



CENTRO DE INVESTIGACIÓN
Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
UNED

Evaluación de los Servicios Institucionales dirigidos a personas funcionarias

Mag. Tatiana Solano Alvarado
Unidad de Evaluación Institucional

2026
Documento CIEI-011-2026

Contenido

Índice de tablas	4
Índice de ilustraciones	4
Glosario	5
Resumen ejecutivo	7
Introducción.....	11
Estrategia metodológica.....	12
Objetivos de la evaluación	14
Criterio e interrogantes evaluativas.....	14
Participantes y fuentes de información	15
Estrategia para la recolección de información	15
Estructura de la Encuesta.....	16
Cantidad de respuesta recibidas de las poblaciones	16
Procesamiento y análisis de datos.....	17
Resultados.....	22
Satisfacción Global de los Servicios	22
Servicios de Gestión y reconocimiento del Talento Humano	25
Gráfico 1. Grado de satisfacción con los Servicios del Área de Gestión y el reconocimiento del Talento Humano.....	26
Servicio 1. Gestión de Documentación y vinculación laboral	26
Servicio 2. Gestión Administrativa para las Personas Funcionarias.....	28
Servicio 3. La valoración y recepción de documentos en carrera profesional para la obtención de puntos	30
Servicio 4. La Gestión de ascensos en carrera profesional.....	32
Servicio 5. La valoración de los requisitos para ascender en carrera administrativa	34
Servicio 6. La Gestión de ascensos en carrera Administrativa.....	35
Servicios de Salud, Bienestar y Prevención Laboral	37
Gráfico 2. Grado de satisfacción con los Servicios del área de Salud, Bienestar y Prevención Laboral	38
Servicio 1. Consultorio médico	39
Servicio 2. Salud ocupacional	40

Servicios para el Desarrollo y Crecimiento Profesional	42
Gráfico 3. Grado de satisfacción con los servicios del Área de Crecimiento y desarrollo profesional	44
Servicio 1. Servicio de Capacitación Interna Institucional (Área de Capacitación y Formación, anteriormente UCAB).	44
Servicio 2. La oferta de capacitación que brinda el COBI.	46
Servicio 3. La oferta de formación que brinda el COBI.....	47
Servicio 4. El trámite de beca realizado ante el COBI.....	48
Tabla 17	48
Servicios para el Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Recursos de Información	49
Gráfico 4. Grado de satisfacción con los servicios del Área de servicios para el Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Recursos de Información.....	50
Servicio 1. Servicios del CIDREB	50
Servicios para la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional	52
Gráfico 5. Grado de satisfacción con los servicios del Área de servicios para la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional	53
Servicio 1. Servicios de la DIC (Gestión y asesoría de proyectos de cooperación y de vinculación remunerada, Asesoría y capacitación en propiedad intelectual a personas funcionaria, Asesoría para la formalización de alianzas estratégicas, Vinculación con redes, organizaciones y asociaciones internacionales.....	54
Área de Información y Divulgación.....	55
Gráfico 6. Grado de satisfacción con los servicios del Área de Información y Divulgación	56
Servicio 1. La información divulgada sobre los servicios dirigidos a las personas funcionarias.....	56
Servicio 2. Los medios utilizados para la divulgación de la información sobre los servicios dirigidos a las personas funcionarias.	58
Oportunidades de mejora.....	59
Discusión	64
Conclusiones y recomendaciones	68
Conclusiones.....	68
Recomendaciones	70
Bibliografía.....	75
Anexos	77

Índice de tablas

Tabla 1 Criterio e interrogantes evaluativas	14
Tabla 2. Acciones y técnicas para la recolección de información, 2025	16
Tabla 3. Descripción de la cantidad de respuestas de las poblaciones de interés, 2025	17
Tabla 4. Clasificación de los rangos de valor para interpretar el grado de satisfacción global respecto al servicio que le brinda la UNED a la población de interés, 2025	20
Tabla 5. Limitaciones y medidas de mitigación	21

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Categorías de grado de Satisfacción	14
Ilustración 1. Categorías de grado de Satisfacción	18
Ilustración 2. Grado de satisfacción global del funcionariado, 2025	23

Glosario

Servicios Institucionales	Conjunto de actividades organizadas y planificadas dentro de la institución, orientadas a atender las dimensiones humanas de las personas funcionarias universitarias. Estos servicios buscan promover su bienestar integral, salud emocional, desarrollo personal y calidad de vida laboral, contribuyendo así a un entorno institucional más saludable y equitativo. Al fortalecer a quienes cumplen funciones docentes, investigativas, administrativas y de extensión, estos servicios aportan al cumplimiento de las funciones sustantivas de la educación superior desde una perspectiva centrada en el cuidado y la dignificación del recurso humano. CIEI, Unidad de Evaluación, (2025).
Servicios de Gestión y reconocimiento del Talento Humano	Estos servicios están orientados a acompañar a la persona funcionaria a lo largo de todo su ciclo laboral dentro de la institución. Incluyen procesos vinculados con el ingreso, la permanencia y el desarrollo del personal, asegurando que cada etapa de la trayectoria esté respaldada por mecanismos claros de apoyo administrativo y organizacional. De esta manera, se favorece tanto la estabilidad como el fortalecimiento de la carrera laboral, en sintonía con las políticas de gestión institucional. CIEI, Unidad de Evaluación, (2025).
Servicios de Salud, Bienestar y Prevención Laboral	Los servicios de bienestar del personal son aquellos que buscan garantizar la salud integral de las personas funcionarias mediante programas preventivos, espacios de atención y acciones orientadas a crear condiciones laborales seguras. La promoción de la salud física y emocional, así como la prevención de riesgos laborales, son pilares esenciales que fortalecen un ambiente de trabajo favorable y sostenible. CIEI, Unidad de Evaluación, (2025).
Servicios de Desarrollo y Crecimiento Profesional	El crecimiento profesional del personal es una prioridad que se refleja en la oferta de estos servicios. Se promueven espacios de formación continua, programas de capacitación y oportunidades de aprendizaje en contextos diversos, tanto dentro como fuera de la institución. Asimismo, se fomenta la participación en proyectos, pasantías y actividades colaborativas que enriquecen la experiencia laboral y potencian las competencias necesarias para enfrentar los retos contemporáneos del ámbito universitario. CIEI, Unidad de Evaluación, (2025).
Servicios de Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Recursos de Información	El acceso a la información y al conocimiento representa un recurso estratégico para la labor universitaria. Estos servicios brindan apoyo mediante recursos bibliográficos, documentales y tecnológicos, los cuales se ponen a disposición del personal para favorecer procesos de investigación, innovación y fortalecimiento de la gestión académica y administrativa. De esta forma, se asegura que la comunidad institucional cuente con herramientas actualizadas y pertinentes para el desarrollo de sus funciones. CIEI, Unidad de Evaluación, (2025).

Servicios de Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional	La proyección internacional y el trabajo en red son componentes esenciales para el fortalecimiento de las competencias institucionales. En este marco, estos servicios facilitan la participación del personal en convenios, programas y proyectos de carácter internacional, promoviendo el intercambio de conocimientos y experiencias. La cooperación y el establecimiento de alianzas estratégicas permiten ampliar horizontes, generar aprendizajes colectivos y posicionar a la institución en escenarios globales. CIEI, Unidad de Evaluación, (2025).
Estratos puestos operativos	son los puestos que realizan funciones repetitivas, que requieren más esfuerzo físico que mental. Manual Descriptivo de Clases de Puestos (UNED, 2025).
Estrato Puestos de soporte especializado	son los puestos ubicados en apoyo especializado que van desde soporte a servicios básicos hasta la aplicación de técnicas especializadas y que requieren conocimientos tanto académicos (formales o no) como de experticia de la misma. Manual Descriptivo de Clases de Puestos (UNED, 2025).
Estrato Puestos de soporte administrativo	Son puestos auxiliares, asistenciales y técnicos que tienen funciones de apoyo en la gestión administrativa de los procesos docentes, de extensión, de investigación y, por supuesto, procesos administrativos. Manual Descriptivo de Clases de Puestos (UNED, 2025).
Estrato Profesional	Son los puestos que tienen como requisito un título universitario, y están divididos en las siguientes áreas: área administrativa, área de apoyo a la academia, área académica. Manual Descriptivo de Clases de Puestos (UNED, 2025).
Estrato Puestos de dirección	Se incluyen los puestos de directores y jefes de oficina. Manual Descriptivo de Clases de Puestos (UNED, 2025).
Estrato Puestos de administración superior	Corresponde a los puestos de rector y vicerrector. Manual Descriptivo de Clases de Puestos (UNED, 2025).

Resumen ejecutivo

Este informe presenta los resultados de la evaluación de los servicios institucionales dirigidos a las personas funcionarias de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), que incluye los servicios de gestión y reconocimiento del talento humano; salud, bienestar y prevención laboral; desarrollo y crecimiento profesional; apoyo a la gestión del conocimiento y recursos de información; cooperación, internacionalización e intercambio profesional; así como los servicios de información y divulgación institucional. El análisis recoge las percepciones y experiencias del funcionariado, considerando que la utilización de estos servicios depende, en muchos casos, de necesidades y condiciones laborales específicas de cada persona funcionaria y de la naturaleza de los procesos que desarrolla. Los resultados aportan evidencia relevante para el seguimiento de los indicadores de calidad institucional asociados al SIGIC (Sistema de Gestión de Calidad de la UNED) y para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión y la mejora continua de los servicios.

El levantamiento de información para esta evaluación se realizó mediante la aplicación de una encuesta dirigida al total del funcionariado, conformado por 3689 personas funcionarias. Del universo convocado se obtuvo un total de 1615 respuestas, de las cuales 362 fueron incompletas y 1253 completas, lo que equivale a una tasa de respuesta del 34%. Este elemento incide en el alcance del informe y debe ser considerado de manera explícita en la lectura e interpretación de los resultados.

Los resultados muestran que, entre las personas que han utilizado los servicios, las valoraciones tienden a ser mayoritariamente positivas, lo que evidencia

que la oferta institucional cumple una función relevante de apoyo al desempeño laboral, al bienestar y al desarrollo profesional del funcionariado. En los resultados se detalla la condición de uso y la valoración por cada servicio en particular, considerando que estos cuentan con perfiles de usuarios y niveles de uso diferenciados. Es importante señalar que el uso de varios servicios es situacional, es decir, depende de que la persona funcionaria enfrente una necesidad específica o se encuentre en una etapa particular de su trayectoria laboral.

En el área de Gestión y Reconocimiento del Talento Humano, los servicios asociados a trámites laborales y gestión documental concentran valoraciones favorables. En el caso de los servicios vinculados con la carrera profesional y administrativa, se registra un bajo nivel de uso, situación que podría responder a la naturaleza del servicio, el cual no aplica de manera uniforme a toda la población funcionaria. Esta condición podría interpretarse como una característica estructural del servicio, asociada a su activación en función de necesidades personales o particulares de la persona funcionaria, y no necesariamente como una limitación en su calidad o funcionamiento. No obstante, las valoraciones intermedias reportadas por quienes sí utilizaron estos servicios sugieren oportunidades de mejora en la claridad de los requisitos, los tiempos de atención y la comunicación de los procesos.

Los servicios de Salud, Bienestar y Prevención Laboral presentan valoraciones positivas entre las personas funcionarias que han requerido su atención, particularmente en el ámbito de la atención médica y la salud ocupacional. En este sentido, los niveles de uso deben interpretarse a partir de la naturaleza preventiva y contingente de estos servicios, y no como un indicador directo de su calidad o funcionamiento.

En cuanto a los Servicios para el Desarrollo y Crecimiento Profesional, la capacitación institucional y la ofrecida por el COBI muestran niveles de satisfacción favorables entre quienes los utilizaron. Sin embargo, su utilización se concentra en determinados grupos del personal, lo que evidencia oportunidades para ampliar la cobertura y fortalecer la alineación de la oferta formativa con las funciones y trayectorias laborales del funcionariado. Los trámites asociados a becas y procesos formativos presentan valoraciones más heterogéneas, lo que sugiere la conveniencia de revisar aspectos relacionados con la claridad de los requisitos y los plazos de atención.

Los Servicios para el Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Recursos de Información muestran niveles de satisfacción favorables entre las personas que los utilizan, aunque una proporción importante del personal indicó no haber tenido contacto con ellos. Este comportamiento sugiere que dichos servicios, si bien son pertinentes, aún no están plenamente integrados en las dinámicas cotidianas de trabajo institucional.

En el ámbito de la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional, los servicios disponibles tales como movilidad académica, participación en redes internacionales, pasantías, intercambios profesionales y actividades de cooperación muestran un uso limitado por parte del funcionariado. Las valoraciones obtenidas se ubican mayoritariamente en rangos intermedios entre bajo y medio-alto, lo que sugiere que, si bien estos servicios son reconocidos por una parte de la población, no necesariamente se perciben como aplicables a todas las funciones, perfiles laborales o trayectorias profesionales dentro de la institución. Esta situación refleja que el acceso y la participación en estos apoyos están condicionados por la naturaleza de

los puestos, las responsabilidades asignadas y las oportunidades específicas de internacionalización disponibles en cada dependencia.

El Área de Información y Divulgación presenta valoraciones mayoritariamente positivas; no obstante, se identifican diferencias en cuanto a la oportunidad, claridad y accesibilidad de la información sobre los servicios institucionales, aspectos que inciden directamente en su nivel de uso.

Un hallazgo transversal del estudio es la baja participación del funcionariado en el proceso de evaluación, situación que limita la representatividad de los resultados y plantea un desafío institucional relevante. Este aspecto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos que respalden la participación en los procesos de evaluación, de manera que estos sean reconocidos como un componente integral del aseguramiento de la calidad y de la mejora continua.

