



CENTRO DE INVESTIGACIÓN
Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
UNED

Evaluación de los servicios universitarios a la población estudiantil adscrita al Sistema Penitenciario Nacional

Wendy Castrillo Jiménez

Yency Calderón Badilla

Unidad de Evaluación Institucional

2026

Documento CIEI-020-2026

Contenido

Índice de tablas	1
Índice de ilustraciones	1
Glosario	2
Resumen ejecutivo	3
Introducción	4
Alcance	5
Estrategia metodológica	6
Resultados.....	14
Uso y satisfacción de los servicios administrativos.....	17
Uso y Satisfacción frente a servicios académicos: proceso educativo y servicios de apoyo.....	20
Oportunidades de mejoras sugeridas por la población estudiantil	25
Discusión	31
Conclusiones y recomendaciones	35
Conclusiones	35
Recomendaciones	37
Bibliografía.....	39
Anexos	41

Índice de tablas

Tabla 1. Criterio e interrogantes evaluativas.....	7
Tabla 2. Acciones y técnicas para la recolección de información, 2025	8
Tabla 3. Participación obtenida, 2025	10
Tabla 4. Clasificación de los rangos de valor para interpretar el grado de satisfacción global respecto al servicio que le brinda la UNED a las poblaciones de interés, 2025	12
Tabla 5. Limitaciones y medidas de mitigación.....	14

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Escala de grado de satisfacción de 5 a 3.	11
Ilustración 2. Datos demográficos personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional que respondieron la encuesta.....	15
Ilustración 3. Satisfacción global con los servicios de la Universidad	16
Ilustración 4. Uso de los servicios administrativos	17
Ilustración 5. Grado de satisfacción hacía los servicios administrativos, 2025	18
Ilustración 6. Uso de los servicios académicos.....	20
Ilustración 7. Uso de los servicios académicos (continuación)	21
Ilustración 8. Grado de satisfacción hacía los servicios académicos, 2025	22
Ilustración 9. Grado de satisfacción hacía los servicios académicos (continuación), 2025 ..	23

Glosario

Servicios académicos: son todas las actividades definidas por la institución para favorecer la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades que la persona estudiante requiere, en un área de conocimiento o de interés, para aplicarlas a nivel profesional; por ejemplo: la plataforma educativa, el material educativo, las actividades de aprendizaje, las tutorías y la evaluación de los aprendizajes, entre otros (Meneses Hernández y Guevara Agüero, 2023, pág. 8)

Servicios administrativos: son el conjunto de actividades y recursos que proporciona la Universidad para apoyar y facilitar, a nivel administrativo, la experiencia académica de las personas estudiantes; por ejemplo: la gestión de trámites y procedimientos administrativos (Meneses Hernández y Guevara Agüero, 2023, pág. 8)

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

Población estudiantil adscrita al Sistema Penitenciario Nacional: son las personas que se encuentran inscritas con la UNED y ubicados/as como indiciados o sentenciados en cualquiera de los Centros de Atención Institucional (CAI) o Unidades de Atención Integral (UAI) del país. Asimismo, las personas que, pese a su sentencia, cuentan con algún tipo de beneficio de libertad condicional o parcial, como, por ejemplo: semi institucional, comunidad, casa por cárcel o arresto domiciliario, monitoreo electrónico, u otros. (UNED, s.f.)

Resumen ejecutivo

La Universidad Estatal a Distancia (UNED) desarrolla acciones orientadas a garantizar el acceso a la educación superior para diversos sectores de la sociedad, entre ellos las personas adscritas al Sistema Penitenciario Nacional. En este contexto, los servicios universitarios administrativos y académicos adquieren un papel fundamental para facilitar el ingreso, la permanencia y el éxito académico del estudiantado que cursa alguna carrera universitaria en contextos de centros penitenciarios, dado que el acceso a la tecnología es más restringido al igual que las posibilidades de horario de estudio.

El objetivo de esta evaluación fue analizar el grado de satisfacción de las personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional en relación con los servicios universitarios brindados por la UNED, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional. Asimismo, esta evaluación responde al Convenio específico de cooperación interinstitucional suscrito entre el Ministerio de Justicia y Paz y la Universidad Estatal a Distancia, orientado a facilitar la incorporación de esta población al sistema de educación superior. En este marco, la evaluación se desarrolla como parte de las responsabilidades asumidas por la UNED dentro de dicho convenio.

Metodológicamente, el estudio se desarrolló mediante un enfoque mixto que integró técnicas cuantitativas y cualitativas. El componente cuantitativo consistió en un sondeo descriptivo de participación voluntaria aplicado a personas estudiantes activos durante el tercer cuatrimestre de 2024, mientras que el componente cualitativo permitió analizar opiniones y sugerencias expresadas por las personas participantes. La información se recopiló mediante un cuestionario aplicado de forma presencial en los Centros Atención Integral o en las Unidades Atención Integral, alcanzando una participación de 221 personas estudiantes de un total de 435.

Los resultados evidencian que la valoración general de los servicios universitarios se ubica mayoritariamente en un nivel intermedio de satisfacción (45%). Los servicios administrativos muestran niveles austeros de satisfacción, destacando especialmente el proceso de prematrícula y la exoneración de costos de matrícula. En contraste, los servicios académicos presentan mayores desafíos, particularmente en aspectos vinculados con el acompañamiento pedagógico, las tutorías y la interacción con el profesorado.

Asimismo, aunque la universidad ha logrado consolidar mecanismos de acceso a la educación superior para esta población, persisten limitaciones estructurales relacionadas con el acceso a internet, la disponibilidad de recursos tecnológicos, los espacios de estudio y la

continuidad de la oferta académica. Estas condiciones inciden directamente en la experiencia educativa y en las posibilidades de permanencia y éxito académico.

En conclusión, la UNED ha avanzado en la ampliación de oportunidades educativas para la población adscrita al Sistema Penitenciario Nacional; sin embargo, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer el acompañamiento académico, mejorar los mecanismos de comunicación institucional y garantizar condiciones materiales que favorezcan procesos de aprendizaje más equitativos y sostenibles.

Introducción

La Universidad Estatal a Distancia (UNED), en coherencia con su misión institucional de ampliar el acceso a la educación superior y promover oportunidades de formación para diversos sectores de la sociedad, desarrolla acciones educativas dirigidas a poblaciones que enfrentan condiciones particulares para el ejercicio pleno de su derecho a la educación. Dentro de estas iniciativas se encuentra la atención a personas adscritas al Sistema Penitenciario Nacional, para dicha población el acceso a la educación superior representa una oportunidad de desarrollo personal, académico y social. En este sentido la UNED cuenta con un Convenio específico de cooperación interinstitucional suscrito con el Ministerio de Justicia y Paz.

La incorporación de esta población a la educación universitaria supone desafíos particulares, asociados tanto al contexto penitenciario como a las características de la educación a distancia. Entre ellos destacan las restricciones en el acceso a recursos tecnológicos, las limitaciones en los espacios disponibles para el estudio y las dificultades logísticas para el traslado de materiales educativos, instrumentos de evaluación y comunicaciones institucionales. Estas condiciones han sido documentadas en estudios institucionales del CIEI (Alfaro y Meneses, 2018; Alfaro y Castrillo, 2023), así como en investigaciones realizadas por personas funcionarias de la UNED (Ulate y Vargas, 2012; Castrillo Duarte, 2014; Murillo Leiva, 2019) y por la Vicerrectoría de Docencia mediante oficio ViD 082-2025. En este contexto, contar con servicios administrativos y académicos oportunos, accesibles y adaptados a estas particularidades resulta fundamental para favorecer el ingreso, la permanencia y el éxito académico del estudiantado.

En este marco, la presente evaluación tiene como propósito analizar la percepción del estudiantado adscrito al Sistema Penitenciario Nacional sobre los servicios que la Universidad brinda para apoyar su proceso formativo. Particularmente, se evalúan los servicios administrativos y los servicios académicos. Los primeros abordan aspectos relacionados con los procesos de matrícula, la disponibilidad de información institucional, la orientación

estudiantil y la atención de consultas; mientras que los segundos servicios se centran en componentes asociados al desarrollo de las asignaturas, el acompañamiento pedagógico, el acceso a recursos de estudio y las condiciones que facilitan o limitan el proceso de aprendizaje.

Asimismo, esta evaluación presenta oportunidades de mejora en la gestión de estos servicios desde la perspectiva del estudiantado participante, lo que permite comprender no solo el nivel de satisfacción con los distintos componentes evaluados, sino también las condiciones en las que se desarrolla la experiencia educativa dentro de los centros penitenciarios, brindando insumos para la reflexión institucional sobre la efectividad de las acciones implementadas para atender a esta población.

Los hallazgos derivados de este proceso evaluativo constituyen un insumo relevante para la toma de decisiones de las distintas instancias universitarias responsables de la planificación, ejecución y mejora de los servicios dirigidos a esta población estudiantil. Asimismo, estos resultados aportan evidencia para los procesos de seguimiento y mejora institucional en el marco de la acreditación, además esta evaluación responde al Convenio específico de cooperación interinstitucional suscrito entre el Ministerio de Justicia y Paz y la Universidad Estatal a Distancia.

Este informe de evaluación está conformado por: el resumen ejecutivo, la introducción, el alcance, la estrategia metodológica, los resultados, las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Alcance

Esta evaluación proporciona a las autoridades universitarias y a todo el personal interesado de la UNED, información relevante sobre la percepción de las personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional respecto a los servicios universitarios, para fortalecer su calidad y dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en el Modelo Audit Internacional de ANECA para la Acreditación Institucional y en el Marco del Convenio de cooperación interinstitucional del Ministerio de Justicia y Paz y la UNED.

Estrategia metodológica

El **objeto de estudio** de esta evaluación son los servicios de apoyo administrativo y los servicios o recursos académicos, dirigidos a las poblaciones de interés que participaron de este estudio. Es importante mencionar que los servicios evaluados son los que se encuentran documentados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC-UNED (Ver anexo 1), y en el Catálogo de Servicios Estudiantiles específicos para esta población. Para esta evaluación, se revisaron los servicios asociados al SIGIC con el fin de ajustar y actualizar los instrumentos de recolección de información, asegurando su correspondencia con la estructura y alcance de los servicios evaluados.

