



**Evaluación de los servicios universitarios a la
población estudiantil en situación de
discapacidad o que requiere de apoyos
educativos, de acuerdo con el Sistema de
Gestión Interna de la Calidad, SIGIC**

MSc. Wendy Castrillo Jiménez

MSc. Yency Calderón Badilla

Unidad de Evaluación Institucional

2025

Documento CIEI-009-2026

Contenido

Índice de tablas	2
Índice de gráficos	2
Índice de ilustraciones.....	2
Glosario	3
Resumen ejecutivo.....	4
Introducción	5
Alcance.....	6
Estrategia metodológica.....	6
Objetivos de la evaluación.....	7
Criterios e interrogantes evaluativas	7
Participantes y fuentes de información	7
Técnicas de recolección de información	8
Limitaciones y medidas de mitigación.....	11
Resultados.....	12
Grado de satisfacción global	12
Satisfacción de Personas Estudiantes en situación de discapacidad y/o que requiere de apoyos educativos.....	12
Oportunidades de mejora sugeridas por el estudiantado	23
Discusión	25
Conclusiones y recomendaciones	29
Conclusiones	29
Recomendaciones	30
Bibliografía.....	32
Anexos.....	34

Índice de tablas

Tabla 1. Criterio e interrogantes evaluativas, 2023	7
Tabla 2. Técnicas de recolección y fuentes de información	8
Tabla 3. Tamaños poblacionales y participación obtenida, 2025	8

Índice de gráficos

Gráfico 1: Grado de satisfacción hacía los servicios de gestión administrativa, 2025.....	15
Gráfico 2: Grado de satisfacción hacía los servicios de gestión académica, 2025	19
Gráfico 3: Grado de satisfacción hacía los servicios de Vida Estudiantil, 2025	22

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Datos demográficos personas estudiantes de grado con necesidades especiales, 2025.....	13
Ilustración 2: Uso de los servicios de gestión administrativa	14
Ilustración 3: Servicios utilizados por toda la población de personas estudiantes con necesidades especiales, 2025.....	17
Ilustración 4: Uso de los servicios de gestión académica	17
Ilustración 5: Uso de los servicios de Vida Estudiantil, 2025	21

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.

Resumen ejecutivo

El presente informe expone los resultados de la Evaluación de los Servicios Universitarios de la población estudiantil en situación de discapacidad o que requiere de apoyos educativos, de acuerdo con el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, (SIGIC), aplicada durante el año 2025 a 108 estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) en situación de discapacidad o que requiere apoyos educativos. Su propósito fue ofrecer información objetiva y actualizada sobre el nivel de satisfacción del estudiantado respecto a los servicios académicos, administrativos y de vida estudiantil, con el fin de responder al proceso de Acreditación Institucional en el área de servicios y generar insumos que orienten la planificación institucional y las estrategias de mejora continua en el marco de la política de atención a la diversidad.

La evaluación se desarrolló con un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. Se aplicó un cuestionario mediante la plataforma LimeSurvey y se analizaron las respuestas con herramientas estadísticas (SPSS y Excel), tecnológicas y de análisis cualitativo que facilitaron la identificación de fortalezas y áreas de mejora.

El análisis se orientó a determinar el grado de satisfacción y las oportunidades de mejora de los servicios definidos en el SIGIC-UNED, con una participación de 108 personas estudiantes.

Los resultados evidencian que el 68 % de las personas estudiantes en situación de discapacidad se encuentran satisfechas con los servicios universitarios recibidos, el 24 % tiene una percepción intermedia y el 8 % se siente insatisfecho. En los servicios administrativos, las instalaciones, los medios informativos y la claridad de la oferta académica obtuvieron las valoraciones más altas (superiores al 80 %), mientras que la capacitación en normativa y la gestión de denuncias estudiantiles alcanzaron los niveles más bajos. En los servicios académicos, se destacó la competencia técnica y el acompañamiento del personal docente, así como el acceso a recursos bibliográficos; sin embargo, el material didáctico, la plataforma virtual y la alfabetización informacional requieren mejoras. En el caso de los servicios de vida estudiantil, los procesos de admisión y matrícula, junto con la promoción estudiantil, recibieron las mejores valoraciones, aunque la orientación estudiantil y el apoyo socioeconómico mostraron oportunidades de fortalecimiento.