A partir de estos hallazgos, se observa que la UNED dispone de una oferta de servicios pertinente y valorada por las personas que los utilizan; no obstante, los resultados también ponen de manifiesto diferencias en los niveles de uso y en la comprensión de algunos servicios, así como desafíos vinculados con la articulación operativa y con la participación del personal en los procesos de evaluación institucional. En este sentido, la información obtenida no solo permite caracterizar la situación actual, sino que también puntualiza áreas específicas de mejora, ofreciendo a las autoridades insumos claros y oportunos para orientar acciones de fortalecimiento institucional en el corto y mediano plazo, con el propósito de consolidar procesos más coherentes, comunicados y alineados con las necesidades del funcionariado.

Introducción

La evaluación de los servicios institucionales constituye una herramienta estratégica para el análisis de la gestión universitaria y el fortalecimiento del aseguramiento de la calidad. En una organización compleja y de alcance nacional como la Universidad Estatal a Distancia (UNED), esta evaluación permite comprender con mayor profundidad cómo las personas funcionarias perciben y utilizan los servicios que se les brindan, ofreciendo elementos de juicio que contribuyen a una planificación institucional más informada y alineada con las necesidades del personal y los objetivos universitarios.

En este marco, la UNED, mediante su proceso de Acreditación Institucional, impulsa y fortalece los procesos de evaluación de los servicios dirigidos al personal. Cabe aclarar que la Unidad de Evaluación Institucional (UEI) realiza evaluaciones de servicios desde el año 2015 de manera continua; en el contexto de la Acreditación Institucional, lo que se establece es la periodicidad bianual de estas evaluaciones y la solicitud de información específica para efectos de seguimiento y mejora.

La diversidad de funciones, modalidades de trabajo y contextos laborales que caracterizan al funcionariado hace necesario contar con información que refleje, desde la experiencia directa, los niveles de uso, la satisfacción y las principales dificultades asociadas al acceso y aprovechamiento de los servicios institucionales.

El presente documento refleja los resultados de la evaluación aplicada al funcionariado de la UNED, cuya población fue estimada en 3689 personas a partir de la base de datos facilitada por el proceso de Acreditación Institucional para efectos del levantamiento de información. No obstante, el dato oficial y actualizado sobre la cantidad total de personas funcionarias corresponde a la Dirección de Gestión del

Talento Humano. La evaluación se orienta a analizar las percepciones en torno a los servicios vinculados con la gestión y reconocimiento del talento humano, la salud, el bienestar y la prevención laboral, el desarrollo y crecimiento profesional, el apoyo a la gestión del conocimiento, la cooperación e internacionalización, así como los mecanismos de información y divulgación institucional. Este análisis, enmarcado en el Sistema Integrado de Gestión Institucional de la Calidad (SIGIC), permite identificar fortalezas y brechas en la prestación de los servicios, así como oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión interna y al aseguramiento de la calidad institucional.

Asimismo, el documento muestra desde su inicio las limitaciones propias del proceso, particularmente en relación con la tasa de respuesta obtenida. Este aspecto se asume como un elemento relevante para la interpretación de los resultados y como un punto de partida para reflexionar sobre la participación del funcionariado en los procesos de evaluación institucional. En este sentido, la información generada se presenta como un insumo estratégico que permite orientar acciones futuras y promover una mayor articulación entre las instancias responsables de los servicios y los procesos de aseguramiento de la calidad.

Estrategia metodológica

El **objeto de informe** de esta evaluación son los servicios de apoyo administrativo, los servicios o recursos académicos y los servicios de vida estudiantil dirigidos a las personas funcionarias de la UNED. Es importante señalar que los servicios analizados corresponden a aquellos vinculados al Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC-UNED).

El **marco metodológico** está basado en un enfoque mixto integrando técnicas cuantitativas y cualitativas para analizar de manera integral la percepción de las personas funcionarias 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 funcionarias en relación con los servicios institucionales que les brinda la UNED durante el año 2024, con el fin de aportar insumos para su mejora continua

Objetivos específicos:

- Determinar el grado de satisfacción de las personas funcionarias hacia los servicios recibidos.
- Identificar las áreas y los servicios brindados que requieren acciones de mejora.

Criterio 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 satisfacción, entendida como la medida en que los servicios institucionales satisfacen las necesidades de las poblaciones de interés.	¿En qué medida la población funcionaria está satisfecha con los servicios que reciben de la Universidad?
	¿En cuáles áreas consideran las personas consultadas que los servicios institucionales deben mejorar?

Nota. (Meneses Hernández y Guevara Agüero, 2023)

Participantes y fuentes de información

Para este informe se utilizaron tanto fuentes primarias como secundarias.

Fuentes de información primaria:

- Personas funcionarias de la UNED activas en todos los estratos en el 2025, tanto de la sede central como de las Sedes Universitarias.

Fuentes de información secundaria:

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

Estrategia para la 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 a personas funcionarias de la UNED.
Instrumentos aplicados	Se aplicó una encuesta a personas funcionarias. Esto se realizó por medio de la Plataforma LimeSurvey.
Validación de instrumentos	Se realizó el proceso de validación con las personas encargadas del Proyecto de Acreditación Institucional y las personas de la Unidad de Evaluación Institucional.

Nota. elaboración propia, 2025.

Estructura de la Encuesta

- La encuesta estuvo conformada por tres apartados.
- En estos apartados encontramos preguntas cerradas, calificadas con escala de Likert y a su vez preguntas abiertas que nos brindan insumos para la mejora continua (ver anexo 1).
- La encuesta se aplicó al total de la base de datos facilitada por Acreditación Institucional para la población funcionaria, abarcando un total de 3689 personas censadas.

Cantidad de respuesta recibidas de las poblaciones

Procedimiento de participación

La invitación se envió electrónicamente a la población objetivo. Se realizaron cuatro recordatorios semanales dirigidos con el fin de estimular la participación de

perfiles subrepresentados y favorecer la diversidad de respuestas. La participación fue voluntaria y no probabilística.

Alcance del sondeo

El informe se define metodológicamente como un sondeo descriptivo no probabilístico, 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. En la tabla 3 se detallan las poblaciones.

Tabla 3. Descripción de la cantidad de respuestas de las poblaciones de interés, 2025

Población de interés	Universo	Respuestas completas obtenidas	Porcentaje de Respuestas Efectivas	Respuestas Incompletas	Personas que declinaron la encuesta
Personas funcionarias	3689	1253	34%	362	17

Nota. elaboración propia, 2025.

Procesamiento y análisis de datos

Datos cuantitativos

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

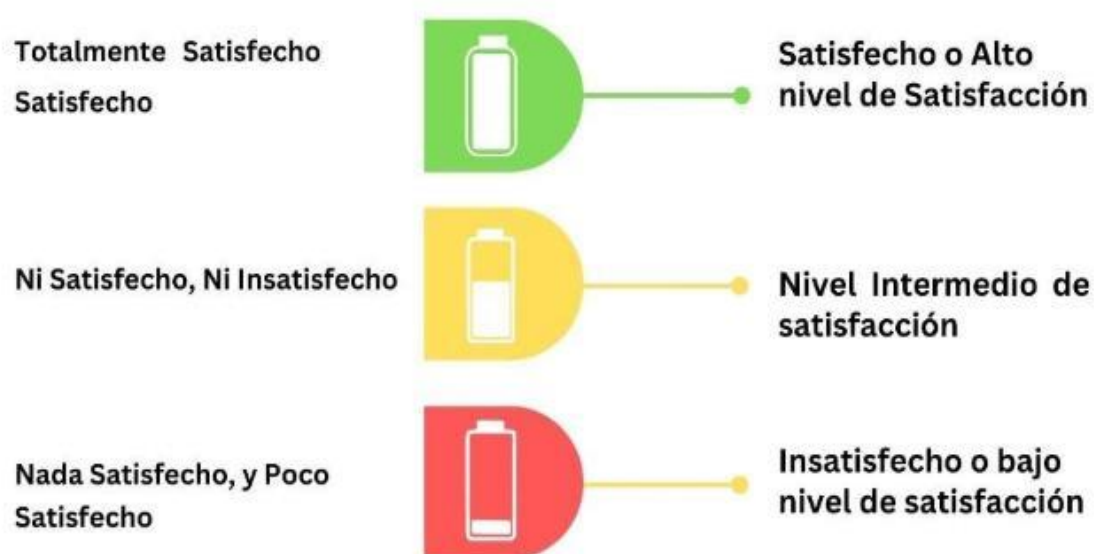
Los datos de las encuestas aplicadas fueron exportados desde Lime Survey a Microsoft Excel desde el cual se codificó la información cuantitativa, para luego

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

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

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

Ilustración 1. Categorías de grado 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 4.

Una vez clasificadas las respuestas en las tres categorías definidas, la interpretación de los resultados se realizó de forma consistente con lo establecido en la tabla 4. En aquellos servicios donde el porcentaje de respuestas en la opción “No aplica” resultó elevado, estas fueron excluidas del cálculo de satisfacción, debido a que corresponden a personas que no son usuarias del servicio. En consecuencia, los indicadores de satisfacción se estimaron únicamente a partir de las valoraciones emitidas por las personas usuarias que calificaron el servicio según la escala de satisfacción establecida, garantizando así mayor precisión en la interpretación de los resultados.

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 4. 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 4. Clasificación de los rangos de valor para interpretar el grado de satisfacción global respecto al servicio que le brinda la UNED a la población 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 funcionarias 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 funcionarias consultadas perciben los servicios institucionales 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 funcionarias consultadas se perciben satisfechas; por esta razón, es posible indicar que cubren sus necesidades.

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

Datos Cualitativos

Para los datos **cualitativos** 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:

- **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.
- **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.
- **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.

Limitaciones y medidas de mitigación

Una única limitación incidió en los resultados obtenidos, pero con un gran peso para los resultados del estudio.

Tabla 5. Limitaciones y medidas de mitigación

Limitación	Medidas de mitigación
La baja respuesta de la población de personas funcionarias 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 presentan los principales resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a las personas funcionarias. La información se organiza en seis grupos de análisis, correspondientes a los distintos tipos de servicios evaluados: Área de servicios para la Gestión y el Reconocimiento del Talento Humano; Área de servicios para la Salud, el Bienestar y la Prevención Laboral; Área de servicios para el Desarrollo y Crecimiento Profesional; Área de servicios para el Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Recursos de Información; Área de servicios para la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional; y Área de servicios de Información y Divulgación Institucional. Cada grupo incluye los servicios que lo componen y se acompaña de un cuadro con la distribución de las respuestas para cada uno de ellos.

Asimismo, el cálculo de los niveles de satisfacción se realiza con base en la cantidad de personas que indicaron haber utilizado cada servicio, y no sobre el total de respuestas de la encuesta. Esto se debe a que, según la naturaleza de los servicios y el catálogo dirigido a las personas funcionarias, no todas las personas encuestadas son usuarias de todos los servicios evaluados.

Este enfoque permite presentar de manera más precisa el porcentaje de uso y los niveles de satisfacción reportados en cada servicio, facilitando la identificación de tendencias, fortalezas y aspectos que requieren mejora dentro de la experiencia institucional.

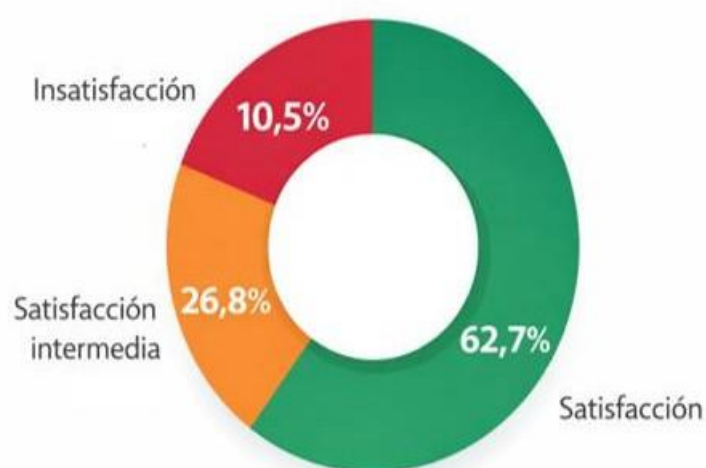
Satisfacción Global de los Servicios

En la evaluación, el grado de satisfacción con los servicios institucionales alcanzó un 62,7% de satisfacción entre las personas funcionarias que respondieron la encuesta, mientras que un 26,8% manifestó una posición intermedia y un 10,5% se

declaró insatisfecho. Si bien la mayoría de las valoraciones se ubican en niveles de valoración positiva (satisfecho), la proporción de respuestas intermedias y de insatisfacción evidencia la existencia de oportunidades de mejora en los servicios evaluados. En este sentido, los resultados reflejan un nivel de satisfacción moderado, que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la calidad y pertinencia de los servicios para responder de mejor manera a las necesidades de las personas funcionarias.

En la siguiente ilustración se muestran los datos de satisfacción global de la población funcionaria.

Ilustración 2. Grado de satisfacción global del funcionariado, 2025



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

De acuerdo con la ilustración anterior, la valoración global de los servicios institucionales muestra una percepción mayoritariamente favorable entre las personas funcionarias. No obstante, la distribución de las respuestas evidencia que la experiencia con los servicios no es homogénea, lo que sugiere diferencias en la forma en que estos son percibidos y utilizados dentro de la institución.

Ante esto, la satisfacción global permite identificar una tendencia general en la valoración de los servicios y orientar la identificación de ámbitos en los que es posible fortalecer su prestación, particularmente en términos de consistencia en la atención y adecuación a las necesidades del funcionariado.

Estos resultados aportan una visión general sobre la percepción de los servicios institucionales por parte de las personas funcionarias que respondieron la encuesta y constituyen un punto de referencia para profundizar posteriormente en el análisis específico de cada grupo y tipo de servicio evaluado.