El **marco metodológico** está basado en un enfoque mixto integrando técnicas cuantitativas y cualitativas para analizar de manera integral la percepción de las poblaciones estudiantiles respecto a los servicios universitarios. El componente cuantitativo se estructuró como un sondeo descriptivo de participación voluntaria, si bien este no genera estimaciones inferenciales generalizables a toda la población, porque no parte de un muestreo probabilístico, sí puede aportar evidencia empírica válida para describir tendencias, distribuciones de respuesta, percepciones recurrentes y patrones observados entre las personas participantes, especialmente cuando el objetivo del estudio es diagnóstico, exploratorio o de retroalimentación institucional (Creswell y Creswell, 2018). Mientras que el componente cualitativo permitió profundizar en la interpretación de opiniones y sugerencias expresadas por las personas participantes, al respecto, "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, y 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 valora 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 los servicios universitarios que brindan las dependencias de la UNED a la población estudiantil adscrita al Sistema Penitenciario Nacional, durante el III cuatrimestre del 2024, para su mejora continua

Objetivos específicos:

1. Determinar el grado de satisfacción de las personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional hacia los servicios universitarios recibidos.
2. Identificar las áreas y los servicios brindados que requieren acciones de mejora.

Criterios e interrogantes evaluativas

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

Tabla 1. Criterio e interrogantes evaluativas

Criterio evaluativo	Interrogantes evaluativas
La <i>satisfacción</i>, entendida como la medida en que los servicios universitarios satisfacen las necesidades de las poblaciones de interés.	¿Hasta qué punto se encuentra satisfechas las poblaciones estudiantiles de interés con respecto a los servicios que recibe de parte de la Universidad?
	¿Cuáles son las áreas y servicios en las que las personas consultadas consideran que deben ser mejorados?

Nota. (Meneses Hernández & Guevara Agüero, 2023)

Participantes y fuentes de información

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

Fuentes de información primaria:

- Personas estudiantes regulares activas durante el tercer cuatrimestre del 2024, que pertenecen al Sistema Penitenciario Nacional.

Fuentes de información secundaria:

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

Estrategia de recolección de información

En la tabla 2, se describen las acciones desarrolladas y las técnicas utilizadas para recolectar la información con la población previamente mencionada.

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

Técnicas de recolección de datos	Aplicabilidad de la técnica
Revisión documental	Se realizó una revisión de las fuentes de información institucionales relacionadas al objeto de estudio: Catálogo de servicios estudiantiles de la UNED, Informe de resultados: Evaluación de los servicios universitarios considerados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC, 2023, (CIEI-014-2023); y el Convenio específico de cooperación interinstitucional suscrito entre el Ministerio de Justicia y Paz y la Universidad Estatal a Distancia.
Instrumentos aplicados	Se elaboró un cuestionario (ver anexo 2) orientado a la población de interés; este fue aplicado de manera física. Para su aplicación se contó con la colaboración de las jefaturas de las Sedes Universitarias y de las personas funcionarias encargadas de esta población en la respectiva Sede Universitaria.
Validación de instrumentos	Se realizaron sesiones de trabajo con las personas coordinadoras de áreas de Vida Estudiantil para validar los ítems de los instrumentos. Además, se realizó el proceso de validación con las personas encargadas del Proyecto de Acreditación Institucional y las personas de la Unidad de Evaluación Institucional.

Nota. elaboración propia, 2025.

Procedimiento de participación

En una primera etapa, el personal de la Unidad de Evaluación Institucional se contactó por correo electrónico con las jefaturas de las sedes universitarias para solicitar su colaboración en la aplicación presencial del cuestionario en los centros penitenciarios adscritos a cada sede. A partir de esta coordinación, las jefaturas sugirieron realizar la aplicación durante la semana de prematrícula. Asimismo, proporcionaron la cantidad de personas estudiantes matriculadas en el periodo de consulta, lo que permitió definir la impresión de los cuestionarios y su organización por sede universitaria.

En una segunda etapa, se coordinó con el servicio de mensajería institucional el envío de los instrumentos, debidamente preparados y embalados. Posteriormente, los paquetes fueron remitidos a las sedes universitarias, desde donde se realizó la aplicación en los centros penitenciarios. Una vez completados, los cuestionarios fueron devueltos al CIEI por medio del mismo servicio de mensajería institucional.

La aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma presencial durante el proceso de prematrícula en los respectivos centros penitenciarios, con el apoyo del personal de cada sede universitaria. Este personal dispuso de los cuestionarios en formato físico e invitó a las personas estudiantes presentes a participar en su llenado. La participación fue voluntaria, por lo que la recolección de la información corresponde a un proceso no probabilístico, basado en la disposición de las personas estudiantes en el momento de la aplicación.

Alcance del sondeo

El estudio se define metodológicamente como un sondeo descriptivo de carácter no probabilístico. En este sentido, los resultados obtenidos reflejan tendencias observadas desde la percepción de las personas participantes y no constituyen estimaciones inferenciales extrapolables a la totalidad de la población estudiantil. En este sentido, los resultados obtenidos reflejan tendencias observadas de la percepción de las personas participantes y no constituyen estimaciones inferenciales extrapolables a la totalidad de la población estudiantil. En la tabla 3 se detallan las Sedes Universitarias responsables de aplicar el instrumento a la población estudiantil adscrita al Sistema Penitenciario Nacional.

Tabla 3. Participación obtenida, 2025

Población según sede universitaria	Universo	Participantes
Pérez Zeledón	88	59
San Carlos	21	19
Liberia	114	45
Heredia	3	3
Guápiles	117	18
Desamparados	54	43
Puntarenas	38	34
Total	435	221

Nota. elaboración propia, 2025.

En el caso particular de la Sede de Limón, se solicitó la colaboración para la aplicación de las encuestas; no obstante, no se obtuvo respuesta. Asimismo, las sedes de Cartago, San José y La Reforma confirmaron su disposición para colaborar con el proceso, sin embargo, a pesar de que se les enviaron los instrumentos (cuestionarios impresos) correspondientes y recordatorios, no se recibieron los cuestionarios completados por parte de dichas sedes.

Procesamiento y análisis de datos

Datos cuantitativos

Para el procesamiento de la información cuantitativa se aplicaron técnicas de estadística descriptiva, utilizando medidas de frecuencia absoluta, relativa y distribuciones comparativas con el propósito de representar de manera resumida y comprensible las respuestas obtenidas de las poblaciones participantes en la evaluación.

Una vez que se recibieron los cuestionarios desde las sedes universitarias, se digitalizaron con el fin de procesar los datos en Microsoft Excel donde se codificó la información cuantitativa, para luego elaborar tablas y el cálculo de porcentajes, lo que favoreció una mejor visualización de la información.

Dentro de las respuestas cuantitativas, las personas valoraron a través de una escala Likert de cinco valores (nada satisfecho, poco satisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho, satisfecho, totalmente satisfecho). Estas se recodificaron 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. Escala de grado de satisfacción de 5 a 3.



Nota. elaboración propia, 2025.

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.

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 las poblaciones de interés.

Rango de valores	Categoría	Rango de satisfacción (%)	Interpretación del resultado
De 1 a 4	Bajo nivel de satisfacción o insatisfecho	Menos del 59%	Los resultados reflejan debilidades importantes; por tanto, sugiere mejoras significativas en el diseño del servicio. Las personas estudiantes consultadas se perciben insatisfechas, por lo tanto, es posible deducir que estos no cubren sus necesidades.
De 5 a 7	Nivel Intermedio de satisfacción	Entre 60% y 80%	Los resultados evidencian aspectos que deben revisarse y, en consecuencia, requieren mejoras. Las personas estudiantes consultadas perciben los servicios universitarios en un nivel intermedio; es decir no los califica ni como buenos ni como malos. Atienden las necesidades mínimas requeridas.
De 8 a 10	Satisfecho o alto nivel de satisfacción	Entre 80 y 100%	Se refleja un resultado positivo y favorable; por tanto, el servicio solo requiere de mejoras mínimas. Las personas estudiantes consultadas se perciben satisfechas; por esta razón, es posible indicar que cubren sus necesidades.

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

Datos Cualitativos

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

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

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

Consideraciones de validez

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

Limitaciones y medidas de mitigación

A continuación, se describen las limitaciones que incidieron en los resultados obtenidos, así como las medidas implementadas para reducir su efecto en el proceso evaluativo.

Tabla 5. Limitaciones y medidas de mitigación

Limitación	Medidas de mitigación
La baja respuesta de la población de estudiantes adscritos al Sistema Penitenciario Nacional limitó la posibilidad de generalizar los hallazgos o realizar inferencias al universo de esta población.	En consecuencia, los resultados se analizaron desde un enfoque descriptivo, considerando exclusivamente las respuestas recibidas, en correspondencia con el carácter voluntario de la participación.

Nota. Elaboración propia, 2025.

Resultados

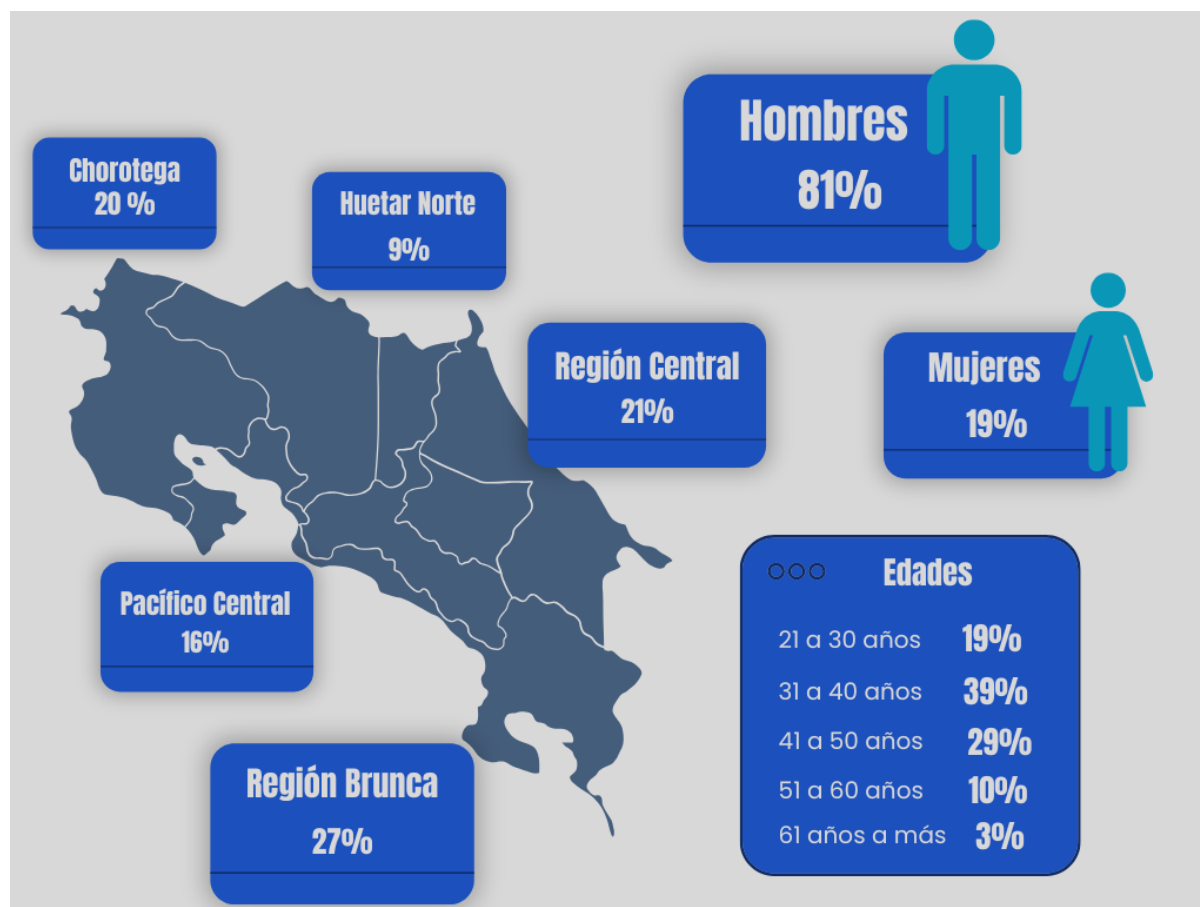
En este apartado se presentan los principales resultados del proceso evaluativo, los cuales se fundamentan en la información recopilada mediante las respuestas de las personas participantes, así como en la revisión de la documentación pertinente. Estos resultados permiten atender las interrogantes orientadoras de la evaluación de los servicios universitarios y se exponen de manera organizada en las siguientes categorías analíticas:

- Caracterización de la población participante en el estudio.
- Nivel de satisfacción de la población consultada en relación con los servicios evaluados.
- Identificación de oportunidades de mejora en los servicios universitarios.

