a la Covid-19. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 177-194.
- Alfaro Calvo, F., Castrillo Jiménez, W., Calderón Badilla, Y., & Solano Alvarado, T. (2024). *Factores que inciden en el comportamiento de la Matrícula, el Rendimiento Académico y la Graduación de la población estudiantil de la UNED*. San José, Costa Rica.
- Álvarez-Flores, E. P., Moreno Mayauel, M., & Núñez-Gómez, P. (2024). Competencia y comportamiento informacionales de estudiantes para el uso de las bibliotecas digitales universitarias. . *Investigación bibliotecológica*, 129-144.
- Barbey, L., Cavallo, C., & Monielat, N. (2022). Aprender a aprender en la virtualidad: experiencias estudiantiles en entornos virtuales durante la pandemia por Covid-19. *Praxis & Saber*.
- Cabrero-Almenara, J., & Llorente-Cedujo, C. (2020). Covid-19: transformación radical de la digitalización en las instituciones universitarias. *Campus Virtuales*, 25-34.
- Castro Monge, E. (2023). Factores a considerar para una educación a distancia inclusiva. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 113-140.
- Centro de Investigación y Evaluación Institucional. (2024). *Base de datos del Cuestionario Perfil de Personas Graduadas de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), OLaP-Conare, año 2024*. San José, Costa Rica.
- Consejo Universitario. (2002). *Acta Sesión 1560-2002*. San José, Costa Rica.
- Corvera, F. J., Leal Astorga, M. R., Moreno Zazueta, P., Duarte Gastelum, J. E., & Castillo Cabrera, E. (2025). Digitalización de reconocimientos y constancias académicas: Mejora de la gestión y sostenibilidad ambiental en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa. *Horizonte Académico*, 211-231. Obtenido de <https://horizonteacademico.org/index.php/horizonte/article/download/220/298>
- 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. .
- Gonzáles Campos, J. A., Agredo Morales, J. F., Campo Sánchez, M. D., Hernández Barrios, M. P., & Oviedo Tovar, N. L. (01 de 01 de 2023). *Revista Educación Universidad de Costa Rica*. Obtenido de Revista Educación Universidad de Costa Rica: <https://archivo.revistas.ucr.ac.cr//index.php/educacion/article/view/51663>
- Luna, F. (2016). *Aplicación del modelo SERVPEF para la mediación de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior*. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1353>
- Macías Sánchez, J. G., & Vargas Rodríguez, D. M. (04 de 10 de 2024). *Pensamiento americano*. Obtenido de Pensamiento americano: <https://doi.org/10.21803/penamer.17.33.629>
- 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.
- Muñoz, H. (2019). La burocracia universitaria. *Revista de la Educación Superior*, 48 (189).



- Navarro Robles, J., & Arredondo Galván, M. (2013). La tutoría: un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, 132-151.
- Núñez Núñez, G. (2024). *Oficio VP-PAI-043-2024*. San José, Costa Rica: Programa de Acreditación Institucional.
- ONU. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Ponce Martínez , E., Acosta Leal, D., & Buendía Vila, G. (2021). El modelo instruccional ASSURE como herramienta para el aprendizaje autónomo en tiempos de crisis. *Conrado*, 428-435.
- Salazar Santiago, A. C., & Sánchez Utrilla, I. D. (2019). *Universidad César Vallejo*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41055>
- Sistema Nacional de Bibliotecas. (2013). Informe del Estudio "Satisfacción de Usuarios en 33 Bibiotecas Públicas y Biblioteca Nacional. *San José, Costa Rica* .
- Surdez Pérez, E., Sandoval Caraveo, M., & Lamoyi Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad universitaria. *Educación y Educadores*, 9-26.
- UNED. (2021). *Lineamientos de política institucional 2021-2025*. UNED. San José, Costa Rica.
- UNED. (29 de setiembre de 2025). *Acreditación Institucional* . Obtenido de Acreditación Institucional: https://acreditacioninstitucional.uned.ac.cr/?utm_source=chatgpt.com
- Vilca Perales, E., Villamares Hernández, E., Chanchari Vásquez , U., Huilca Huamani, W., Hernández Flores, A., & Suarez Saco, C. (2025). Aprendizaje en línea y satisfacción académica en estudiantes universitarios. *INVECOM: Estudios transdisciplinarios en comunicación y sociedad* .