En los siguientes apartados se describe la calificación que las personas consultadas le otorgaron a cada servicio valorado.

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

Para esta evaluación, el grado de satisfacción con la información y divulgación de los servicios institucionales alcanzó un 60,4% entre las personas funcionarias que respondieron la encuesta, mientras que un 27,5% manifestó una posición intermedia y un 12,1% se declaró insatisfecho.

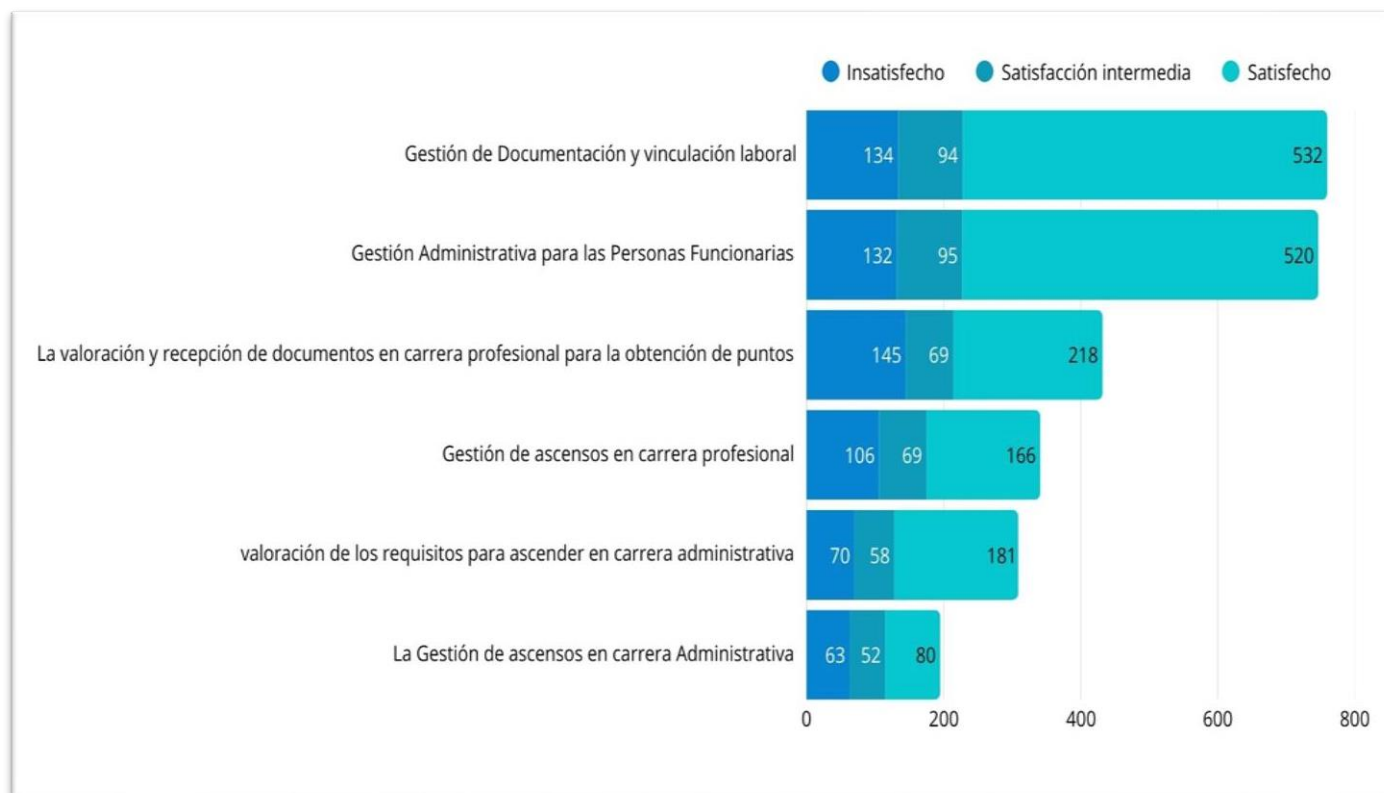
Este resultado global ubica la percepción sobre la información y divulgación de los servicios en un nivel intermedio de satisfacción, lo que indica que, si bien los mecanismos actuales permiten cubrir necesidades básicas de información para una parte del funcionariado, aún existen oportunidades importantes para mejorar la claridad, alcance y pertinencia de las estrategias de comunicación institucional.

Servicios de Gestión y reconocimiento del Talento Humano

Esta área se compone de cinco servicios. Un *gráfico general* resume los niveles de satisfacción de este conjunto de servicios, y posteriormente, el análisis se complementa con tablas para cada servicio, en las que se detalla la distribución de las respuestas, incluyendo la cantidad de personas funcionarias que indicaron haber utilizado cada servicio. Este desglose permite comprender con mayor claridad cómo se obtienen los resultados presentados en el gráfico, ya que los niveles de satisfacción se estiman a partir de las respuestas válidas registradas para cada servicio en particular y no sobre el total general de la encuesta, reflejando así con mayor precisión la valoración de las personas usuarias de cada servicio evaluado.

Asimismo, debido a que algunos servicios presentan una base de respuestas inferior a cien personas, en los gráficos se prioriza la presentación de los valores absolutos con el fin de mostrar la magnitud real de las respuestas registradas. En el análisis descriptivo se incorporan tanto los valores absolutos como los porcentajes correspondientes, indicando siempre la base de cálculo ($n=$), lo que permite contextualizar adecuadamente los resultados y evitar que variaciones propias de muestras pequeñas se sobredimensionen al expresarse únicamente en términos relativos.

Gráfico 1. Grado de satisfacción con los Servicios del Área de Gestión y el reconocimiento del Talento Humano.



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

A continuación, se presenta el análisis detallado de cada uno de los servicios que conforman esta área, con el fin de identificar sus principales resultados y particularidades en la valoración de las personas funcionarias.

Servicio 1. Gestión de Documentación y vinculación laboral

Este servicio está compuesto por las certificaciones constancias, copias de expedientes, trámites para reconocimiento de años laborados, asignación de pasos, entre otros.

La tabla 6 asociada a este servicio presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite precisar con claridad la base utilizada

para el cálculo de los porcentajes. Estos se estiman exclusivamente a partir de las personas que indicaron haber utilizado el servicio de Gestión de documentación y vinculación laboral, correspondiente a un total de 760 personas funcionarias.

Tabla. 6: Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	2	2
Estrato Administrativo	228	59	169
Estrato Especializado	6	-	6
Estrato Operativo	39	8	31
Estrato Dirección	27	11	16
Estrato Profesional	949	413	536
Total Utilizado			760

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

De acuerdo con el Gráfico 1 del Área de Gestión y Reconocimiento del Talento Humano, el servicio registra una valoración predominantemente favorable. En términos absolutos, 532 personas usuarias, equivalentes al 70,0%, manifiestan satisfacción; 94 personas, que representan el 12,4%, reportan un nivel de satisfacción intermedia; mientras que 134 personas, correspondientes al 17,6%, expresan insatisfacción.

La distribución observada permite afirmar que el servicio cumple, en general, con las expectativas de una mayoría significativa de sus personas usuarias. El hecho de que siete de cada diez valoraciones se ubiquen en el nivel de satisfacción refleja un desempeño consistente en la gestión de la documentación y en los procesos de vinculación laboral, aspectos que resultan centrales para el adecuado funcionamiento institucional.

No obstante, la proporción acumulada de valoraciones intermedias e insatisfactorias, que alcanza el 30,0% de las respuestas, constituye un elemento relevante para el análisis. Si bien no desvirtúa la tendencia favorable predominante, sí evidencia la existencia de experiencias diferenciadas en el uso del servicio. Este comportamiento sugiere la conveniencia de profundizar en aquellos factores que podrían estar incidiendo en dichas valoraciones, tales como la oportunidad en la atención, la claridad de los procedimientos, la comunicación durante el trámite o la uniformidad en los criterios de gestión.

En este sentido, los resultados no solo permiten constatar un nivel adecuado de satisfacción general, sino que también orientan la identificación de ámbitos específicos susceptibles de fortalecimiento, en coherencia con el enfoque de mejora continua que sustenta el Sistema Integrado de Gestión Institucional de la Calidad.

Servicio 2. Gestión Administrativa para las Personas Funcionarias

Este servicio se compone de trámite de sobresueldos según artículo 32 BIS y artículo 4, control y envío de acciones de personal, trámite de vacaciones (manuales y por sistema); trámite de vacaciones (manuales y por sistema).

La tabla 7 detalla la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite visualizar con mayor claridad la composición de la base de cálculo utilizada. En este caso, los porcentajes se estiman a partir de las personas que indicaron haber utilizado el servicio (n=747), lo que permite representar de forma más precisa la experiencia de quienes han realizado estos trámites.

Tabla 7. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	1	3
Estrato Administrativo	228	61	167
Estrato Especializado	6	1	5
Estrato Operativo	39	11	28
Estrato Dirección	27	9	18
Estrato Profesional	949	423	526
Total Utilizado			747

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En el servicio de Gestión Administrativa para las personas funcionarias, los resultados presentados en el Gráfico 1 del Área de Gestión y Reconocimiento del Talento Humano muestran una valoración mayoritariamente favorable por parte de las personas usuarias. En términos absolutos, 520 personas, equivalentes al 69,6%, indican encontrarse satisfechas con el servicio; 95 personas, correspondientes al 12,7%, reportan un nivel de satisfacción intermedio; mientras que 132 personas, que representan el 17,7%, manifiestan insatisfacción.

La distribución de las respuestas evidencia que aproximadamente siete de cada diez personas usuarias valoran positivamente los procesos administrativos asociados a la gestión laboral, lo que sugiere un desempeño adecuado en la atención y resolución de los trámites contemplados en este servicio. Este resultado resulta particularmente relevante, dado que se trata de procesos que inciden directamente en la relación laboral y en la gestión cotidiana del personal.

No obstante, el 30,4% de valoraciones ubicadas en los niveles intermedio e insatisfactorio constituye un elemento de análisis importante. Si bien no altera la

tendencia general favorable, sí refleja la existencia de experiencias heterogéneas en el uso del servicio. Este comportamiento podría estar vinculado a aspectos tales como los tiempos de respuesta, la claridad en los requisitos, la consistencia en los procedimientos o la comunicación durante la gestión de los trámites.

En este sentido, los resultados no solo permiten constatar un nivel significativo de satisfacción, sino que también ofrecen insumos para identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la eficiencia, la uniformidad y la calidad percibida del servicio, en coherencia con los principios de mejora continua que sustentan la gestión institucional.

Servicio 3. La valoración y recepción de documentos en carrera profesional para la obtención de puntos.

La tabla 8 correspondiente detalla la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite visualizar con mayor claridad la composición de la base de cálculo utilizada. En este caso, los porcentajes se estiman a partir de las personas que indicaron haber utilizado el servicio, para un total de 432 respuestas, lo que permite representar de forma precisa la percepción de quienes realizaron estos trámites.

Tabla 8. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	2	2
Estrato Administrativo	228	176	52
Estrato Especializado	6	3	3
Estrato Operativo	39	22	17
Estrato Dirección	27	21	6
Estrato Profesional	949	597	352
Total Utilizado			432

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En el servicio evaluado, los resultados muestran una valoración mayoritariamente favorable entre las personas usuarias que participaron en la encuesta. En términos absolutos, 218 personas, equivalentes al 50,5%, indican encontrarse satisfechas con el servicio; 69 personas, correspondientes al 16,0%, reportan un nivel de satisfacción intermedio; mientras que 145 personas, que representan el 33,6%, manifiestan insatisfacción.

La distribución de las respuestas evidencia que, si bien la categoría de satisfacción concentra la mayor proporción individual de valoraciones, el nivel de insatisfacción resulta relevante, al alcanzar a una tercera parte de quienes respondieron y utilizaron el servicio. Esta configuración refleja una percepción heterogénea sobre la experiencia de gestión.

Es importante señalar que, dado el carácter voluntario y no probabilístico de la participación, estos resultados deben interpretarse como la percepción de las personas usuarias que respondieron la encuesta y no como una generalización

estadística al total del funcionariado. No obstante, la proporción de valoraciones intermedias e insatisfactorias constituye un insumo significativo para la gestión, en tanto evidencia experiencias que no alcanzan niveles óptimos de satisfacción.

En este sentido, los resultados permiten identificar un margen de fortalecimiento del servicio, particularmente en aquellos aspectos que inciden en la experiencia de atención y en la percepción de calidad. La información obtenida aporta elementos relevantes para orientar procesos de revisión y mejora continua, en coherencia con el enfoque de aseguramiento de la calidad institucional.

Servicio 4. La Gestión de ascensos en carrera profesional

La tabla 9 asociada expone la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que facilita identificar la base empleada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=341). Este detalle permite contextualizar adecuadamente la lectura de los resultados en función de la experiencia directa con el proceso de ascenso en carrera profesional.

Tabla 9. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	3	1
Estrato Administrativo	228	180	48
Estrato Especializado	6	3	3
Estrato Operativo	39	23	16
Estrato Dirección	27	22	5
Estrato Profesional	949	681	268
Total Utilizado			341

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En el servicio sobre la Gestión de ascensos en carrera profesional, la información presentada en el Gráfico 1 del Área de Gestión y Reconocimiento del Talento Humano muestra que, de un total de 341 personas usuarias, 166 expresan satisfacción con el servicio, lo que representa el 48,7% de las respuestas. Asimismo, 69 personas se ubican en un nivel de satisfacción intermedia, equivalente al 20,2%, mientras que 106 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 31,1% de quienes participaron en la medición.