Caracterización de la población

La caracterización sociodemográfica de la población participante evidencia una marcada concentración masculina, con un 81% de hombres y un 19% de mujeres. Esta distribución se explica por la composición predominante de los centros penitenciarios incluidos en el estudio, donde la matrícula y, en consecuencia, la participación en la encuesta, corresponden mayoritariamente a población masculina. (Ver ilustración 2).

Ilustración 2. Datos demográficos personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional que respondieron la encuesta.



Nota. elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional, 2025.

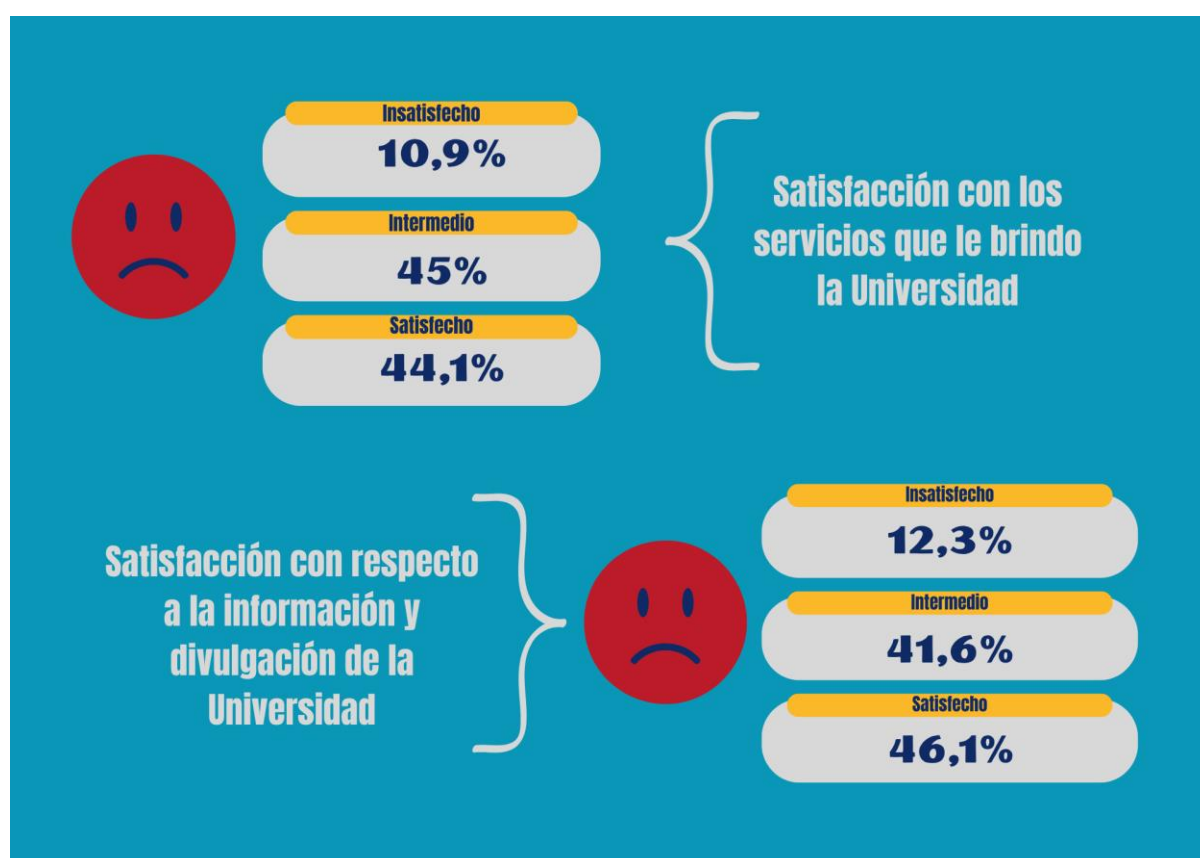
En términos etarios, el grupo de mayor representación participante de este estudio se ubica entre los 31 y 50 años, que concentra el 68,3% de las respuestas; luego un 19% de esta población se encuentra en una edad de 21 a 30 años y los porcentajes con menos proporción de personas estudiantes esta entre los 51 años a más de 61 años.

Desde la perspectiva territorial, la mayor proporción de respuestas dadas por las personas estudiantes en este estudio proviene de la región Brunca (27%), seguida por la región Central (21%) y la región Chorotega (20%). En un segundo nivel se ubica la región Pacífico Central (16%). Por su parte, las regiones con menor representación fueron la Huetar Norte (9%) y la Huetar Caribe (8%). Por lo tanto, en este estudio se contó con la participación de personas estudiantes de 6 diferentes regiones del país.

Nivel de satisfacción con los servicios brindados

En relación con la satisfacción general respecto a los servicios brindados por la Universidad, los resultados muestran una valoración predominantemente intermedia. El 44,1% de las personas encuestadas se declara satisfecha, mientras que un 45% ubica su percepción en un nivel intermedio. No obstante, un 10,9% manifiesta insatisfacción. Si bien éste último no es mayoritario, resulta significativo en el contexto de poblaciones en condición de vulnerabilidad y debe ser analizado para identificar brechas específicas en la prestación de los servicios. (Ver ilustración 3).

Ilustración 3. Satisfacción global con los servicios de la Universidad



Nota. elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional, 2025.

En cuanto a la satisfacción con la información y los procesos de divulgación institucional, el comportamiento es similar. Un 46,1% señala estar satisfecho, mientras que un 41,6% lo valora como intermedio. La proporción de insatisfacción asciende a 12,13%, ligeramente superior a la registrada en la satisfacción general.

Por otra parte, resulta relevante que un 72,4% de las personas encuestadas considera que la Universidad ha mejorado sus servicios en los últimos años, frente a un 27,6% que no

percibe avances. Este dato evidencia una valoración mayoritariamente positiva sobre la evolución institucional, lo cual puede interpretarse como un reconocimiento a los esfuerzos de mejora implementados.

Uso y satisfacción de los servicios administrativos

Más del 95% de las personas estudiantes reportó haber utilizado los servicios administrativos ofrecidos por la Universidad. Este nivel de uso evidencia un alto grado de interacción con los procesos institucionales de apoyo. La distribución detallada de esta información se presenta en la Ilustración 4.

Ilustración 4. Uso de los servicios administrativos



Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
La información de la oferta de cursos o asignaturas que brinda la Universidad.	100%	0%
El proceso de prematrícula realizada.	99,5%	0,5%
Los medios informativos de la universidad (medios impresos, infografías impresas y otros) para acceder a la información de los servicios universitarios.	98,6%	1,4%
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo, durante la entrega del servicio solicitado.	98,6%	1,4%
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, biblioteca, programa de Vida Estudiantil, etc.	98,2%	1,8%
El espacio de estudio de la UNED cuando realiza alguna gestión como leer, levantar texto, revisión de material digital consulta a biblioteca, entre otros.	97,3%	2,7%
El servicio de entrega del material didáctico al inicio del periodo académico.	96,8%	3,2%
El servicio de capacitación en materia de normativa institucional y derechos estudiantiles.	96,4%	3,6%
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas en los servicios de gestión administrativa.	95,9%	4,1%

Nota. elaboración propia, a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional, 2025.

La ilustración 5 presenta los resultados de satisfacción de las personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional, en relación con los servicios administrativos que utilizaron durante el periodo evaluado.

Ilustración 5. Grado de satisfacción hacía los servicios administrativos, 2025

Servicio	Satisfecho	Intermedio	Insatisfecho	No sé/ No respondo
El proceso de prematrícula realizada	83,2	11,3	5,5	0
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas en los servicios de gestión administrativa	57,1	18,4	24,5	0
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo	55	19,3	25,2	0,5
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, biblioteca, programa de Vida Estudiantil, etc.	53	16,1	30,9	0
El servicio de entrega del material didáctico al inicio del período académico.	52,8	16,8	29,9	0,5
Los medios informativos de la universidad (medios impresos, infografías impresas y otros) para acceder a la información de los servicios universitarios.	48,2	17,4	33,9	0,5
El espacio de estudio de la UNED cuando realiza alguna gestión como leer, levantar texto, revisión de material digital consulta a biblioteca, entre otros.	47	14,4	38,6	0
Información de la oferta específica para CAI y UAI de cursos o asignaturas que brinda la universidad	46,2	19	34,3	0,5
El servicio de capacitación en materia de normativa institucional y derechos estudiantiles.	42,7	25,8	31	0,5

Nota. elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional, 2025.

El proceso de prematrícula destaca como el servicio mejor valorado, con un 83,2% de satisfacción, 11,3% en nivel intermedio y únicamente 5,5% de insatisfacción. Este dato refleja un desempeño consolidado en un proceso importante para el ingreso a la Universidad.

En un segundo nivel se ubican los servicios vinculados a la atención directa por parte de la gestión administrativa. La atención de consultas, quejas y reclamaciones alcanza un 57,1% de satisfacción, aunque presenta un 24,5% de insatisfacción. De manera similar, la atención y seguimiento brindado por el personal administrativo registra un 55% de satisfacción y un 25,2% de insatisfacción. Estos porcentajes muestran una valoración intermedia, la cual sugiere que no se trata de un problema estructural, sino de oportunidades concretas de mejora en la calidad, oportunidad y consistencia de la atención brindada.