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 poblaciones de interés

Evaluación de satisfacción de los servicios universitarios dirigidos a la población estudiantil de primer ingreso de grado 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 de grado 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 población matriculada 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 matriculadas en el tercer periodo académico del 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
Servicio de gestión administrativa							
El proceso de empadronamiento, admisión y matrícula realizado.							
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas.							
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, bibliotecas 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.							
Servicios de gestión académica: proceso educativo y servicios de apoyo							
Inducción recibida sobre el modelo educativo.							
El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona encargada de cátedra y la persona encargada de carrera, durante la entrega del servicio solicitado.							
Los contenidos de las asignaturas de la carrera o carreras que cursa.							
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas.							
El material educativo (impreso y digital).							
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió la asignatura.							
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas.							
De manera general, el acompañamiento de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas.							
El conocimiento técnico de las personas tutoras de las asignaturas que usted cursa o ha cursado.							
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 Sede Central y las Sedes Universitarias.							
El servicio de alfabetización 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).							
El servicio de Orientación Estudiantil (talleres de habilidades blandas, habilidades para el mundo del trabajo, asesoramiento en línea).							
El servicio de Promoción Estudiantil (arte, voluntariado, deporte, vida saludable, promoción de la salud, participación recreativa).							
El servicio de atención socioeconómica brindado por la Universidad. (Becas, fondo solidario)							

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

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



Evaluación de satisfacción de los servicios universitarios dirigidos a la población estudiantil regular de grado 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 de grado 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 matriculadas 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**

	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							
El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona encargada de cátedra y la persona encargada de carrera, durante la entrega del servicio solicitado.							
Los contenidos de las asignaturas de la carrera o carreras que cursa.							
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas.							
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas.							
De manera general, el seguimiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas.							
El conocimiento técnico de las personas tutoras de las asignaturas que usted cursa o ha cursado.							
El material educativo (impreso y digital).							
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió la asignatura.							
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 Sede Central y las Sedes Universitarias.							
El servicio de alfabetización informacional (capacitación informacional en la biblioteca) de personas usuarias.							
Servicios de Vida Estudiantil							
El proceso de admisión y/o matrícula realizada.							



La gestión de documentos oficiales (historial académico estudiantil, certificaciones, estudios de graduación).									
El servicio de Orientación Estudiantil (talleres de habilidades blandas, habilidades para el mundo del trabajo, asesoramiento en línea).									
El servicio de Promoción Estudiantil (arte, voluntariado, deporte, vida saludable, promoción de la salud, participación recreativa).									
El servicio de atención socioeconómica brindado por la Universidad. (Becas, fondo solidario)									

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

Evaluación de satisfacción de los servicios universitarios dirigidos a la población estudiantil regular de grado de la Universidad Estatal a Distancia residentes en el exterior

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 de grado 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 población matriculada 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 País donde reside: _____

II Parte: Grado de satisfacción de las personas estudiantes

Para responder a las siguientes afirmaciones, debe considerar su experiencia al cursar las asignaturas matriculadas 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**



	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							
El seguimiento y acompañamiento brindado por la persona encargada de cátedra y la persona encargada de carrera, durante la entrega del servicio solicitado.							
Los contenidos de las asignaturas de la carrera o carreras que cursa.							
Las actividades de enseñanza aprendizaje realizadas en las asignaturas matriculadas.							
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas.							
La plataforma educativa, virtual o en línea, en la que se impartió la asignatura.							
De manera general, el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas.							
El conocimiento técnico de las personas tutoras 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 Sede Central y las Sedes Universitarias.							



El servicio de alfabetización informacional de personas usuarias.							
Servicios de Vida Estudiantil							
El proceso de admisión y/o matrícula realizada.							
La gestión de documentos oficiales (historial académico estudiantil, certificaciones, estudios de graduación).							
El servicio de Orientación Estudiantil (talleres de habilidades blandas, habilidades para el mundo del trabajo, asesoramiento en línea).							
El servicio de Promoción Estudiantil (arte, voluntariado, deporte, vida saludable, promoción de la salud, participación recreativa).							
El servicio de atención socioeconómica brindado por la Universidad. (Becas, fondo solidario)							

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