La distribución observada evidencia una percepción diversa respecto al servicio. Aunque la satisfacción constituye la categoría con mayor proporción individual de respuestas, la suma de las valoraciones intermedias e insatisfactorias supera el 50%, lo que indica que una parte significativa de las personas usuarias no alcanza niveles plenos de satisfacción con el proceso de ascenso. Este comportamiento sugiere la existencia de experiencias diferenciadas en la gestión del servicio y pone de relieve la importancia de revisar aquellos elementos que inciden en

la percepción reportada, tales como la claridad de los criterios, la oportunidad en la resolución de los trámites y la comunicación durante el proceso.

Los resultados permiten caracterizar la experiencia de las personas usuarias que respondieron la encuesta y constituyen un insumo relevante para la identificación de oportunidades de fortalecimiento, en coherencia con los principios de mejora continua que orientan la gestión institucional.

Servicio 5. La valoración de los requisitos para ascender en carrera administrativa.

La tabla 10 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite identificar con claridad la base utilizada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=309). Este elemento contextualiza la lectura de los resultados en función de la experiencia directa de quienes participaron en la medición.

Tabla 10. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	4	-
Estrato Administrativo	228	101	127
Estrato Especializado	6	2	4
Estrato Operativo	39	14	25
Estrato Dirección	27	24	3
Estrato Profesional	949	799	150
Total Utilizado			309

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En el servicio relativo a la valoración de los requisitos para ascender en carrera administrativa, la información mostrada en el Gráfico 1 del Área de Gestión y Reconocimiento del Talento Humano indica que, de las 309 personas usuarias, 181 expresan satisfacción con el servicio, lo que representa el 58,5% de las respuestas. Por su parte, 58 personas se ubican en un nivel de satisfacción intermedia, equivalente al 18,8%, mientras que 70 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 22,7%.

La distribución evidencia una valoración mayoritariamente positiva respecto a los requisitos establecidos para el ascenso en carrera administrativa. Sin embargo, la proporción de respuestas intermedias y de insatisfacción refleja que una parte del funcionariado participante percibe áreas de posible ajuste en el diseño o aplicación de dichos requisitos. Este comportamiento pone de relieve la relevancia de revisar periódicamente la claridad, coherencia y pertinencia de los criterios definidos, a fin de asegurar que estos sean comprendidos y valorados de manera consistente por las personas usuarias del proceso.

Servicio 6. La Gestión de ascensos en carrera Administrativa.

La tabla 11 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite reconocer la base empleada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=295). Este detalle facilita la interpretación de los resultados en función de la experiencia directa con el proceso de ascenso en carrera administrativa.

Tabla 11. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	3	1
Estrato Administrativo	228	101	127
Estrato Especializado	6	2	4
Estrato Operativo	39	13	26
Estrato Dirección	27	24	3
Estrato Profesional	949	815	134
Total Utilizado			295

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

La tabla 11 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite reconocer la base empleada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=295). Este detalle facilita la interpretación de los resultados en función de la experiencia directa con el proceso de ascenso en carrera administrativa.

En el servicio sobre la Gestión de ascensos en carrera administrativa, la información mostrada en el Gráfico 1 del Área de Gestión y Reconocimiento del Talento Humano indica que, de las 295 personas usuarias, 180 expresan satisfacción con el servicio, lo que representa el 61,0% de las respuestas. Asimismo, 52 personas se ubican en un nivel de satisfacción intermedia, equivalente al 17,6%, mientras que 63 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 21,4%.

La distribución evidencia una valoración predominantemente favorable del servicio, con una proporción de satisfacción que supera el 60%. No obstante, la presencia de respuestas en los niveles intermedio e insatisfactorio, que en conjunto alcanzan cerca del 40%, refleja que persisten experiencias diversas en la gestión del

proceso. Estos resultados aportan una visión complementaria sobre la percepción del funcionariado respecto a los mecanismos de ascenso en carrera administrativa y permiten cerrar el análisis de los servicios que conforman el Área de Gestión y Reconocimiento del Talento Humano, dando paso al siguiente ámbito evaluado en el estudio.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al área de Salud, Bienestar y Prevención laboral.

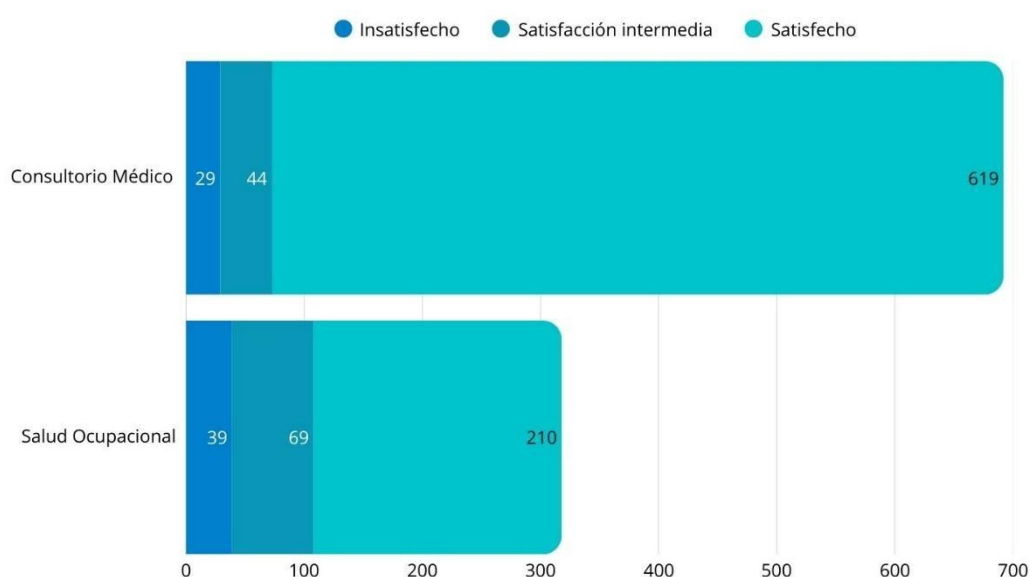
Servicios de Salud, Bienestar y Prevención Laboral

Este segundo grupo de servicios está conformado por las acciones que la institución pone a disposición del personal para promover el cuidado integral, la atención oportuna y la construcción de entornos laborales más seguros, abarcando tanto la salud física y emocional como la prevención de riesgos y el bienestar cotidiano.

Para su análisis, se presenta inicialmente un gráfico general que resume los niveles de satisfacción del conjunto de servicios que integran este grupo. Posteriormente, la información se complementa con tablas específicas por servicio, en las que se detalla la distribución de las respuestas y la cantidad de personas funcionarias que indicaron haber utilizado cada uno. Este desglose permite comprender con mayor claridad cómo se construyen los resultados del gráfico general, ya que los niveles de satisfacción se estiman únicamente a partir de las respuestas válidas registradas para cada servicio en particular y no sobre el total de la encuesta. De este modo, se refleja con mayor precisión la valoración de las personas usuarias efectivas de cada servicio.

Asimismo, considerando que algunos servicios cuentan con una base de respuestas inferior a cien personas, en los gráficos se prioriza la presentación de valores absolutos para mostrar la magnitud real de las respuestas obtenidas. En el análisis descriptivo se incorporan tanto los valores absolutos como los porcentajes correspondientes, indicando siempre la base de cálculo (n=), lo que permite contextualizar adecuadamente los resultados y evitar que variaciones propias de muestras pequeñas se sobredimensionen al expresarse únicamente en términos relativos.

Gráfico 2. Grado de satisfacción con los Servicios del área de Salud, Bienestar y Prevención Laboral



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas de las encuestas aplicadas a personas funcionarias, 2025

A continuación, se presenta el análisis detallado de cada uno de los servicios que conforman esta área, con el fin de identificar sus principales resultados y particularidades en la valoración de las personas funcionarias.

Servicio 1. Consultorio médico

Este está compuesto por (Servicio de Atención médica directa, Servicio de Atención de enfermería directa, Servicio de Primera Respuesta en Salud (Atención de la emergencia y aplicación de los primeros auxilios), Servicio Especializado de atención complementarios (Psicología, Fisioterapia), Servicio Integral de Prevención, vigilancia y Diagnóstico (campañas de tamizaje, vacunación y análisis de laboratorio), Servicio de Capacitación en Prevención de enfermedades y Promoción para la Salud (Cápsulas informativas, Webinar, charlas), Gestión de la información clínica (Actualización expediente, elaboración de epicrisis o dictámenes).

Tabla 12. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	-	4
Estrato Administrativo	228	48	180
Estrato Especializado	6	1	5
Estrato Operativo	39	16	23
Estrato Dirección	27	12	15
Estrato Profesional	949	484	465
Total Utilizado			692

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

La tabla 12 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite identificar la base utilizada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=692). Este desglose facilita la lectura de los resultados en función de la experiencia directa de atención recibida.

En el Servicio 1, correspondiente al Consultorio médico que integra la atención médica y de enfermería directa, la primera respuesta en salud, los servicios especializados complementarios, las acciones de prevención, vigilancia y diagnóstico, las actividades de capacitación en promoción de la salud y la gestión de la información clínica, la información consignada en el Gráfico 2 del Área de Salud, Bienestar y Prevención Laboral muestra que 619 personas expresan satisfacción con el servicio, lo que representa el 89,4% de las respuestas. Por su parte, 44 personas se ubican en un nivel de satisfacción intermedia, equivalente al 6,4%, mientras que 29 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 4,2%.

La distribución evidencia una valoración ampliamente favorable del servicio, con una concentración significativa de respuestas en el nivel de satisfacción. La baja proporción de valoraciones intermedias e insatisfactorias sugiere una experiencia mayoritariamente positiva en la atención brindada, lo que resulta particularmente relevante tratándose de un servicio directamente vinculado con la salud y el bienestar del personal. Al mismo tiempo, la existencia de respuestas en los niveles no plenamente satisfactorios permite reconocer la importancia de mantener procesos de seguimiento que aseguren la calidad y oportunidad de la atención. En el contexto del Área de Salud, Bienestar y Prevención Laboral, estos resultados constituyen un referente clave para el análisis de los demás servicios que la integran.

Servicio 2. Salud ocupacional

Este servicio está compuesto por la atención a personas con Condiciones Particulares de Salud, Servicio de Gestión para el abordaje de la persona con comportamiento suicida, Servicio de Asesoría en Salud Ocupacional, Servicio de

Capacitación en Seguridad y Bienestar Laboral, Gestión para la atención de accidentes laborales, Dotación de Equipo de Protección para el Bienestar Laboral.

La tabla 13 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite reconocer la base utilizada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=318). Este detalle facilita la interpretación de los resultados en función de la experiencia directa con las acciones vinculadas a la salud y seguridad en el trabajo.

Tabla 13. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	4	-
Estrato Administrativo	228	124	104
Estrato Especializado	6	2	4
Estrato Operativo	39	20	19
Estrato Dirección	27	14	13
Estrato Profesional	949	771	178
Total Utilizado			318

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En el Servicio de Salud Ocupacional que comprende la atención a personas con condiciones particulares de salud, el abordaje de situaciones asociadas al comportamiento suicida, la asesoría en salud ocupacional, las acciones de capacitación en seguridad y bienestar laboral, la gestión para la atención de accidentes laborales y la dotación de equipo de protección, la información presentada en el Gráfico 2 del Área de Salud, Bienestar y Prevención Laboral muestra que 210 personas expresan satisfacción con el servicio, lo que representa el 66,0% de las respuestas. Asimismo, 69 personas se ubican en un nivel de satisfacción intermedia,

equivalente al 21,7%, mientras que 39 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 12,3%. La distribución evidencia una valoración predominantemente favorable del servicio, con dos terceras partes de las personas usuarias ubicadas en el nivel de satisfacción. No obstante, la proporción de respuestas intermedias y de insatisfacción, que en conjunto supera el 30%, indica la presencia de experiencias diversas en relación con los procesos de atención y acompañamiento en salud ocupacional. Estos resultados permiten apreciar tanto el reconocimiento positivo del servicio como la necesidad de mantener acciones de revisión y ajuste que aseguren su efectividad, oportunidad y pertinencia en el contexto laboral.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al área de Servicios para el Desarrollo y Crecimiento Profesional

Servicios para el Desarrollo y Crecimiento Profesional.

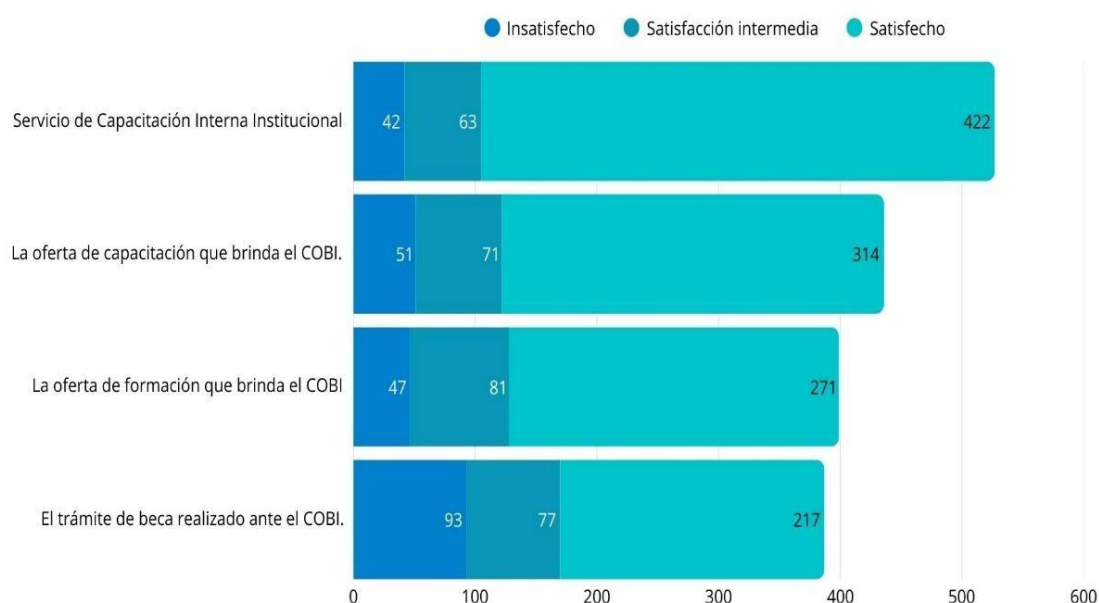
Esta área integra los servicios orientados al fortalecimiento de capacidades, la formación continua y la generación de oportunidades de desarrollo para el personal. Su finalidad es acompañar las trayectorias profesionales mediante iniciativas que favorezcan la actualización de conocimientos, el desarrollo de competencias y la consolidación de proyectos laborales alineados con las necesidades institucionales, contribuyendo así a un desempeño más sólido y a la construcción de carreras dentro de la organización.