Los servicios relacionados con información y apoyo institucional presentan niveles de satisfacción intermedios y mayores porcentajes de insatisfacción. La información facilitada sobre servicios de apoyo (defensoría estudiantil, biblioteca, Vida Estudiantil, entre otros) alcanza un 53% de satisfacción y un 30,9% de insatisfacción. Asimismo, los medios informativos institucionales registran un 48,2% de satisfacción y un 33,9% de insatisfacción. Si bien existe una base funcional en brindar información y apoyo institucional, aún hay oportunidades importantes para fortalecer su alcance, claridad y efectividad; el desafío no radica únicamente en disponer de los servicios, sino en asegurar que la información llegue de manera oportuna, comprensible y pertinente al estudiantado.

En cuanto al servicio de entrega de material didáctico al inicio del período académico, el 52,8% se declara satisfecho, mientras que un 29,9% manifiesta insatisfacción y el 16,8% indicó un nivel intermedio de satisfacción.

Los niveles más bajos de satisfacción se observan en los servicios vinculados a espacios y orientación académica específica. El espacio de estudio de la UNED en los centros penitenciarios presenta un 47% de satisfacción frente a un 38,6% de insatisfacción, siendo uno de los rubros con mayor valoración negativa. De igual forma, la información sobre la oferta específica para CAI y UAI registra un 46,2% de satisfacción y un 34,3% de insatisfacción. Lo anterior sugiere que tales servicios requieren atención, dada su incidencia directa en las condiciones reales de aprendizaje del estudiantado en el Centro Penitenciario. Es fundamental garantizar su adecuación, accesibilidad y pertinencia procurando condiciones más favorables para el aprendizaje como la claridad, oportunidad y especificidad de la información sobre la oferta académica dirigida a CAI y UAI.

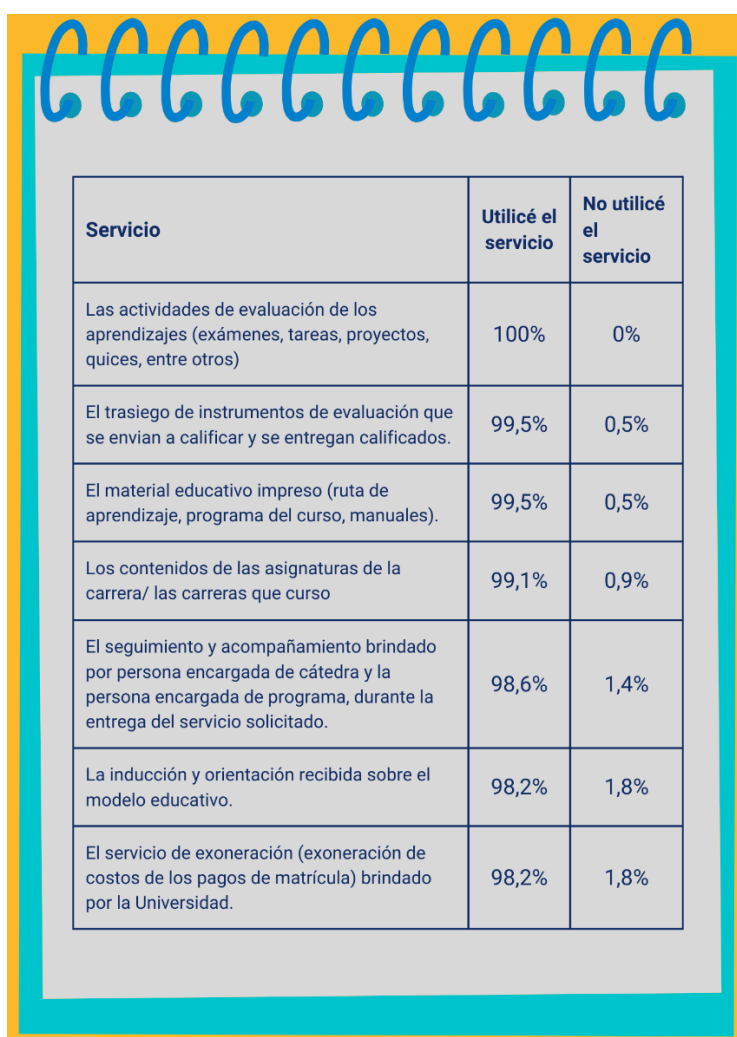
Finalmente, el servicio de capacitación en normativa institucional y derechos estudiantiles obtiene el porcentaje más bajo de satisfacción (42,7%), un 31% de insatisfacción y un 25,8% en nivel intermedio. Estos resultados sugieren que la capacitación en normativa

institucional y derechos estudiantiles no está logrando el alcance ni la apropiación esperada, lo cual puede limitar la participación del estudiantado.

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

Uno de los servicios que se utilizó al 100% de las personas participantes fue el servicio de las actividades de evaluación de los aprendizajes (exámenes, tareas, proyectos, quices, entre otros), los datos de las ilustraciones 5 y 6 evidencian un alto nivel de uso de los servicios académicos, con porcentajes que, en la mayoría de los casos, superan el 95%, lo que confirma una amplia cobertura y acceso por parte de esta población estudiantil.

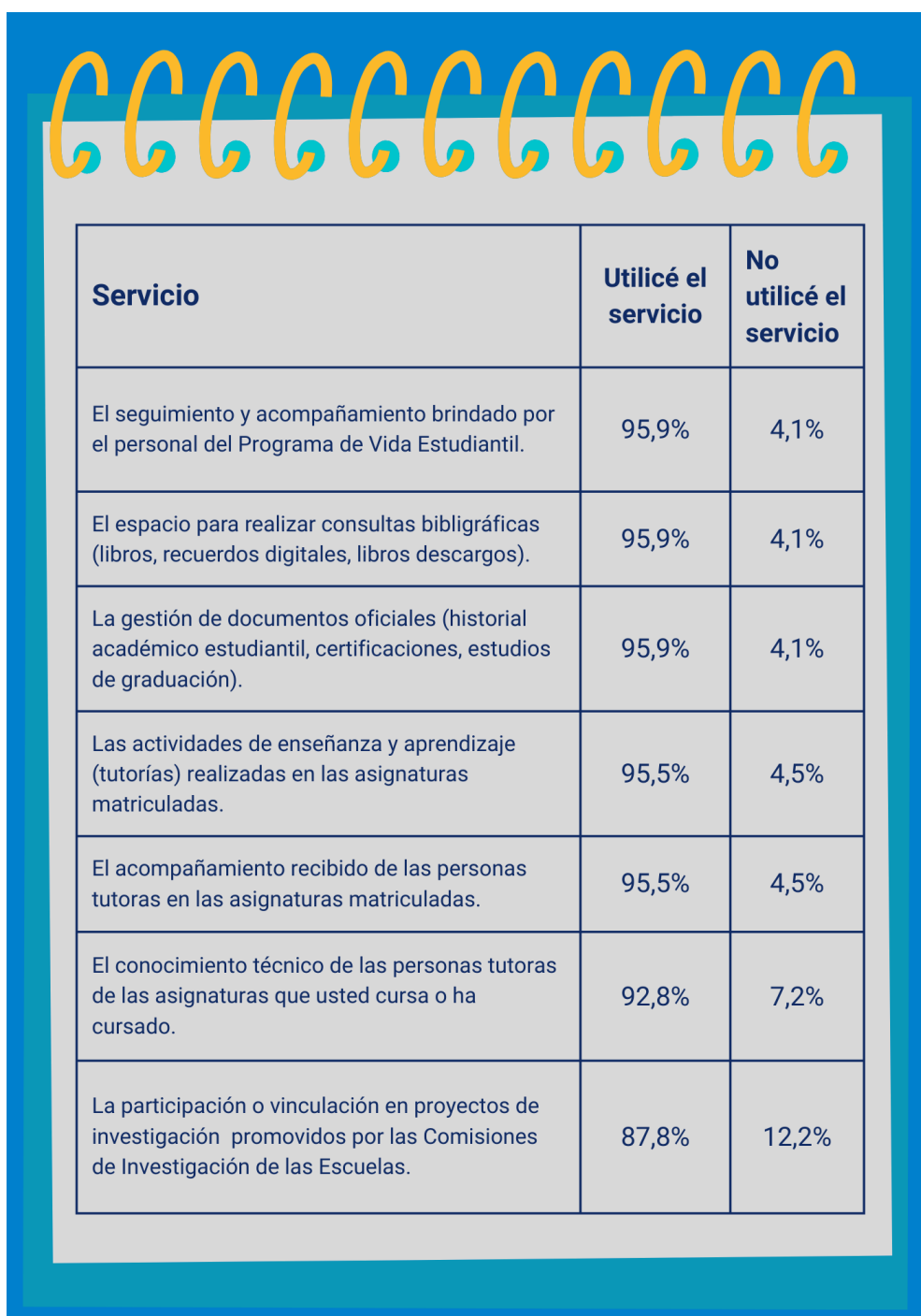
Ilustración 6. Uso de los servicios académicos



Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
Las actividades de evaluación de los aprendizajes (exámenes, tareas, proyectos, quices, entre otros)	100%	0%
El trasiego de instrumentos de evaluación que se envían a calificar y se entregan calificados.	99,5%	0,5%
El material educativo impreso (ruta de aprendizaje, programa del curso, manuales).	99,5%	0,5%
Los contenidos de las asignaturas de la carrera/ las carreras que curso	99,1%	0,9%
El seguimiento y acompañamiento brindado por persona encargada de cátedra y la persona encargada de programa, durante la entrega del servicio solicitado.	98,6%	1,4%
La inducción y orientación recibida sobre el modelo educativo.	98,2%	1,8%
El servicio de exoneración (exoneración de costos de los pagos de matrícula) brindado por la Universidad.	98,2%	1,8%

Nota. elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional, 2025.

Ilustración 7. Uso de los servicios académicos (continuación)



Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
El seguimiento y acompañamiento brindado por el personal del Programa de Vida Estudiantil.	95,9%	4,1%
El espacio para realizar consultas bibliográficas (libros, recuerdos digitales, libros descargos).	95,9%	4,1%
La gestión de documentos oficiales (historial académico estudiantil, certificaciones, estudios de graduación).	95,9%	4,1%
Las actividades de enseñanza y aprendizaje (tutorías) realizadas en las asignaturas matriculadas.	95,5%	4,5%
El acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas.	95,5%	4,5%
El conocimiento técnico de las personas tutoras de las asignaturas que usted cursa o ha cursado.	92,8%	7,2%
La participación o vinculación en proyectos de investigación promovidos por las Comisiones de Investigación de las Escuelas.	87,8%	12,2%

Nota. elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional, 2025.