Para el análisis de esta área, se incluye en primer lugar un gráfico síntesis que presenta los niveles de satisfacción del conjunto de servicios evaluados. Posteriormente, se incorporan tablas desagregadas por servicio, en las que se detalla

la distribución de las respuestas y el número de personas funcionarias que son usuarias del servicio. Esta forma de presentación permite comprender con mayor claridad la base sobre la cual se construyen los resultados del gráfico general, dado que los niveles de satisfacción se calculan exclusivamente a partir de las respuestas válidas correspondientes a cada servicio, y no sobre el total de la encuesta. De esta manera, se obtiene una estimación más precisa de la valoración emitida por quienes efectivamente hicieron uso de cada servicio.

Adicionalmente, considerando que algunos servicios cuentan con menos de cien respuestas, en los gráficos se prioriza la exposición de valores absolutos para dimensionar adecuadamente la magnitud de las respuestas registradas. En el análisis descriptivo se presentan tanto los valores absolutos como los porcentajes asociados, indicando en cada caso la base de cálculo ($n=$), con el fin de contextualizar los resultados y evitar interpretaciones distorsionadas que podrían surgir al expresar los datos únicamente en términos porcentuales cuando se trata de muestras pequeñas.

Gráfico 3. Grado de satisfacción con los servicios del Área de Crecimiento y desarrollo profesional



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

A continuación, se presenta el análisis detallado de cada uno de los servicios que conforman esta área, con el fin de identificar sus principales resultados y particularidades en la valoración de las personas funcionarias.

Servicio 1. Servicio de Capacitación Interna Institucional (Área de Capacitación y Formación, anteriormente UCAB).

La tabla 14 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite identificar la base utilizada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=527). Este detalle facilita la lectura de los resultados a partir de la experiencia directa de quienes participaron en los procesos formativos.

Tabla 14. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	3	1
Estrato Administrativo	228	86	142
Estrato Especializado	6	3	3
Estrato Operativo	39	15	24
Estrato Dirección	27	8	19
Estrato Profesional	949	611	338
Total Utilizado			527

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En el Servicio de Capacitación Interna Institucional, adscrito al Área de Capacitación y Formación, anteriormente UCAB, la información consignada en el Gráfico 3 del Área de Crecimiento y Desarrollo Profesional muestra que 422 personas expresan satisfacción con el servicio, lo que representa el 80,0% de las respuestas. Por su parte, 63 personas se ubican en un nivel de satisfacción intermedia, equivalente al 12,0%, mientras que 42 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 8,0%.

La distribución observada da cuenta de una experiencia formativa que es valorada positivamente por una proporción amplia de las personas usuarias del servicio. El predominio de respuestas en el nivel de satisfacción sugiere que los contenidos, la organización y el desarrollo de las actividades responden, en términos generales, a las expectativas de quienes acceden a estos espacios. Al mismo tiempo, las valoraciones no plenamente satisfactorias ofrecen referentes específicos para continuar ajustando y actualizando la oferta, en función de las necesidades cambiantes del funcionariado y de las prioridades institucionales en materia de desarrollo profesional.

Servicio 2. La oferta de capacitación que brinda el COBI.

La tabla 15 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite identificar la base utilizada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=426). Este detalle contribuye a interpretar los resultados en función de la experiencia directa de quienes hicieron uso de la oferta formativa.

Tabla 15. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	2	2
Estrato Administrativo	228	119	109
Estrato Especializado	6	2	4
Estrato Operativo	39	24	15
Estrato Dirección	27	19	8
Estrato Profesional	949	661	288
Total Utilizado			426

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En el Servicio de Capacitación Interna Institucional, adscrito al Área de Capacitación y Formación, anteriormente UCAB, la información consignada en el Gráfico 3 del Área de Crecimiento y Desarrollo Profesional indica que 304 personas expresan satisfacción con el servicio, lo que representa el 71,4% de las respuestas. Asimismo, 71 personas se ubican en un nivel de satisfacción intermedia, equivalente al 16,7%, mientras que 51 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 12,0%.

La distribución evidencia una valoración favorable del servicio, con una mayoría clara de respuestas en el nivel de satisfacción. Sin embargo, la presencia de

valoraciones intermedias y de insatisfacción, que en conjunto alcanzan cerca del 29%, muestra que la experiencia formativa no es percibida de manera homogénea por todas las personas usuarias. Estos resultados permiten identificar matices en la percepción del servicio y ofrecen elementos para analizar aspectos específicos de la planificación, ejecución o seguimiento de las actividades de capacitación, en el marco del desarrollo profesional institucional.

Servicio 3. La oferta de formación que brinda el COBI.

La tabla 16 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite identificar la base utilizada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=390).

Tabla 16. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	2	2
Estrato Administrativo	228	127	101
Estrato Especializado	6	2	4
Estrato Operativo	39	23	16
Estrato Dirección	27	20	7
Estrato Profesional	949	689	260
Total Utilizado			390

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En el Servicio 3, correspondiente a la oferta de formación que brinda el COBI, la información consignada en el Gráfico 3 del Área de Crecimiento y Desarrollo Profesional indica que 262 personas reportan satisfacción con el servicio, lo que representa el 67,1% de las respuestas. Asimismo, 81 personas se ubican en un nivel

de satisfacción intermedia, equivalente al 20,8%, mientras que 47 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 12,1%.

La distribución de las respuestas muestra la proporción de valoraciones registradas en cada uno de los niveles establecidos en la escala de satisfacción, permitiendo describir la percepción reportada por las personas usuarias que participaron en la medición respecto a la oferta formativa del COBI, en el marco de los servicios vinculados al Área de Crecimiento y Desarrollo Profesional.

Servicio 4. El trámite de beca realizado ante el COBI.

La tabla 17 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite identificar la base utilizada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=381).

Tabla 17. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	-	4
Estrato Administrativo	228	137	91
Estrato Especializado	6	2	4
Estrato Operativo	39	29	10
Estrato Dirección	27	20	7
Estrato Profesional	949	684	265
Total Utilizado			381

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En el Servicio 4, correspondiente al trámite de beca realizado ante el COBI, la información consignada en el Gráfico 3 del Área de Crecimiento y Desarrollo Profesional indica que 215 personas reportan satisfacción con el proceso, lo que representa el 56,5% de las respuestas. Asimismo, 74 personas se ubican en un nivel

de satisfacción intermedia, equivalente al 19,4%, mientras que 92 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 24,1%.

La distribución de las respuestas permite describir la proporción de valoraciones registradas en cada nivel de la escala de satisfacción, reflejando la percepción reportada por las personas usuarias que gestionaron este trámite. Estos resultados se integran al análisis del Área de Crecimiento y Desarrollo Profesional y dan paso a la presentación del siguiente conjunto de servicios contemplados en el estudio.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al área de Servicios para el desarrollo y crecimiento profesional.

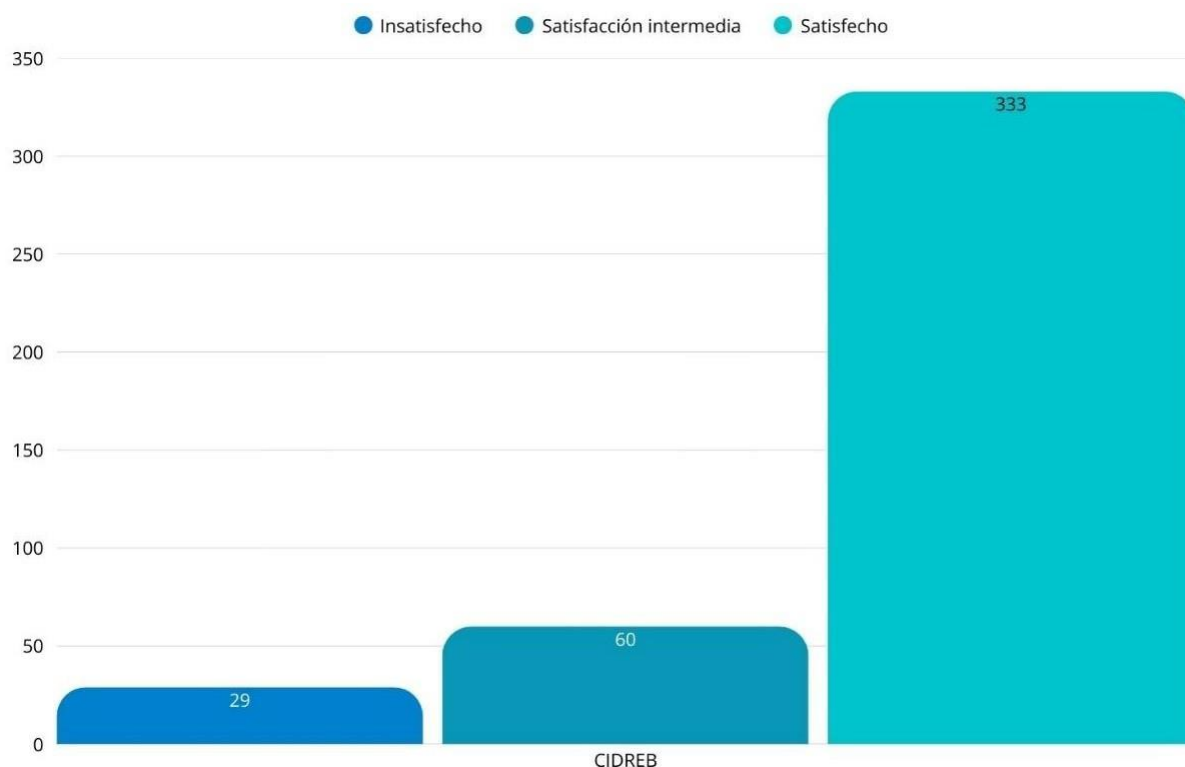
Servicios para el Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Recursos de Información

El análisis de esta área se estructura en dos niveles. En primer lugar, se presenta una visualización global que ofrece una síntesis de los niveles de satisfacción del conjunto de servicios. En segundo lugar, se incorporan cuadros detallados por servicio, donde se especifica la distribución de las respuestas y el número de personas funcionarias que reportaron haber utilizado cada uno. Esta presentación permite transparentar la base de los resultados, ya que la estimación de la satisfacción se realiza considerando exclusivamente las respuestas válidas de las personas usuarias de cada servicio.

Adicionalmente, cuando la cantidad de respuestas registradas es menor a cien casos, se opta por destacar los valores absolutos en las representaciones gráficas, con el propósito de evidenciar la magnitud real de la participación. En la descripción de los resultados se consignan tanto los datos absolutos como sus respectivos

porcentajes, indicando en cada caso la base de cálculo (n=). Con ello se busca ofrecer una lectura contextualizada de la información y resguardar una interpretación proporcional de los datos.

Gráfico 4. Grado de satisfacción con los servicios del Área de servicios para el Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Recursos de Información



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

A continuación, se presenta el análisis detallado del servicio que conforma esta área, con el fin de identificar sus principales resultados y particularidades en la valoración de las personas funcionarias.

Servicio 1. Servicios del CIDREB

Este servicio está compuesto por (Servicio de Acceso a Recursos Bibliográficos, Servicio de Préstamo de documentación Institucional, Servicio de Alfabetización).

La tabla 18 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite identificar la base utilizada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=422).

Tabla 18. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	1	3
Estrato Administrativo	228	145	83
Estrato Especializado	6	3	3
Estrato Operativo	39	28	11
Estrato Dirección	27	19	8
Estrato Profesional	949	635	314
Total Utilizado			422

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En los Servicios del CIDREB, que incluyen el acceso a recursos bibliográficos, el préstamo de documentación institucional y las acciones de alfabetización informacional, la información consignada en el Gráfico 4 del Área de Servicios para el Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Recursos de Información indica que 333 personas reportan satisfacción con el servicio, lo que representa el 78,9% de las respuestas. Asimismo, 60 personas se ubican en un nivel de satisfacción intermedia, equivalente al 14,2%, mientras que 29 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 6,9%.

La distribución de las respuestas muestra la proporción de valoraciones registradas en cada uno de los niveles establecidos en la escala de satisfacción,

reflejando la percepción reportada por las personas usuarias respecto a los servicios brindados por el CIDREB. Al constituir el único componente evaluado dentro del Área de Servicios para el Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Recursos de Información, estos resultados permiten completar la revisión correspondiente a este ámbito y continuar con el siguiente apartado del estudio.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al área de Servicios para la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional.