Los datos evidencian un alto nivel de uso de los servicios institucionales por parte del estudiantado, lo que refleja su relevancia y presencia en la experiencia académica. En la mayoría de los casos, más del 95% de las personas estudiantes reporta haber utilizado servicios clave como el seguimiento y acompañamiento del Programa de Vida Estudiantil

(95,9%), el acceso a consultas bibliográficas (95,9%) y la gestión de documentos oficiales (95,9%), lo que indica un alto uso de estos recursos para el desarrollo de sus trayectorias educativas. De igual manera, las tutorías (95,5%) y el acompañamiento de las personas tutoras (95,5%) presentan niveles de uso altos, reforzando su papel central en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Incluso el conocimiento técnico de las personas tutoras alcanza un uso alto (92,8%), lo que muestra confianza en las personas tutoras. Por su parte, aunque la participación en proyectos de investigación muestra un porcentaje menor en comparación con los otros servicios (87,8%), continúa siendo ampliamente utilizada, lo que abre oportunidades para su fortalecimiento.

La ilustración 8 expone los resultados relativos al nivel de satisfacción de las personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional, en relación con los servicios académicos recibidos durante el periodo evaluado.

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

Servicio	Satisfecho	Intermedio	Insatisfecho	No sé/ No respondo
El servicio de exoneración (exoneración de costos de los pagos de matrícula) brindado por la Universidad.	84,3	6,9	7,9	0,9
Los contenidos de las asignaturas de la carrera/ las carreras que cursó.	68,5	18,3	12,3	0,9
El trasiego de instrumentos de evaluación que se envían a calificar y se entregan calificados.	66,4	15,5	17,6	0,5
El material educativo impreso (ruta de aprendizaje, programa del curso, manuales).	64,1	17,7	17,7	0,5
La gestión de documentos oficiales (historial académico estudiantil, certificaciones, estudios de graduación).	63,2	15,6	20,3	0,9
Las actividades de evaluación de los aprendizajes (exámenes, tareas, proyectos, quices, entre otros).	58,4	23,5	17,6	0,5
La inducción y orientación recibida sobre el modelo educativo.	45,2	23,5	28,1	3,2

Nota. elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional, 2025.

Ilustración 9. Grado de satisfacción hacía los servicios académicos (continuación), 2025

Servicio	Satisfecho	Intermedio	Insatisfecho	No sé/no respondo
El seguimiento y acompañamiento brindado por persona encargada de cátedra y la persona encargada de programa, durante la entrega del servicio solicitado.	44	24,8	30,3	0,9
El conocimiento técnico de las personas tutoras de las asignaturas que usted cursa o ha cursado.	43,4	21	32,2	3,4
El espacio para realizar consultas bibliográficas (libros, recursos digitales, libros descargados).	41,5	21,2	35,4	1,9
El seguimiento y acompañamiento brindado por el personal del Programa de Vida Estudiantil.	41	23,1	35	0,9
El acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas.	37,9	20,4	40,3	1,4
Las actividades de enseñanza y aprendizaje (tutorías) realizadas en las asignaturas matriculadas.	33,2	20,9	44,5	1,4
La participación o vinculación en proyectos de investigación promovidos por las Comisiones de Investigación de las Escuelas.	29,9	16,5	49	4,6

Nota. elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional, 2025.

Los servicios académicos mejor valorados por la población adscrita al Sistema Penitenciario Nacional fueron: el servicio de exoneración de costos de matrícula con un 84,3% de personas satisfechas y un 7,9% de insatisfacción, lo que evidencia una gestión eficiente en un trámite importante para el ingreso de esta población estudiantil. Por otra parte, los

contenidos de las asignaturas (68,5%) y el trasiego de instrumentos de evaluación (66,4%) presentan valoraciones intermedias. Asimismo, en la gestión de documentos oficiales con un 20,3% de insatisfacción y las actividades de evaluación de los aprendizajes (17,6%) de insatisfacción pueden estar indicando que dichos servicios pueden mejorar en los tiempos de respuesta y en los criterios evaluativos de las tareas.

En contraste, los niveles de insatisfacción se centran en los componentes vinculados al acompañamiento académico y la interacción pedagógica. La inducción al modelo educativo alcanza apenas un 45,2% de satisfacción frente a un 28,1% de insatisfacción, lo que puede incidir directamente en la adaptación y permanencia de las personas estudiantes al sistema a distancia. Por otro lado, el acompañamiento recibido por las personas tutoras (40,3%) de insatisfacción, las tutorías como actividades de enseñanza (44,5%) y la participación en proyectos de investigación (49%) concentran los porcentajes más altos de valoración negativa de los servicios evaluados. La debilidad en los procesos de inducción y acompañamiento pedagógico brindado a la población de estudiantes adscritos al Sistema Penitenciario Nacional sugiere que no basta con ofrecer acceso a la educación, sino que es imprescindible garantizar condiciones que favorezcan la comprensión del modelo educativo aún en contextos complejos. Cuando las tutorías, el acompañamiento docente y las oportunidades de participación académica son percibidas negativamente, se pone en riesgo no solo el aprendizaje, sino también la permanencia y el éxito académico estudiantil.

Así, estos resultados invitan a analizar de manera crítica sobre la necesidad de articular de manera coherente el modelo de educación superior a distancia con las condiciones reales de las personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional. No se trata únicamente de trasladar un modelo educativo ya establecido, sino de reconocer que existen particularidades del contexto penitenciario, la cual debe ser atendida de forma contextualizada. En este escenario, el acompañamiento académico deja de ser un elemento complementario para convertirse en un eje estructural que puede incidir directamente en la permanencia o el abandono.

Oportunidades de mejoras sugeridas por la población estudiantil

El análisis cualitativo de las sugerencias planteadas por las personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional permite identificar aspectos consistentes que se repiten en los 7 Centros de Atención participantes en esta evaluación. Las solicitudes de mejora se han estructurado en cuatro ejes que se presentan a continuación:

1. Fortalecimiento académico (tutorías, acompañamiento y evaluación)

La categoría más reiterada es la necesidad de tutorías como una estrategia para el aprendizaje. Expresiones como “Más tutorías”, “Aquí no tenemos tutorías” o “Necesitamos el apoyo de un profesor, principalmente en materias con números” evidencian una percepción estudiantil de acompañamiento insuficiente. Las áreas más señaladas que requieren acompañamiento con tutorías son matemáticas, estadística e inglés. En otros casos, varias personas estudiantes indican que “las tutorías deben ser más seguidas ya que son las que inspiran” y que hace falta “acompañamiento real y presencial”.

Un aspecto que también señalan en conjunto con las tutorías es la necesidad de tener más acompañamiento presencial de parte de las personas docentes y personas encargadas de cátedra, al respecto indican: “Recordarles a los encargados que estamos privados de libertad y que no tenemos internet, ni computadoras”, “Acompañamiento de encargados de cátedra al estudiante”, “Brindar acompañamiento a los estudiantes”, “Acompañamiento y orientación en materias”, “Se requiere sentir acompañamiento de parte de los profesores”. En este sentido, la población estudiantil relaciona su éxito académico con el acompañamiento docente y pedagógico oportuno.

Las sugerencias de mejora estudiantiles referida al acompañamiento y tutorías evidencia que ciertas asignaturas que, por su nivel de complejidad, como matemáticas, estadística e inglés, requieren procesos de explicación más detallados, constantes y con aplicación didáctica específica. Estas áreas no solo implican la comprensión de contenidos, sino también el desarrollo de habilidades cognitivas y prácticas que pueden ser fortalecidas a través de la interacción, la retroalimentación y la mediación docente oportuna sea de manera presencial o a través de recursos didácticos interactivos y mediados.

Asimismo, mencionan la demora en la devolución de trabajos o tareas con las respectivas notas o calificaciones que incluyan la retroalimentación. Al respecto indican: “Duran mucho tiempo devolviendo los trabajos”, “Brindar las respuestas de las tareas para

saber en qué nos equivocamos”, “La entrega de tareas en tiempo eficaz para conocer las carencias; de acuerdo con el estudiantado los atrasos afectan la posibilidad de mejorar en evaluaciones posteriores”, “Deben mejorar los tiempos de entrega calificados los proyectos, dado que se necesitan para hacer la segunda parte o segunda entrega del proyecto, se requiere la primera evaluación para hacer el segundo trabajo”.

Aunado a lo anterior, se destaca que el estudiantado señala la importancia de mejorar los tiempos de devolución de trabajos y tareas, especialmente cuando estos incluyen calificaciones acompañadas de retroalimentación. Expresiones como “duran mucho tiempo devolviendo los trabajos”, “brindar las respuestas de las tareas para saber en qué nos equivocamos” o “la entrega oportuna permite conocer las carencias y mejorar en evaluaciones posteriores” evidencian que la retroalimentación no solo cumple una función evaluativa, sino también formativa.

En particular, se evidencia la necesidad de contar con devoluciones a tiempo en proyectos secuenciales, donde la primera evaluación resulta fundamental para orientar la segunda entrega. En este contexto, cobra especial relevancia el papel de la persona docente, de quien coordina la cátedra y personas encargadas de trasiego de instrumentos, como figuras clave en la organización, seguimiento y cumplimiento de los procesos evaluativos. Su gestión oportuna y articulada no solo contribuye a evitar atrasos, sino que garantiza respuestas pertinentes en tiempo y forma, fortaleciendo así el aprendizaje continuo y la confianza del estudiantado en el proceso educativo.

También sugieren mayor seguimiento, cercanía y empatía en los procesos de evaluación de los aprendizajes a nivel formativo, considerando las limitaciones propias del entorno en su condición dentro del centro penitenciario. Al respecto la población estudiantil indica: “Dar un comprobante de entrega de trabajos como respaldo, porque me perdieron un trabajo y nunca llegó el resultado”, “Más guía docente e información de consulta para comprender las tareas”, “Que traigan personas que aclaren dudas o que guíe en los trabajos por realizar”. Además, “Empatía con los privados de libertad porque no estamos en igualdad de condiciones que los demás estudiantes de la UNED”.

2. Condiciones materiales y tecnológicas para el estudio

De acuerdo con las personas estudiantes se observa que las condiciones de estudio constituyen una limitación. Se mencionan reiteradamente la falta de computadoras, acceso restringido a internet, carencia de biblioteca actualizada y ausencia de espacios adecuados. El estudiantado de los centros CAI Calle Real (Liberia), CAI Carlos Luis Fallas (Guápiles),

UAI 20 de Diciembre (Guápiles), CAI Nelson Mandela (Pérez Zeledón) y CAI 26 de Julio (Puntarenas) hace referencia a limitaciones importantes en las condiciones para el estudio. Entre sus menciones destacan expresiones como: “No tenemos espacio adecuado para estudiar”, “Requerimos una sala de cómputo”, “No contamos con recursos para estudiar”, “No hay un espacio adecuado para estudiar”, “Equipar el laboratorio con equipo como computadoras, libros, material de apoyo” y “Falta una buena computadora para buscar información actualizada”. Estos señalamientos evidencian que las dificultades no se restringen únicamente a la disponibilidad de recursos tecnológicos, sino también a la ausencia de espacios y condiciones mínimas que favorezcan el aprendizaje.