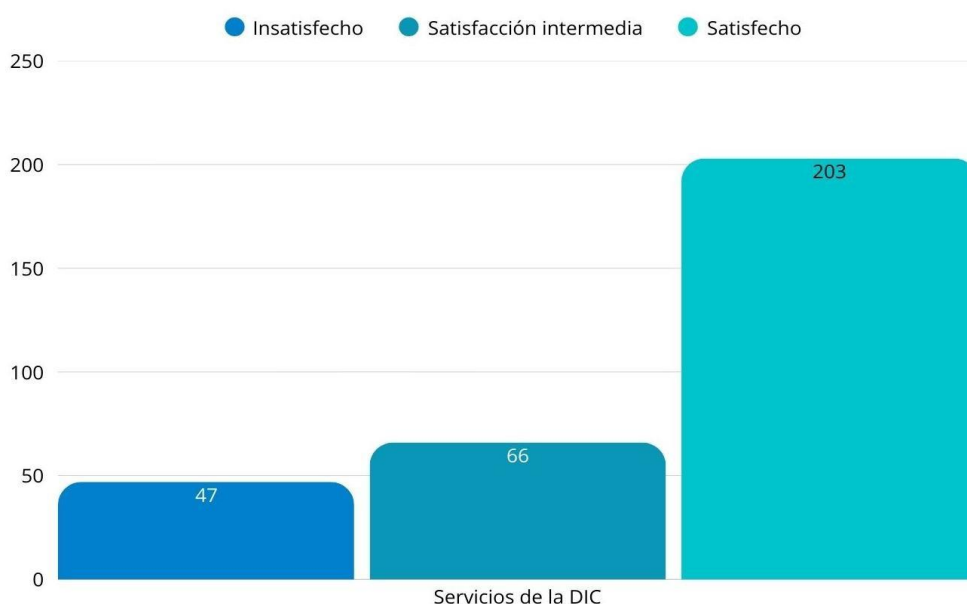
Servicios para la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional

Esta área reúne los servicios orientados a fortalecer la proyección externa de la institución mediante iniciativas de colaboración, movilidad e intercambio profesional. Su finalidad es ampliar las oportunidades de vinculación con otras entidades, potenciar la formación y consolidar redes que aporten nuevas perspectivas al quehacer institucional. De este modo, se fomenta la participación en escenarios nacionales e internacionales que enriquecen la experiencia del personal y contribuyen al desarrollo organizacional.

La presentación de resultados combina una visión panorámica con un análisis específico por servicio. En primer término, se ofrece una síntesis de los niveles de satisfacción del conjunto del área; posteriormente, se detallan los datos correspondientes a cada servicio, indicando la distribución de respuestas y el número de personas funcionarias que reportaron haber participado. Es importante señalar que las valoraciones se calculan únicamente a partir de las respuestas efectivamente emitidas por quienes utilizaron cada servicio, lo que permite reflejar con mayor fidelidad la experiencia de participación

Cuando la cantidad de casos es limitada, se enfatizan las cifras en términos absolutos para dimensionar adecuadamente el alcance de los resultados. Asimismo, se presentan porcentajes acompañados de su respectiva base de cálculo (n=), con el propósito de brindar claridad metodológica y favorecer una interpretación equilibrada de la información.

Gráfico 5. Grado de satisfacción con los servicios del Área de servicios para la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional.



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

A continuación, se presenta el análisis detallado del servicio que conforma esta área, con el fin de identificar sus principales resultados y particularidades en la valoración de las personas funcionarias.

Servicio 1. Servicios de la DIC (Gestión y asesoría de proyectos de cooperación y de vinculación remunerada, Asesoría y capacitación en propiedad intelectual a personas funcionaria, Asesoría para la formalización de alianzas estratégicas, Vinculación con redes, organizaciones y asociaciones internacionales.

Tabla 19. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	-	4
Estrato Administrativo	228	159	69
Estrato Especializado	6	4	2
Estrato Operativo	39	28	11
Estrato Dirección	27	14	13
Estrato Profesional	949	732	217
Total Utilizado			316

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

La tabla 19 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite identificar la base utilizada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=316).

En los Servicios de la DIC, que comprenden la gestión y asesoría de proyectos de cooperación y vinculación remunerada, la asesoría y capacitación en propiedad intelectual, la formalización de alianzas estratégicas y la vinculación con redes, organizaciones y asociaciones internacionales, la información consignada en el Gráfico 5 del Área de Servicios para la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional indica que 203 personas reportan satisfacción con el servicio,

lo que representa el 64,2% de las respuestas. Asimismo, 66 personas se ubican en un nivel de satisfacción intermedia, equivalente al 20,9%, mientras que 47 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 14,9%.

La distribución de las respuestas muestra la proporción de valoraciones registradas en cada nivel de la escala de satisfacción, reflejando la percepción reportada por las personas usuarias respecto a los procesos asociados a cooperación e internacionalización. Dado que este corresponde al único servicio evaluado dentro de este ámbito, los resultados permiten concluir la revisión del Área de Servicios para la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional y avanzar al siguiente apartado de la evaluación.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al área de Información y Divulgación

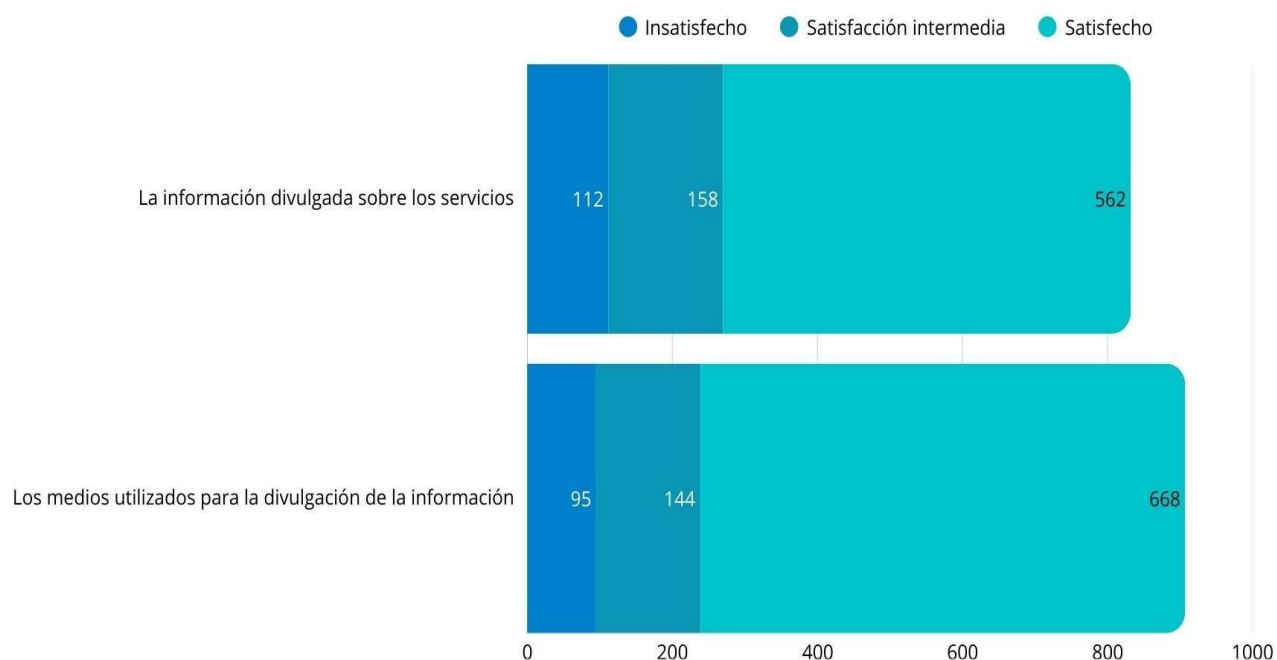
Área de Información y Divulgación

Estos servicios están orientados a facilitar el acceso oportuno a información institucional y a promover una comunicación clara, consistente y accesible para todo el personal. Su propósito es apoyar los procesos internos mediante acciones de difusión, orientación y acompañamiento informativo que fortalezcan la comprensión de los servicios, procedimientos y oportunidades disponibles.

Para su análisis, se presenta una síntesis general de los niveles de satisfacción del conjunto de servicios, complementada con un desglose por servicio que detalla la distribución de respuestas y la cantidad de personas funcionarias que reportaron haberlos utilizado. Las valoraciones se calculan únicamente a partir de las respuestas válidas de quienes hicieron uso de cada servicio. Cuando la base de respuestas es

reducida, se priorizan los valores absolutos y se indica siempre la base de cálculo (n=), con el fin de contextualizar adecuadamente los resultados.

Gráfico 6. Grado de satisfacción con los servicios del Área de Información y Divulgación.



Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

A continuación, se presenta el análisis detallado de cada uno de los servicios que conforman esta área, con el fin de identificar sus principales resultados y particularidades en la valoración de las personas funcionarias.

Servicio 1. La información divulgada sobre los servicios dirigidos a las personas funcionarias.

La tabla 20 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite identificar la base utilizada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=832)

Tabla 20. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	1	3
Estrato Administrativo	228	53	175
Estrato Especializado	6	2	4
Estrato Operativo	39	11	28
Estrato Dirección	27	5	22
Estrato Profesional	949	349	600
Total Utilizado			832

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En el Servicio 1, relativo a la información divulgada sobre los servicios dirigidos a las personas funcionarias, la información consignada en el Gráfico 6 del Área de Información y Divulgación indica que 562 personas reportan satisfacción con la información recibida o consultada, lo que representa el 67,5% de las respuestas. Asimismo, 158 personas se ubican en un nivel de satisfacción intermedia, equivalente al 19,0%, mientras que 112 personas manifiestan insatisfacción, correspondiente al 13,5%.

La distribución de las respuestas muestra la proporción de valoraciones registradas en cada nivel de la escala de satisfacción, reflejando la percepción reportada por las personas usuarias respecto a los mecanismos de comunicación y divulgación institucional vinculados a la oferta de servicios. Estos resultados constituyen el punto de partida para el análisis del Área de Información y Divulgación y permiten avanzar hacia la revisión del siguiente servicio contemplado en este ámbito.

Servicio 2. Los medios utilizados para la divulgación de la información sobre los servicios dirigidos a las personas funcionarias.

La tabla 2 presenta la distribución de las respuestas según los estratos considerados, lo que permite identificar la base utilizada para el cálculo de los porcentajes, estimados únicamente a partir de las personas usuarias del servicio (n=907).

Tabla 21. Distribución de las personas consultadas según el uso y no uso.

Estratos	Total participantes	No son usuarios del servicio	Respuestas utilizadas para el cálculo de satisfacción/ Usuarios del servicio
Estrato Administración Superior	4	-	4
Estrato Administrativo	228	43	185
Estrato Especializado	6	1	5
Estrato Operativo	39	9	30
Estrato Dirección	27	4	23
Estrato Profesional	949	289	660
Total Utilizado			907

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al funcionariado de la UNED, 2025.

En el servicio sobre los medios utilizados para la divulgación de la información sobre los servicios dirigidos a las personas funcionarias (web, correo institucional y otros), los resultados presentados en el Gráfico 6 del Área de Información y Divulgación reflejan la valoración de las personas funcionarias que indicaron haber utilizado estos canales para informarse sobre la oferta de servicios institucionales. Del total de personas usuarias (n=907), un 73,6% reporta satisfacción, mientras que un 15,9% se ubica en un nivel de satisfacción intermedia y un 10,5% manifiesta insatisfacción.

La distribución de las respuestas describe una percepción predominantemente favorable respecto a los medios empleados para la divulgación, junto con valoraciones intermedias y de insatisfacción que forman parte del conjunto de experiencias reportadas por las personas usuarias en relación con el acceso y uso de estos canales de comunicación.

En conjunto, los resultados de este servicio complementan la evaluación del Área de Información y Divulgación, permitiendo integrar la valoración tanto del contenido informativo como de los medios utilizados para su difusión.

La organización de los resultados por ámbitos y servicios permite identificar la diversidad de experiencias descritas por la población participante y constituye un referente para la interpretación posterior de los hallazgos.

Oportunidades de mejora

Las percepciones reportadas por las personas funcionarias en relación con los servicios institucionales permiten identificar ámbitos específicos que requieren fortalecimiento para asegurar una experiencia institucional más satisfactoria, consistente y accesible. Si bien los resultados reflejan valoraciones positivas en diversos servicios, también evidencian diferencias en el nivel de uso, comprensión y satisfacción que señalan la existencia de brechas operativas y comunicativas. Estas oportunidades de mejora se desprenden directamente de las experiencias expresadas y constituyen insumos relevantes para orientar procesos de revisión y ajuste en la prestación de los servicios.

Servicios de Gestión y Reconocimiento del Talento Humano

Gestión de documentación y trámites laborales

Las valoraciones obtenidas reflejan niveles mayoritariamente favorables entre las personas funcionarias que utilizaron estos servicios, lo que evidencia un desempeño adecuado en la gestión de trámites vinculados con la vida laboral. No obstante, la presencia de respuestas intermedias e insatisfechas sugiere experiencias diferenciadas en aspectos como tiempos de atención, seguimiento de gestiones y claridad de los requisitos. En este sentido, se identifica como oportunidad de mejora el fortalecimiento de la estandarización de procedimientos, la simplificación de rutas de trámite cuando sea posible y una comunicación más clara durante cada etapa del proceso, con el fin de asegurar mayor uniformidad y previsibilidad en la atención.

Carrera profesional y administrativa

Los servicios asociados a los procesos de valoración y gestión de ascensos presentan un uso focalizado, en coherencia con su naturaleza específica dentro de la trayectoria laboral. Entre quienes los utilizaron, las valoraciones muestran mayor heterogeneidad en comparación con otros servicios del área. Como oportunidad de mejora, se identifica la necesidad de reforzar la claridad de los criterios, requisitos y etapas de los procesos, así como de fortalecer la orientación y el acompañamiento durante la gestión. Asimismo, resulta pertinente revisar los tiempos de resolución y los mecanismos de comunicación, con el fin de reducir percepciones de complejidad o incertidumbre en el desarrollo de estos trámites.

Servicios de Salud, Bienestar y Prevención Laboral

Servicios de atención médica

Las valoraciones obtenidas reflejan niveles altos de satisfacción entre las personas funcionarias que hicieron uso del servicio médico, lo que confirma su adecuado funcionamiento y pertinencia dentro del ámbito institucional. La proporción de personas que indicó no haber requerido este servicio responde a su naturaleza contingente, asociada a necesidades específicas de salud, por lo que no se interpreta como una debilidad en su prestación. Como oportunidad de mejora, se reconoce la importancia de fortalecer la divulgación sobre las modalidades de atención, horarios, canales de acceso y alcance de los servicios preventivos, con el fin de consolidar una cultura institucional orientada no solo a la atención reactiva, sino también a la promoción integral del bienestar laboral.

Servicios de salud ocupacional

Los servicios de salud ocupacional presentan valoraciones mayoritariamente favorables entre quienes los utilizaron; sin embargo, la presencia de respuestas intermedias e insatisfechas evidencia experiencias diferenciadas en el proceso de atención. En este sentido, se identifican oportunidades para reforzar la claridad de los procedimientos, los tiempos de respuesta y los mecanismos de acompañamiento, particularmente en situaciones específicas que requieren intervención técnica o seguimiento especializado. Asimismo, se sugiere fortalecer la comunicación preventiva sobre los servicios disponibles, de manera que el personal conozca con mayor precisión las rutas de atención y los recursos institucionales destinados a la seguridad y el bienestar laboral.

Servicios para el Desarrollo y Crecimiento Profesional

Capacitación institucional

Las actividades de capacitación interna y la oferta formativa muestran valoraciones favorables entre las personas que participaron, lo que evidencia la pertinencia de los espacios de formación continua. Sin embargo, una proporción significativa del personal indicó no haber utilizado estos servicios, lo que refleja diferencias en el acceso o en la vinculación con las funciones desempeñadas. Como oportunidad de mejora, se identifica la conveniencia de fortalecer la alineación entre la oferta formativa y las necesidades específicas de los distintos perfiles laborales, así como de ampliar estrategias de divulgación segmentada que promuevan una mayor participación y aprovechamiento de los espacios de desarrollo profesional.

Trámites asociados a becas y formación

Los trámites vinculados a becas presentan valoraciones positivas, aunque con mayor variabilidad en comparación con otros servicios del área. La coexistencia de respuestas intermedias e insatisfactorias sugiere oportunidades para fortalecer la experiencia de gestión. En este sentido, se identifica la necesidad de revisar la claridad de los requisitos, la transparencia de los criterios de asignación y los tiempos de respuesta, así como de mejorar los mecanismos de seguimiento y comunicación durante el proceso, con el fin de reducir percepciones de complejidad o incertidumbre.

Servicios para el Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Recursos de Información

Servicios del CIDREB

Los servicios asociados al acceso a recursos bibliográficos y apoyo a la gestión del conocimiento presentan valoraciones mayoritariamente positivas entre quienes los utilizaron, lo que confirma su relevancia para el quehacer institucional. No obstante, una proporción importante del funcionariado indicó no haber hecho uso de estos servicios. Como oportunidad de mejora, se identifica la necesidad de fortalecer la divulgación y promover una mayor integración de estos recursos en las dinámicas cotidianas de trabajo académico y administrativo, de modo que su potencial estratégico sea aprovechado de manera más amplia.

Servicios para la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional

Servicios de cooperación e internacionalización

Los servicios brindados en esta área presentan un uso concentrado en un segmento específico del personal, en coherencia con la naturaleza especializada de las actividades que desarrollan. Entre quienes participaron, las valoraciones muestran una tendencia favorable, aunque con presencia de respuestas intermedias. Como oportunidad de mejora, se identifica la conveniencia de reforzar la comunicación sobre el alcance, requisitos y modalidades de participación, así como de promover una mayor claridad en las rutas de acceso y acompañamiento en los procesos de cooperación e internacionalización. Ello podría contribuir a ampliar la comprensión de las oportunidades disponibles y a fortalecer su aprovechamiento institucional.

Área de Información y Divulgación

Información sobre los servicios institucionales

Si bien una parte significativa del funcionariado valora positivamente la información recibida sobre los servicios institucionales, las respuestas intermedias e insatisfactorias evidencian diferencias en la percepción de claridad, oportunidad y accesibilidad de los mensajes institucionales. Como oportunidad de mejora, se identifica la necesidad de consolidar estrategias de comunicación más claras, oportunas y segmentadas, que faciliten la comprensión de los servicios disponibles y sus mecanismos de acceso.

Medios de divulgación

Los medios utilizados para la comunicación interna presentan valoraciones mayoritariamente favorables; sin embargo, las experiencias menos positivas sugieren que no todos los canales resultan igualmente accesibles o adecuados para las distintas dinámicas laborales. En este sentido, se identifica la oportunidad de revisar y diversificar las estrategias de divulgación, promoviendo el uso complementario de distintos canales y fortaleciendo la coherencia entre el contenido, el medio utilizado y el público objetivo, con el fin de asegurar un alcance más efectivo de la información institucional.

Discusión

La presente evaluación permitió analizar la percepción del funcionariado respecto a los servicios institucionales desde un enfoque descriptivo orientado a la mejora continua. Más allá de la medición de niveles de satisfacción, el análisis ofrece

elementos para comprender cómo se experimentan los procesos institucionales y cómo estos inciden en la valoración global de los servicios.

Desde la perspectiva de la evaluación de procesos, este tipo de estudios no se limita a determinar si un servicio “funciona”, sino que busca comprender cómo se implementa, cómo es percibido y qué elementos inciden en su mejora (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica [MIDEPLAN], 2017). En este sentido, los hallazgos deben interpretarse como insumos estratégicos para el fortalecimiento organizacional y no únicamente como indicadores de desempeño.

Un elemento central que emerge del análisis es que la satisfacción institucional está estrechamente vinculada con la experiencia del servicio. La literatura sobre calidad señala que la percepción de calidad no depende exclusivamente del resultado final, sino también de factores como la claridad de los procedimientos, la oportunidad en la atención y la comunicación durante el proceso (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). En coherencia con este planteamiento, las valoraciones intermedias identificadas en distintos servicios sugieren que los procesos administrativos particularmente aquellos asociados a carrera profesional, ascensos y trámites formativos constituyen un espacio prioritario para intervenciones orientadas a simplificación, estandarización y mejora de la experiencia del usuario.

Asimismo, los resultados muestran que no todos los servicios evaluados tienen un carácter universal. Algunos responden a momentos específicos de la trayectoria laboral o a necesidades contingentes, como ocurre con los servicios de salud o con los procesos de ascenso y becas. En este sentido, los niveles de uso deben analizarse en función del diseño y propósito del servicio. Como plantea Patton (2008), la utilidad de una evaluación radica en contextualizar los hallazgos de acuerdo con la naturaleza

del programa evaluado y su población objetivo. Esta perspectiva permite evitar interpretaciones simplificadas basadas únicamente en cobertura o frecuencia de uso.

Otro hallazgo relevante se relaciona con la brecha entre disponibilidad y apropiación institucional de ciertos servicios, particularmente en las áreas de desarrollo profesional, cooperación e internacionalización y gestión del conocimiento. La literatura sobre calidad en educación superior destaca que la calidad no se limita al cumplimiento formal de estándares, sino que implica coherencia, pertinencia y articulación con las dinámicas organizacionales (Harvey & Green, 1993). Desde esta perspectiva, el desafío institucional no se centra únicamente en ampliar la oferta de servicios, sino en fortalecer su integración estratégica dentro de las prácticas cotidianas y en mejorar la comunicación sobre su alcance y beneficios.

En el ámbito de salud y bienestar laboral, las valoraciones favorables reflejan el reconocimiento de estos servicios como componentes fundamentales del entorno institucional. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) señala que los entornos laborales saludables constituyen un eje clave para la sostenibilidad organizacional y el desempeño institucional. No obstante, incluso en áreas con percepciones positivas, la mejora continua exige mantener procesos sistemáticos de seguimiento y retroalimentación que permitan sostener la calidad alcanzada.

Un aspecto transversal que merece atención es la participación limitada del funcionariado en el proceso evaluativo. Desde el enfoque de evaluación participativa, la implicación activa de los actores institucionales fortalece la legitimidad, la apropiación de los resultados y la cultura de mejora (Cousins & Whitmore, 1998). En este sentido, el fortalecimiento de mecanismos que promuevan mayor participación

en futuras evaluaciones se convierte en un componente estratégico del aseguramiento de la calidad institucional.

En términos de gestión organizacional, los resultados sugieren que las oportunidades de mejora identificadas no apuntan a debilidades estructurales profundas, sino a ajustes estratégicos en dimensiones transversales como simplificación administrativa, estandarización de procesos y fortalecimiento de la comunicación interna. El enfoque de mejora continua propuesto por Deming (1986) enfatiza precisamente la importancia de intervenir de manera sistemática en los procesos para reducir variabilidad y optimizar la experiencia de los usuarios.

Finalmente, desde el marco del aseguramiento de la calidad en educación superior, la evaluación periódica de los servicios institucionales constituye una práctica coherente con los modelos de garantía interna de calidad promovidos en el ámbito universitario (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA], 2016). Más allá de los resultados específicos por área, el valor estratégico de esta evaluación radica en su contribución al aprendizaje organizacional y a la toma de decisiones fundamentadas en evidencia.

En síntesis, la discusión de los resultados permite comprender los alcances, fortalezas y áreas susceptibles de fortalecimiento en la prestación de los servicios institucionales dirigidos al funcionariado. Los hallazgos evidencian una base sólida sobre la cual continuar consolidando procesos más claros, articulados y orientados a la mejora continua, en coherencia con los principios del aseguramiento de la calidad. A partir de este análisis interpretativo, el siguiente apartado presenta las conclusiones derivadas de la evaluación y las recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión institucional en el corto y mediano plazo.

Conclusiones y recomendaciones

El apartado de conclusiones y recomendaciones presenta una síntesis interpretativa de los principales hallazgos derivados del proceso de evaluación de los servicios institucionales utilizados por las personas funcionarias. Esta sección integra las valoraciones obtenidas en las distintas áreas de servicios, permitiendo ofrecer una visión general sobre el funcionamiento, alcance y percepción de los apoyos brindados en materia de gestión del talento humano, bienestar laboral, desarrollo profesional, gestión del conocimiento, cooperación e información institucional.

Las conclusiones recuperan los elementos más relevantes identificados en los resultados, destacando los servicios mejor valorados, así como aquellos que presentan brechas en su uso, comprensión o satisfacción. Por su parte, las recomendaciones se orientan a fortalecer la coherencia interna de los procesos, mejorar la comunicación institucional y ampliar el alcance efectivo de los servicios, con el fin de favorecer una experiencia laboral más clara, equitativa y alineada con las necesidades del personal.

Conclusiones

- La UNED dispone de una oferta amplia de servicios institucionales dirigidos a las personas funcionarias, los cuales son valorados positivamente por quienes los utilizan. Destacan especialmente los servicios de salud y los asociados al CIDREB, que presentan niveles favorables de percepción, lo que confirma su relevancia como soporte al bienestar y al quehacer institucional.
- No obstante, los resultados evidencian que la existencia de los servicios no se traduce necesariamente en un uso extendido por parte del funcionariado. En algunos casos, esta situación responde a la naturaleza específica de ciertos

servicios que se activan en momentos particulares de la trayectoria laboral; en otros, puede estar asociada a factores como el nivel de divulgación o la percepción de complejidad en los procesos de acceso.

- Se observa mayor heterogeneidad en los servicios vinculados con los procesos de ascenso y los trámites de becas, los cuales registran percepciones menos favorables en comparación con otras áreas. Estos resultados adquieren especial relevancia al estar directamente relacionados con el desarrollo de carrera y las trayectorias laborales del personal, aspecto estratégico dentro de la gestión del talento humano institucional.
- De manera transversal, los resultados sugieren que los servicios que implican contacto directo y atención personalizada tienden a registrar valoraciones más favorables, mientras que aquellos mediados por trámites administrativos o procesos formales presentan mayores niveles de heterogeneidad en la percepción. Este hallazgo pone de relieve la importancia de revisar la experiencia procedimental en los servicios vinculados con carrera y formación, donde la claridad, oportunidad y acompañamiento inciden directamente en la satisfacción.
- En consecuencia, el principal desafío institucional no radica únicamente en mantener la calidad de los servicios consolidados, sino en fortalecer aquellos asociados al desarrollo profesional, revisando estratégicamente sus procesos, criterios, tiempos de respuesta y mecanismos de acompañamiento, de modo que se perciban como herramientas efectivas de crecimiento y proyección laboral.
- Asimismo, los hallazgos muestran que la comunicación institucional incide directamente en el acceso y uso de los servicios; no basta con informar que

estos existen, sino que es necesario clarificar con mayor precisión quiénes pueden acceder, en qué circunstancias y con qué beneficios concretos, particularmente en los servicios vinculados con carrera y formación.

- Finalmente, la evaluación revela un desafío en la participación del personal en los procesos de retroalimentación institucional. De un total de 3.689 personas convocadas, solo el 32% respondió la encuesta, lo cual limita el alcance interpretativo de los resultados y plantea la necesidad de fortalecer las condiciones que favorezcan una mayor corresponsabilidad del funcionariado en los procesos de mejora continua.

En conjunto, los resultados sugieren que la UNED cuenta con una base sólida de servicios para su personal, pero requiere avanzar hacia un modelo que privilegie mayor accesibilidad, mejor articulación interna y mayor apropiación por parte del funcionariado, de manera que estos apoyos impacten a un sector más amplio de la comunidad universitaria.