Además, se señalan carencias básicas relacionadas con materiales para escribir, al respecto indican: *“Falta de materiales como cuadernos, lapiceros”, “Facilitarnos hojas, lapiceros, cuadernos”. Incluso cuando hay laboratorio, se reportan limitaciones: “No nos dejan usar las computadoras que hay en el Centro”*. En este aspecto, cabe señalar que la Vicerrectoría de Docencia en coordinación con UAGED y la editorial a partir del II -2024 diseñan y entregan cuadernos para los estudiantes con materiales reciclados del EUNED, que se entregan cuatrimestralmente (ViD 082-2025, p. 13).

La conectividad aparece como un factor transversal para el desempeño educativo del estudiantado. La imposibilidad de acceder a plataformas virtuales, bibliotecas digitales o planes de estudio en línea son mencionados por las personas estudiantes como aspectos que requieren ser analizados en busca de posibles alternativas. Algunos comentarios realizados por las personas estudiantes son:

“La falta de internet complica todo”.

“Dotar de internet de manera supervisada”.

“Tramitar el acceso a internet”.

“Brindar servicio de internet en el laboratorio de cómputo”.

“Falta de información porque no tenemos internet para entrar a áreas virtuales”.

“No tenemos acceso a la biblioteca virtual de la UNED porque no tenemos internet”.

“Ofrecer acceso a internet para aprovechar las plataformas digitales Educa-U y Aprende –U”.

“Las tutorías como privados de libertad no tenemos acceso a internet ni ningún otro medio para evacuar dudas, nada más que el libro didáctico al menos”.

“Recordarles a los encargados de cátedra que estamos privados de libertad y que no tenemos internet, ni computadoras”.

“Pienso que, ya que no tenemos acceso a internet, en las computadoras deberían tener grabaciones descargadas de los temas más complicados, de cada materia pienso que no sería complicado ya que la oferta de carreras a elegir es muy limitada en los centros penales, y eso sería de gran ayuda para nosotros como privados de libertad”.

En este marco, resulta pertinente considerar la postura de la Vicerrectoría de Docencia, la cual ha indicado que “los entornos de aprendizaje han cambiado en el mundo y la Universidad no puede propiciar que un sector de la población estudiantil, que no puede acceder a las nuevas plataformas de aprendizaje, adquiera un título acreditado sin reunir las mismas condiciones de calidad” (ViD 082-2025, p. 10). Este planteamiento sugiere que el acceso a la tecnología actualmente no constituye un elemento complementario, sino una condición cada vez más vinculada a los estándares de calidad de la educación superior.

Sin embargo, no hay que olvidar que, en los contextos del Sistema Penitenciario Nacional las restricciones de acceso responden a condiciones estructurales externas tanto del estudiantado como de la UNED, entonces, el reto educativo no consiste únicamente en el cumplimiento de los criterios de calidad, sino en generar estrategias pertinentes y contextualizadas que permitan a esta población estudiantil tener las condiciones necesarias para su permanencia y éxito académico.

3. Ampliación y continuidad de la oferta académica

Un eje destacado por la población estudiantil es la restricción en la continuidad de estudios, especialmente en el área de Administración de Empresas, en la cual señalan limitaciones para continuar en el grado académico de bachillerato y licenciatura. Al respecto indican:

“Necesitamos avanzar en el Plan de Estudios, sin restricción”.

“Ampliar la posibilidad de seguir carrera en bachillerato en Administración”.

“Que la ECA amplie su oferta de carreras y asignaturas para privados de libertad”.

“Se nos quitó la posibilidad de seguir en la carrera, solo se llega al diplomado”.

“La estrecha necesidad de continuar con la carrera de administración en otro nivel superior”.

“Fomentar más carreras con demanda laboral para que la persona privada de libertad tenga mayor inserción laboral”.

Estos comentarios obedecen a que, en la actualidad, la oferta académica de la UNED dirigida a las personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario comprende el Diplomado en Administración de Empresas, la carrera de Administración de Servicios de Salud (plan anterior) y la carrera de Gestión Turística. Sin embargo, en estas dos últimas existen asignaturas con restricción, debido a que contemplan giras académicas o demandan el uso obligatorio de recursos tecnológicos. Por ello, a las personas estudiantes se les indica que dichas asignaturas solo podrán matricularse una vez finalizada la sentencia y al egresar del centro penitenciario (ViD 082-2025, p.18).

Así mismos, algunas de las personas participantes en este estudio demandan más carreras, acceso a bachilleratos y licenciaturas, y más información sobre planes de estudio. Se percibe la necesidad de ampliar la oferta académica de carreras, más allá del área de administración, al respecto mencionan: “Extender la oferta en carreras”; y “Que actualicen cuáles carreras podemos matricular con más grados académicos”. En este sentido, desde la Vicerrectoría de Docencia se identificó que esta población estudiantil ha manifestado interés en carreras como Psicología y Derecho, así como en programas técnicos e idiomas, por lo que actualmente valora distintas posibilidades de respuesta académica, entre ellas la creación de carreras técnicas (ViD 082-2025, p. 11).

4. Mejora en la gestión administrativa, comunicación y recreación

Se identifican debilidades en los procesos de comunicación y gestión académica, especialmente en la atención de consultas, el envío de documentación y la entrega oportuna de resultados. Al respecto, la población estudiantil señaló situaciones como: “No dan respuesta a consultas”, “No envían el Plan de Estudio impreso” y “Los resultados llegan dos cuatrimestres después”. Asimismo, se reportaron pérdidas de tareas y errores en los historiales académicos, lo que evidencia afectaciones en el seguimiento de la trayectoria estudiantil. En el plano del trato personal, también se solicita “empatía con los privados de libertad” y un “trato más inclusivo”, lo que refleja la necesidad de fortalecer una atención institucional más respetuosa y sensible a las condiciones de esta población.

Además, el estudiantado plantea la importancia de incorporar espacios recreativos, culturales y formativos como parte de una educación integral. En este sentido, se mencionó

la necesidad de “Hacer actividades deportivas, teatrales y educativas” y de “Fomentar valores y cultura a través del arte”.

Las valoraciones estudiantiles coinciden con lo señalado por la Vicerrectoría de Docencia, la cual reconoce los esfuerzos realizados para mejorar la comunicación con esta población mediante el apoyo de las Sedes Universitarias y de las Secciones Educativas del Ministerio de Justicia y Paz. Asimismo, indica que, por solicitud del Rector, se propuso una reforma al convenio vigente para fortalecer la articulación entre dependencias de la UNED y conformar un equipo de trabajo desde esa Vicerrectoría que permita dar seguimiento y definir estrategias académicas para la atención de la población adscrita al Sistema Penitenciario Nacional (ViD 082-2025, p. 19).

A partir de lo anterior, puede observarse que las sugerencias muestran que el acceso a la educación superior en contexto penitenciario no depende solo de matrícula y beca, sino de condiciones académicas, suministros y materiales, administrativas y comunicación que garanticen inclusión y equidad.

Percepción positiva del apoyo institucional

En relación con las exoneraciones y becas, las personas estudiantes expresan una percepción positiva sobre el esfuerzo institucional que realiza la UNED para facilitar el acceso a la educación superior de la población estudiantil adscrita al Sistema Penitenciario Nacional. Los comentarios reflejan reconocimiento y gratitud hacia el apoyo brindado, al considerar que estas ayudas representan una oportunidad concreta para continuar su formación académica pese a las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentran. Al respecto, una estudiante manifestó: “Les agradezco que nos ayuden con lo de la beca, es un gran esfuerzo por parte de la UNED en tomarnos en cuenta a las privadas de libertad ya que por ser privadas de libertad no tenemos ayuda de nada, así que gracias y bendiciones”.

En la misma línea, otras personas señalaron: “Agradezco su esfuerzo y que nos dieran beca a todas, muchas gracias por la oportunidad que nos brindan”, “gracias a ustedes por la oportunidad de estudiar” y “gracias por ayudarme a salir adelante y por lograr nuevas metas en mi vida”. Estas percepciones evidencian que el apoyo económico no solo favorece el acceso en los estudios universitarios, sino que también es percibido por el estudiantado como una acción institucional significativa, que reconoce su derecho a la educación y fortalece sus expectativas de superación personal.

Discusión

Los resultados de esta evaluación muestran que, si bien existen valoraciones favorables en algunos servicios específicos vinculados con la gestión administrativa, la experiencia educativa de la población estudiantil adscrita al Sistema Penitenciario Nacional presenta limitaciones que inciden directamente en su calidad. En términos generales, la satisfacción global con los servicios universitarios es de un 45% lo que evidencia la necesidad de fortalecer los servicios institucionales dirigidos a esta población.

Aunque aspectos como la matrícula y la exoneración de costos reciben valoraciones relativamente más favorables, el estudiantado señala dificultades que afectan su permanencia y desempeño académico, entre ellas el acompañamiento docente, la posibilidad de contar con tutorías o mayor cantidad de tutorías, la disponibilidad de recursos, la comunicación institucional y la continuidad de la oferta formativa. En este sentido, los hallazgos permiten afirmar que, más que evidenciar mejoras en los servicios, reflejan una experiencia educativa marcada por desafíos que requieren revisión, con el fin de garantizar condiciones más equitativas y de mayor calidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje para la población estudiantil adscrita al Sistema Penitenciario Nacional.

En un estudio realizado por Murillo (2019) se concluye que “la educación en el contexto penitenciario es un factor protector en torno a la cotidianidad de la institución total” (p. 259). No obstante, también advierte la persistencia de obstáculos materiales e institucionales que limitan su alcance. Entre las principales dificultades, el autor señala aquellas relacionadas con “el acceso a internet y a la información académica” (p. 269), aspecto que también se evidencia en los resultados del presente estudio. En este sentido, la vivencia universitaria del estudiantado en el contexto penitenciario no debe valorarse únicamente por la existencia formal del servicio educativo, sino por las condiciones reales en que este se ofrece.

Uno de los elementos más visibles en los resultados es la diferencia entre la valoración de los servicios administrativos y la de los servicios académicos. Los primeros tienden a ser mejor evaluados, especialmente cuando facilitan el ingreso y la permanencia inicial. Esto constituye una fortaleza institucional, porque confirma que existen mecanismos funcionales para incorporar a esta población a la vida universitaria. No obstante, una vez superada la etapa de acceso, emergen las dificultades relacionadas con el proceso de aprendizaje y el éxito académico.