Recomendaciones

Con base en los resultados del proceso de evaluación de los servicios institucionales dirigidos a las personas funcionarias, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer la calidad de los servicios, mejorar la coherencia operativa, ampliar el alcance efectivo de la oferta institucional y consolidar una cultura de evaluación que permita contar con información representativa para la toma de decisiones y el aseguramiento de la calidad.

A las autoridades universitarias: Consejo de Rectoría

- Apoyar la generación de datos confiables y oportunos para el Sistema de Gestión de Calidad, promoviendo los procesos de evaluación como espacios

formales de participación institucional. En este marco, incentivar la involucración activa del funcionariado en este tipo de iniciativas, considerando los niveles de respuesta observados, con el fin de fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y la mejora continua de los servicios.

- Explorar mecanismos institucionales que favorezcan la participación del funcionariado en los ejercicios evaluativos, de modo que estos puedan integrarse progresivamente a las dinámicas de gestión y aseguramiento de la calidad, sin depender exclusivamente de la iniciativa individual para su atención.
- Incorporar la revisión de los resultados de evaluación en los procesos de planificación y seguimiento de las áreas responsables, asegurando que los hallazgos se traduzcan en acciones concretas de mejora y no permanezcan únicamente como insumo diagnóstico.

A la Dirección de Gestión del Talento Humano

- Revisar y actualizar los procedimientos asociados a trámites laborales y gestión documental, definiendo con claridad requisitos, plazos y responsables, y asegurando que la información esté centralizada y accesible para el funcionariado.
- Evaluar y ajustar los mecanismos de información interna sobre los servicios de gestión del talento humano, incorporando contenidos segmentados según perfil laboral, que permitan identificar con precisión el alcance y condiciones de acceso a cada servicio.

- Sistematizar y divulgar de manera clara los criterios, requisitos y etapas de los procesos de carrera profesional y administrativa, mediante guías o materiales explicativos que faciliten su comprensión.
- Desarrollar espacios formales de coordinación entre las unidades que integran la Dirección de Gestión del Talento Humano, especialmente en los trámites que implican la participación de más de una instancia, con el fin de garantizar coherencia en la información y continuidad en la atención.
- Mejorar la sistematización de la información interna sobre trámites frecuentes y consultas recurrentes, mediante el registro periódico de incidencias, la identificación de patrones de consulta y la elaboración de reportes internos que sirvan como insumo para ajustar procesos y fortalecer la prestación de los servicios.

A las áreas de Desarrollo y Crecimiento Profesional (Área de Capacitación y Formación, COBI)

- Analizar los procesos asociados a becas y formación, a fin de mejorar la claridad de criterios de asignación, tiempos de respuesta y mecanismos de seguimiento.
- Implementar mecanismos de acompañamiento informativo desde el inicio de la consulta hasta la finalización de la misma, que orienten al funcionariado durante el desarrollo de los trámites.

A las áreas de Salud, Bienestar y Prevención Laboral (Consultorio Médico, Salud Ocupacional)

- Mantener los estándares de calidad en los servicios de atención directa, asegurando la continuidad de las buenas prácticas identificadas.

- Reforzar la divulgación del alcance y modalidades de atención de los servicios de salud y salud ocupacional, especialmente en su componente preventivo.

Al área de Gestión del Conocimiento (CIDREB)

- Fortalecer la divulgación de los servicios, para incrementar su cobertura en distintas áreas, especialmente la administrativa.
- Fortalecer la atención al usuario en los servicios del CIDREB, utilizando las consultas y retroalimentación del funcionariado como insumo para su mejora continua.

Al área de Servicios para la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional (DIC)

- Establecer mecanismos de orientación y acompañamiento para las personas interesadas en participar en estos procesos, con el fin de reducir la percepción de complejidad y fortalecer la experiencia institucional.

A OI-MERCOM

- Mejorar las estrategias de comunicación interna sobre servicios institucionales, asegurando mensajes claros, oportunos y adaptados a los distintos perfiles laborales.
- Coordinar con las áreas responsables de los servicios, la planificación de campañas informativas específicas sobre los servicios disponibles para personas funcionarias.
- Evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación utilizados, identificando oportunidades para diversificar o ajustar los medios según las dinámicas laborales del personal.

A Acreditación Institucional

- Realizar análisis periódicos de los niveles de respuesta y definiendo acciones específicas para fortalecer la involucración del funcionariado.
- Implementar mecanismos de sensibilización y divulgación para incrementar las respuestas de las encuestas de evaluación de servicios.
- Implementar un mecanismo de seguimiento a los resultados generados por el CIEI, mediante espacios periódicos de revisión con las instancias responsables de los servicios, que permitan dar trazabilidad a las acciones de mejora derivadas de las evaluaciones.

Bibliografía

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2016). *Guía AUDIT: Programa de reconocimiento de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria*. ANECA.

Consejo Nacional de Rectores. (2020). Lineamientos para el aseguramiento de la calidad en la educación superior pública. CONARE.

Cousins, J. B., & Whitmore, E. (1998). Framing participatory evaluation. *New Directions for Evaluation*, 1998(80), 5–23. <https://doi.org/10.1002/ev.1114>

European Association for Quality Assurance in Higher Education. (2015). Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG). ENQA.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.

Fragouli, E. (2021). Academic staff development and quality assurance in higher education. *Journal of Education and Learning*, 10(2), 1–10. <https://doi.org/10.5539/jel.v10n2p1>

Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>

Johnson, R., Veletsianos, G., & Seaman, J. (2022). U.S. faculty and administrators' experiences and approaches in online education. *Online Learning*, 26(1), 6–28. <https://doi.org/10.24059/olj.v26i1.2747>

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2017). *Guía metodológica para la evaluación de intervenciones públicas*. Gobierno de Costa Rica.

Mireku, K. (2024). Administrative service quality and user satisfaction in higher education institutions. *International Journal of Educational Management*, 38(2), 245–260. <https://doi.org/10.1108/IJEM-06-2023-0201>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). *Panorama de la educación: Indicadores de la OCDE*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f8d7880d-es>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia*. OIT.

Patton, M. Q. (2008). *Utilization-focused evaluation* (4th ed.). Sage Publications.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Universidad Estatal a Distancia. (2025). *Manual descriptivo de clases de puestos* (Dirección de Gestión del Talento Humano, Área de Organización del Trabajo; actualización setiembre 2025). UNED.

Universidad Estatal a Distancia. (s. f.). Modelo de aseguramiento de la calidad institucional. UNED.

Universidad Estatal a Distancia. (s. f.). Política de evaluación institucional. UNED.

Anexos

Anexo 1: Instrumento utilizado en el levantamiento de la información.

Evaluación de satisfacción de los servicios institucionales dirigidos a las personas funcionarias 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 servicios que fueron brindados por la Universidad a las personas funcionarias durante el 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 Durante el periodo 2024, usted utilizó alguno de los siguientes servicios (pregunta de respuesta múltiple):

- ☐ Oferta de capacitación COBI
- ☐ Oferta de formación COBI
- ☐ Servicio de Capacitación Interna Institucional (Dirección de Talento Humano, Área de Capacitación y Formación, anteriormente UCAB)
- ☐ Gestión de Documentación y vinculación laboral (certificaciones constancias, copias de expedientes, trámites para reconocimiento de años laborados, asignación de pasos, entre otros.)
- ☐ Gestión Administrativa para las Personas funcionarias. (Trámite de sobresueldos según artículo 32 BIS y artículo 4, Control y envío de acciones de personal, Trámite de vacaciones (manuales y por sistema), Trámite de vacaciones (manuales y por sistema) entre otros.
- ☐ Gestión de recepción de documentos en carrera profesional para la obtención de puntos.
- ☐ Gestión de ascensos en carrera profesional.
- ☐ Gestión de ascensos en carrera administrativa.
- ☐ CIDREB: (Servicio de Acceso a Recursos Bibliográficos, Servicio de Préstamo de documentación Institucional, Servicio de Alfabetización)
- ☐ Consultorio médico (Servicio de Atención médica directa, Servicio de Atención de enfermería directa, Servicio de Primera Respuesta en Salud (Atención de la emergencia y aplicación de los primeros auxilios), Servicio Especializado de atención complementarios (Psicología, Fisioterapia), Servicio Integral de Prevención, vigilancia y Diagnóstico (campañas de tamizaje, vacunación y análisis de laboratorio), Servicio de Capacitación en Prevención de enfermedades y Promoción para la Salud (Cápsulas informativas, Webinar, charlas), Gestión de la información clínica (Actualización expediente, elaboración de epicrisis o dictámenes).

() Salud ocupacional (Servicio de atención a personas con Condiciones Particulares de Salud, Servicio de Gestión para el abordaje de la persona con comportamiento suicida, Servicio de Asesoría en Salud Ocupacional, Servicio de Capacitación en Seguridad y Bienestar Laboral, Gestión para la atención de accidentes laborales, Dotación de Equipo de Protección para el Bienestar Laboral).

() Servicios de la DIC (Gestión y asesoría de proyectos de cooperación y de vinculación remunerada, Asesoría y capacitación en propiedad intelectual a personas funcionaria, Asesoría para la formalización de alianzas estratégicas, Vinculación con redes, organizaciones y asociaciones internacionales).

() Oferta de capacitación CECED

() Ninguno de los anteriores. → **Fin de la encuesta.**

1.2 Sexo

() Femenino

() Masculino

1.3 Rango de edad

() 18-20

() 21-30

() 31-40

() 41-50

() 51-60

() 61 a más

1.4 Región donde reside:

() Región Central

() Región Huetar Norte

() Región Huetar Caribe

() Región Pacífico Central

() Región Brunca

() Región Chorotega

1.5 En cuál dependencia labora

1.6 Puesto que desempeña según estrato:

() Estrato operativo

() Estrato de soporte especializado

() Estrato de soporte administrativo

() Estrato profesional

() Estrato de dirección

() Estrato de administración superior

1.7 Puesto que desempeña según estrato y categoría (ejemplo, Asistente Servicios Universitario I)

II Parte: Grado de satisfacción de las personas funcionarias

Para responder a las siguientes afirmaciones, debe considerar su experiencia con el servicio recibido.

2.1. ¿Qué tan satisfecho (a) se encuentra con los siguientes aspectos relacionados con los servicios que usted marcó anteriormente?

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
Área de servicios para la Gestión y el reconocimiento del Talento Humano							
Gestión de Documentación y vinculación laboral (certificaciones, constancias, copias de expedientes, trámites para reconocimiento de años laborados, asignación de pasos, entre otros.)							
Gestión Administrativa para las Personas Funcionarias. (Trámite de sobresueldos según artículo 32 BIS y artículo 4, Control y envío de acciones de personal, Trámite de vacaciones (manuales y por sistema), Trámite de vacaciones (manuales y por sistema)							
La valoración y recepción de documentos en carrera profesional para la obtención de puntos							
La Gestión de ascensos en carrera profesional							
La valoración de los requisitos para ascender en carrera administrativa.							
La Gestión de ascensos en carrera Administrativa							
Área de Servicios para la salud, el bienestar y prevención laboral							
Consultorio médico (Servicio de Atención médica directa, Servicio de Atención de enfermería directa, Servicio de Primera Respuesta en Salud (Atención de la emergencia y aplicación de los primeros auxilios), Servicio Especializado de atención complementarios (Psicología, Fisioterapia), Servicio Integral de Prevención, vigilancia y Diagnóstico (campañas de tamizaje, vacunación y análisis de laboratorio), Servicio de Capacitación en Prevención de enfermedades y Promoción para la Salud (Cápsulas informativas, Webinar, charlas), Gestión de la información clínica (Actualización expediente, elaboración de epicrisis o dictámenes).							
Salud ocupacional (Servicio de atención a personas con Condiciones Particulares de Salud, Servicio de Gestión para el abordaje de la persona con comportamiento suicida,							

Servicio de Asesoría en Salud Ocupacional, Servicio de Capacitación en Seguridad y Bienestar Laboral, Gestión para la atención de accidentes laborales, Dotación de Equipo de Protección para el Bienestar Laboral.							
Área de servicios para el desarrollo y Crecimiento profesional							
Servicio de Capacitación Interna Institucional (Área de Capacitación y Formación, anteriormente UCAB)							
La oferta de capacitación que brinda el COBI.							
La oferta de formación que brinda el COBI.							
El trámite de beca realizado ante el COBI.							
Área de servicios para el Apoyo a la Gestión del Conocimiento y Recursos de Información							
CIDREB: (Servicio de Acceso a Recursos Bibliográficos, Servicio de Préstamo de documentación Institucional, Servicio de Alfabetización)							
Área de servicios para la Cooperación, Internacionalización e Intercambio Profesional							
Servicios de la DIC (Gestión y asesoría de proyectos de cooperación y de vinculación remunerada, Asesoría y capacitación en propiedad intelectual a personas funcionaria, Asesoría para la formalización de alianzas estratégicas, Vinculación con redes, organizaciones y asociaciones internacionales.							
Otros servicios,							
La información divulgada sobre los servicios dirigidos a las personas funcionarias							
Los medios utilizados para la divulgación de la información sobre los servicios dirigidos a las personas funcionarias (Web, correo institucional y otros).							
La oferta de capacitación y formación que brinda el CECED.							

2.2. Indique, en términos generales ¿Qué grado de satisfacción merecen los servicios al funcionariado que usted utilizó durante el periodo 2024? 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 los servicios que ofrece la universidad al funcionariado? 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. ¿Considera usted que la Universidad ha mejorado en la entrega de los servicios al funcionariado en últimos 2 años?

- Si
- No

III Parte: Áreas de mejora de los servicios universitarios

Considerando los servicios que usted utilizó, indique que aspectos deben ser mejorados.

	Áreas de mejora
1	
2	
3	
4	
5	

Muchas gracias por su colaboración