En los modelos de educación a distancia, la permanencia del estudiantado en las instituciones de educación superior se vincula con la calidad del acompañamiento pedagógico que reciben durante su trayectoria formativa. En contextos donde el proceso educativo depende en gran medida de la mediación docente, el apoyo tutorial y la comunicación académica adquieren un papel central para sostener la continuidad de los estudios. En particular, cuando estos procesos se desarrollan en contextos de privación de libertad, las limitaciones estructurales propias del sistema penitenciario, como las restricciones de comunicación, movilidad y acceso a recursos educativos, intensifican la importancia del acompañamiento pedagógico.

Diversas investigaciones señalan que, en la educación universitaria en contextos de privación de libertad, “los medios básicos como la bibliografía, el apoyo de tutores o la comunicación con los equipos docentes son exiguos” (Viedma, 2013, p. 145), lo que evidencia las dificultades que enfrenta el estudiantado para acceder a los apoyos académicos habituales. Asimismo, la experiencia universitaria en estos espacios requiere una mediación pedagógica constante y sensible al contexto, dado que la vida cotidiana del centro penitenciario impone tensiones institucionales, limitaciones materiales y condiciones de encierro que afectan el ejercicio efectivo del derecho a la educación (Umpierrez y Sosa, 2023).

En este sentido, las manifestaciones del estudiantado que demandan más tutorías, mayor cercanía del profesorado y respuestas académicas más oportunas no deben interpretarse como solicitudes aisladas, sino como indicadores de una necesidad estructural vinculada a las condiciones específicas en que se desarrolla la educación superior en el ámbito penitenciario.

La importancia del acompañamiento a las personas estudiantes de la UNED ya había sido señalada por Ulate y Vargas (2012), quienes mencionan que “dos de las dificultades que debe enfrentar un privado de libertad que desee estudiar son la falta de tutorías presenciales y la falta de espacio privado para estudiar” (p. 166). De manera similar, Castrillo (2014) plantea obstáculos identificados en experiencias universitarias de la población de la UNED en privación de libertad, tales como: “carencia de recursos didácticos, infraestructura poco adecuada y falta de tutorías que permitan un aprendizaje significativo” (p. 51). Estas observaciones permiten analizar la perspectiva de la insatisfacción estudiantil con ciertos servicios, resaltando que no expresan un rechazo a la experiencia universitaria, sino con algunas necesidades y condiciones insuficientes para cumplir satisfactoriamente con sus estudios.

Las limitaciones tecnológicas ocupan un lugar central en la evaluación de servicios. Los resultados muestran que la falta de acceso a internet, a computadoras y a espacios adecuados para estudiar repercute en varias dimensiones del proceso formativo. En el marco de una universidad a distancia, la conectividad atraviesa la comunicación con las cátedras, la consulta de materiales, el acceso a bibliotecas, la resolución de dudas y la comprensión de los requerimientos académicos. Por lo anterior, se genera la necesidad de valorar entre las características del modelo de educación a distancia y las condiciones reales en que estudia la población adscrita al Sistema Penitenciario Nacional. Cuando no existe acceso a internet ni a otros recursos tecnológicos básicos, las dificultades académicas no pueden analizarse como problemas individuales de adaptación estudiantil, sino como un desequilibrio o desarticulación entre la práctica de la oferta educativa y el contexto penitenciario.

En esa línea, la UNESCO ha sostenido que la educación en contextos penitenciarios debe entenderse como una oportunidad efectiva de desarrollo personal y social, no como una prestación limitada o compensatoria del servicio educativo. El Instituto de la UNESCO para el Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida, señala que la educación es un derecho humano fundamental y no se le debe negar a las personas privadas de libertad, y agrega que este derecho debe traducirse en “un acceso continuo a una educación de calidad, desde el primer día de su encarcelamiento hasta el día de su liberación y posteriormente” (UIL, s. f.). Los hallazgos de este estudio sugieren que la matrícula y algunos apoyos institucionales, son valiosos, pero, no basta para garantizar plenamente ese derecho a la educación si no se acompaña de otras condiciones para el aprendizaje equitativo y significativo.

Otro aspecto relevante es la continuidad de la oferta académica. Las personas estudiantes no solo valoran la posibilidad de estudiar, sino que expresan de manera clara su interés por avanzar hacia grados superiores y ampliar sus oportunidades formativas. Desde esta perspectiva, las restricciones para continuar más allá de ciertos niveles o para acceder a una oferta académica más diversa afectan no solo la satisfacción con el servicio, sino también la posibilidad de acceder a ofertas educativas más contextualizadas o pertinentes a las demandas actuales del país.

La educación universitaria en contextos penitenciarios representa una oportunidad significativa para el desarrollo personal y social de las personas que pertenecen al Sistema Penitenciario Nacional. Más allá de constituirse únicamente como una alternativa formativa, la educación superior es un mecanismo que favorece la inclusión social, el fortalecimiento de las capacidades individuales y la construcción de nuevas oportunidades de vida. En este sentido, diversos estudios destacan que el acceso a la educación durante el cumplimiento de una condena contribuye a mejorar las condiciones de vida dentro del centro penitenciario y a

potenciar procesos de reinserción social más efectivos. Como señala Murillo, la educación en estos contextos permite promover “el desarrollo personal que facilita y potencia la inclusión social y laboral tanto dentro como fuera del centro penitenciario” (Murillo, 2019, p. 263).

La comunicación institucional y el trato recibido también merecen una consideración particular. Los resultados, de este estudio, describen un escenario intermedio en el nivel de satisfacción, siendo que existen dificultades asociadas con la circulación de información, la respuesta a consultas, la claridad sobre los servicios disponibles y la atención oportuna de situaciones académicas o administrativas. En contextos de los centros penitenciarios, donde los canales de contacto suelen ser más restringidos, estas debilidades adquieren un significado mayor. La calidad del servicio, en consecuencia, no depende solo de que exista un procedimiento, sino de que ese procedimiento sea comprensible, accesible y respetuoso de las condiciones particulares de la población a la que se dirige.

Aunado a lo anterior, Umpierrez et al. (2023) advierten que la dinámica propia de los centros penales puede habilitar, retener o negar el acceso a derechos humanos, de ahí que la presencia de la UNED implica que la experiencia educativa esté relacionada con la inclusión, la equidad, sin obviar que hay restricciones. Esto es útil para interpretar los resultados de este informe, ya que muestra que la universidad opera en un entorno con limitaciones normativas, logísticas y materiales que condicionan la efectividad de sus servicios, sin embargo, por esa complejidad, la acción institucional requiere una sensibilidad mayor para evitar que esas restricciones terminen reproduciendo desigualdades.

En términos generales, los hallazgos permiten afirmar que la UNED ha construido una base importante de acceso a la educación superior para esta población, lo cual representa un mérito institucional significativo. El reconocimiento estudiantil hacia algunos servicios, así como la percepción de mejora en los últimos años, evidencia que existen esfuerzos concretos y valorados. No obstante, la discusión también muestra que el reto actual no consiste únicamente en mantener la cobertura, sino en fortalecer la calidad de la experiencia educativa. Ello supone avanzar desde una lógica centrada en el acceso hacia otra enfocada en la permanencia, el aprendizaje y el éxito académico.

Desde esa perspectiva, los resultados invitan a pensar la evaluación de los servicios universitarios desde la equidad. La igualdad de oportunidades no se garantiza tratando de manera idéntica a poblaciones que estudian en condiciones distintas. Por el contrario, exige reconocer diferencias contextuales y responder con apoyos y ajustes pertinentes considerando el contexto y las normativas. En el caso de las personas privadas de libertad, esto implica fortalecer las tutorías, revisar los mecanismos de comunicación, mejorar la

disponibilidad de recursos didácticos, ampliar las condiciones de estudio y generar rutas académicas más continuas. Sin estas medidas, el acceso a la educación superior puede mantenerse, pero su potencial transformador se reduce.

A partir de los resultados de este estudio la experiencia universitaria de las personas estudiantes adscritas al Sistema Penitenciario Nacional no puede comprenderse únicamente desde indicadores de cobertura o satisfacción general, sino que se requiere un enfoque integral, capaz de articular acceso, acompañamiento, recursos, continuidad y reconocimiento del estudiantado como sujeto pleno de derecho.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

En términos generales, los resultados reflejan un nivel de satisfacción bajo con respecto a los servicios evaluados. Aunque el porcentaje más alto se concentra en el nivel intermedio de satisfacción (45%), seguido por un 44,1% de personas estudiantes satisfechas, estos valores no alcanzan porcentajes superiores al 59% de la Tabla de Clasificación de los Rangos de Valor (expuesta en la metodología), lo que evidencia una valoración negativa de la experiencia estudiantil. A ello se suma un 10,9% de insatisfacción lo que confirma la presencia de debilidades en la atención brindada. Estos datos permiten concluir la necesidad de fortalecer los servicios y las condiciones de apoyo para responder de manera más efectiva a las necesidades de esta población estudiantil.

- Servicios Administrativos

Los servicios administrativos muestran una valoración global intermedia y un alto nivel de uso por parte de la población estudiantil adscrita al Sistema Penitenciario Nacional, lo que evidencia que la Universidad ha logrado mantener la atención y la oferta de servicios para el acceso y la permanencia inicial. En particular, la prematrícula se consolida como el servicio mejor evaluado, lo que refleja eficiencia en un trámite estratégico para esta población en el momento de ingresar y mantenerse matriculado en la Universidad.

A pesar de esta fortaleza en la prematrícula, los resultados muestran que los principales desafíos de los servicios administrativos se concentran en la divulgación, la orientación y la comunicación institucional. Los porcentajes de insatisfacción observados en los medios

informativos, en la información sobre servicios de apoyo y en la capacitación sobre normativa y derechos estudiantiles indican que la población estudiantil no siempre recibe información suficiente, oportuna y accesible para aprovechar plenamente los recursos universitarios disponibles.

Las condiciones materiales asociadas a la gestión administrativa también inciden en la percepción del servicio. La valoración menos favorable es el espacio de estudio, junto con las observaciones sobre falta de materiales, escasa respuesta a consultas y atrasos en procesos, evidencia que la calidad administrativa no depende únicamente del trámite en sí, sino de las condiciones concretas en que este se brinda.

- Servicios Académicos

Los servicios académicos presentan un alto uso, especialmente en los componentes directamente vinculados con el desarrollo de las asignaturas y la evaluación de los aprendizajes; sin embargo, esa amplia utilización no se traduce de manera uniforme en altos niveles de satisfacción. Los resultados muestran una valoración positiva en aspectos como la exoneración de costos de matrícula, los contenidos de las asignaturas y el trasiego de instrumentos de evaluación, lo que evidencia fortalezas en componentes centrales del proceso formativo.

El principal hallazgo en la dimensión académica es la debilidad del acompañamiento pedagógico. La baja satisfacción con la inducción al modelo educativo, el acompañamiento y las tutorías como actividades de enseñanza confirma que el mayor desafío no está en el acceso a estudiar, sino en las condiciones para aprender con apoyo suficiente dentro de una modalidad a distancia y en un contexto penitenciario. Este resultado es especialmente relevante porque el estudiantado vincula de forma directa su avance académico con la posibilidad de contar con orientación, seguimiento y mediación docente oportuna.

Las observaciones del estudiantado sobre falta de internet, ausencia de computadoras, dificultades para consultar materiales y restricciones para continuar hacia grados superiores muestran que la experiencia universitaria sigue condicionada por barreras estructurales que afectan la equidad educativa. Por tanto, el mayor desafío institucional no consiste únicamente en mantener la cobertura, sino en fortalecer las condiciones reales de permanencia, aprovechamiento y éxito académico de esta población.

Recomendaciones

A las autoridades universitarias (Consejo de Rectoría y Consejo Universitario)

- Promover la conformación de un equipo interdisciplinario e interinstitucional entre las dependencias estratégicas de la universidad y el Ministerio de Justicia y Paz, con el propósito de elaborar, ejecutar y dar seguimiento a un plan de atención integral para la población estudiantil adscrita al Sistema Penitenciario Nacional. Este plan debe favorecer una acción coordinada, sostenible y contextualizada que fortalezca las condiciones de acceso, permanencia, acompañamiento académico y ejercicio efectivo del derecho a la educación superior de esta población.
- Establecer mecanismos institucionales de seguimiento y evaluación periódica de los servicios brindados a esta población estudiantil, de manera que los resultados permitan orientar decisiones de mejora continua en la gestión académica y administrativa.
- Impulsar estrategias institucionales de comunicación inclusiva, adaptadas al contexto penitenciario, que faciliten el acceso oportuno a información sobre servicios universitarios, normativa estudiantil, derechos, beneficios y procesos académicos.

A la Vicerrectoría de Docencia

- Fortalecer los procesos de inducción al modelo educativo a distancia, mediante estrategias pedagógicas adaptadas a las condiciones de la población estudiantil adscrita al Sistema Penitenciario Nacional, que faciliten la comprensión de la metodología de estudio, el uso de materiales y la autorregulación.
- Revisar y fortalecer el modelo de acompañamiento, procurando que las tutorías y otras formas de mediación pedagógica deben brindar un acompañamiento más cercano al estudiantado y aplicarse de forma organizada, constante y planificada de acuerdo con las necesidades de orientación académica del estudiantado en contextos penitenciarios.
- Promover el desarrollo de recursos educativos accesibles y adaptados, considerando las limitaciones tecnológicas existentes en los centros penitenciarios, de modo que el estudiantado pueda acceder a los contenidos de estudio y a las orientaciones académicas de manera oportuna.

Al Programa de Atención a Estudiantes adscritos al Sistema Penitenciario Nacional

- Fortalecer las estrategias y formatos de divulgación y orientación estudiantil, asegurando que la información sobre trámites administrativos, servicios de apoyo, normativa y derechos estudiantiles llegue de manera clara, accesible y oportuna a las personas estudiantes en los centros penitenciarios.
- Mejorar los canales de comunicación y respuesta a consultas, estableciendo mecanismos de seguimiento que permitan reducir los tiempos de atención y brindar información más clara sobre los procesos administrativos y académicos.
- Coordinar con las instancias académicas y administrativas la disponibilidad de materiales de estudio, de modo que el estudiantado cuente con los recursos necesarios para el desarrollo de las asignaturas dentro de las limitaciones del contexto penitenciario.
- Fortalecer el acompañamiento al estudiantado durante su trayectoria académica, promoviendo acciones de seguimiento que permitan identificar oportunamente dificultades en el proceso de estudio.

Bibliografía

Castrillo Duarte, Ó. M. (2014). *Experiencias de aprendizaje en la enseñanza de la matemática con estudiantes universitarios privados de libertad: un sentido humanista*. Revista Nuevo Humanismo, 2(1). <https://doi.org/10.15359/rnh.2-1.4>

Creswell, J. W., y Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2895169>

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

Londoño-Vásquez, D. A., Hernández-Suárez, C. A., y Prada-Núñez, R. (2021). *Permanencia estudiantil en educación superior: una revisión de la literatura*. Revista Electrónica Educare. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-64422021000300831&script=sci_arttext

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

Ministerio de Justicia y Paz, y Universidad Estatal a Distancia. (2021). *Convenio específico de cooperación interinstitucional entre el Ministerio de Justicia y Paz y la Universidad Estatal a Distancia, para la incorporación de las personas adscritas en el Sistema Penitenciario Nacional al sistema de educación superior*. Costa Rica.

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

Muñoz, V. (2009). *El derecho a la educación de las personas privadas de libertad* (A/HRC/11/8). Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. <https://www.refworld.org/es/ref/infortem/cdhonu/2009/es/67371>

Murillo Leiva, W. (2019). *La educación universitaria en prisión: logros, dificultades y necesidades*. Revista Educación, 43(2). <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i2.31967>

UIL-UNESCO. (s. f.). *Educación en prisiones*. Instituto de la UNESCO para el Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida. <https://www.uil.unesco.org/es/adult-education/prison-education>

Ulate Soto, I. y Vargas Morúa, E. (2012). *La educación a distancia en la profesionalización de las personas con discapacidad y privados de libertad*. Revista Electrónica Educare. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/4761>

Umpierrez, A., et al. (2023). *Alcances de la presencia de la universidad en la cárcel*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?lang=es&pid=S1665-109X2023000200201&script=sci_arttext

Vicerrectoría de Docencia. (2025). *Atención a oficio CU-2025-054 del 17 de febrero del 2025 mediante oficio ViD 082-2025*. Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.

Viedma, A. (2013). *Universitarios en prisión: experiencias y apariencias de sentido en el espacio penitenciario*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Educación a Distancia, España.

Anexos

Anexo 1.

Detalle de los servicios universitarios evaluados según el SIGIC-UNED para la población consultada.

Servicios administrativos	Servicios y recursos académicos
Proceso de prematricula.	Conocimiento de la persona docente
Información de la oferta de cursos, talleres y técnicos	Plataforma educativa
Atención de consultas, quejas y reclamaciones.	Material educativo
Instalaciones físicas donde se impartió el curso, taller o técnico	Contenidos de cursos, talleres y técnicos
Seguimiento docente	Evaluación de los contenidos
Información divulgada de los servicios de apoyo (defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros)	Actividades de enseñanza aprendizaje
Medios utilizados para divulgar información de los servicios y la Universidad	Actividades de evaluación de los aprendizajes
El seguimiento brindado por el personal administrativo, el personal docente y los encargados de cátedra y programas.	Actividades de inducción
Servicio de atención socioeconómica (exoneración).	Actividades de participación o vinculación con proyectos de extensión, investigación, movilidad estudiantil y pasantías.
	Biblioteca

Anexo 2. Cuestionario aplicado a la población estudiantil

Evaluación de satisfacción de los servicios universitarios dirigidos a la población estudiantil regular de grado adscritos al Sistema Penitenciario Nacional de la Universidad Estatal a Distancia

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

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

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

I Parte: Información general

1.1 Sexo

☐ Femenino

☐ Masculino

1.2 Rango de edad

☐ 18-20

☐ 21-30

☐ 31-40

☐ 41-50

☐ 51-60

☐ 61 a más

1.3 Región donde reside (donde se ubica el CAI o UAI):

☐ Región Central (Incluye San José, Cartago, Heredia, Alajuela)

☐ Región Huetar Norte (Incluye San Carlos, Upala, Fortuna)

☐ Región Huetar Caribe (Incluye Limón, Guápiles, Talamanca)

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

II Parte: Grado de satisfacción de las personas estudiantes

Para responder a las siguientes afirmaciones, debe considerar su experiencia al cursar las asignaturas matriculadas durante el año 2024.

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

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

	Grado de satisfacción						
	(1) Nada satisfec ho	(2) Poco satisfec ho	(3) Ni satisfec ho ni insatisfe cho	(4) Satisfec ho	(5) Totalme nte satisfec ho	No utilicé el servicio	No aplica
Servicios de gestión administrativa							
El proceso de pre-matrícula realizada.							
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas en los servicios de gestión administrativa.							
Información de la oferta específica para CAI y UAI de cursos o asignaturas que brinda la universidad.							
Los medios informativos de la universidad (medios impresos, infografías impresas, y otros) para acceder a la información de los servicios universitarios.							
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, biblioteca, programa de Vida Estudiantil, de la Vicerrectoría de Extensión, Escuelas, y otros.							
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo (persona funcionaria de la Sede Universitaria UNED), durante la entrega del servicio solicitado.							
El espacio de estudio de la UNED cuando realiza alguna gestión como leer, levantar texto, revisión de material digital consulta a biblioteca, entre otros.							

	Grado de satisfacción						
	(1) Nada satisfec ho	(2) Poco satisfec ho	(3) Ni satisfec ho ni insatisfe cho	(4) Satisfec ho	(5) Totalme nte satisfec ho	No utilicé el servicio	No aplica
El servicio de entrega del material didáctico al inicio del periodo académico.							
El servicio de capacitación en materia de normativa institucional y Derechos Estudiantiles.							
Servicios de gestión académica: proceso educativo y servicios de Vida Estudiantil							
La inducción y orientación recibida sobre el modelo educativo.							
El seguimiento y acompañamiento brindado por persona encargada de cátedra y la persona encargada de programa, durante la entrega del servicio solicitado.							
El seguimiento y acompañamiento brindado por persona del Programa de Vida Estudiantil.							
Las actividades de enseñanza aprendizaje (tutorías) realizadas en las asignaturas matriculadas.							
Las actividades de evaluación de los aprendizajes (exámenes, tareas, proyectos, quices, entre otros) implementadas en las asignaturas.							
Los contenidos de las asignaturas de la carrera o carreras que cursa.							
El trasiego de instrumentos de evaluación (exámenes, tareas, proyectos) que se envían a calificar y se entregan calificados.							
El material educativo impreso (ruta de aprendizaje, programa del curso, manuales).							
De manera general, el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas matriculadas.							
El conocimiento técnico de las personas tutoras de las asignaturas que usted cursa o ha cursado.							
El servicio de exoneración (exoneración de costos de los pagos de matrícula) brindado por la Universidad.							
El espacio para realizar consultas bibliográficas (libros, recursos digitales, libros descargados).							
La gestión de documentos oficiales (historial académico							

	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
estudiantil, certificaciones, estudios de graduación)							
La participación o vinculación en proyectos de investigación promovidos por las Comisiones de Investigación de las Escuelas.							

2.2. Indique, en términos generales ¿Qué grado de satisfacción merecen los servicios que le brindó la universidad? Marque con una X la opción que más se ajuste a su punto de vista.

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

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

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

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

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

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

() Sí.

() No.

III Parte: Áreas de mejora de los servicios universitarios

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

	Áreas de mejora
1	
2	
3	
4	
5	

Muchas gracias por su colaboración.