Entre las principales conclusiones se reconoce que la UNED ha consolidado avances significativos en inclusión, accesibilidad y atención a la diversidad, tanto en su infraestructura como en la calidad del acompañamiento docente y administrativo. No obstante, persisten brechas relacionadas con la accesibilidad tecnológica, la formación del personal en atención inclusiva y la articulación interdepartamental para la gestión de apoyos y denuncias.

Finalmente, se recomienda fortalecer la normativa interna y los protocolos de atención inclusiva; implementar planes de capacitación permanente para personal docente y administrativo en accesibilidad, trato empático y uso de tecnologías adaptadas; mejorar los canales de comunicación institucional; y ampliar los apoyos psicológicos y socioeconómicos. Asimismo, se sugiere que el Consejo Universitario, la Vicerrectoría de Docencia, la Vicerrectoría de Vida Estudiantil y el CIEI articulen un plan de mejora que con indicadores

que permitan garantizar procesos accesibles y promover una cultura universitaria cada vez más equitativa y sensible a la diversidad.

Introducción

El presente informe recoge los hallazgos de la Evaluación de los Servicios Universitarios de la población estudiantil en situación de discapacidad o que requiere de apoyos educativos, de acuerdo con el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC), aplicada en 2025 a 108 estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) con discapacidad o requerimientos de apoyo educativo. Su desarrollo responde a los procesos de Acreditación Institucional con el fin de disponer de información que oriente la toma de decisiones, evalúe la eficacia de los servicios académicos, administrativos y de vida estudiantil, y promueva la mejora continua bajo los principios de accesibilidad, pertinencia y calidad.

El propósito de esta evaluación es ofrecer información objetiva, actualizada y basada en evidencias que contribuya a fortalecer la toma de decisiones, la planificación estratégica y la mejora continua de los servicios universitarios. A través del análisis de la satisfacción estudiantil, la Unidad de Evaluación Institucional del CIEI busca identificar fortalezas y áreas de mejora que orienten la implementación de acciones coherentes con su política institucional de atención a la diversidad y con los principios de equidad e inclusión que guían su quehacer.

Si bien la educación a distancia amplía las oportunidades de acceso para poblaciones diversas, también plantea desafíos en materia de accesibilidad tecnológica, comunicación efectiva, acompañamiento docente y adecuación de los entornos de aprendizaje. Conocer la percepción del estudiantado permite orientar los esfuerzos institucionales hacia una universidad más accesible, inclusiva y sensible a las diferencias.

El proceso se enmarca en las líneas de acción del Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI), unidad responsable de desarrollar investigaciones y evaluaciones que aporten insumos para la gestión universitaria. Asimismo, responde al mandato establecido por el Consejo Universitario en la sesión 1560-2002, el cual reconoce como función del CIEI “efectuar las acciones requeridas para evaluar la Institución como un todo, en su calidad de centro de generación de conocimiento y de educación superior a distancia” (Consejo Universitario, 2002, p. 23). Además, esta evaluación se realiza para el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC) para la mejora continua y la excelencia (UNED, 2025).

La evaluación también se alinea con los Lineamientos de Política Institucional 2021-2025 (LPI), en particular con los ejes de *Gestión*, *Poblaciones estudiantiles* y *Calidad en la gestión*, los cuales promueven una cultura institucional centrada en la mejora de los servicios y en la atención equitativa a la comunidad universitaria (UNED, 2021). De igual forma, contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 4 (Educación de calidad) y el ODS 10 (Reducción de las desigualdades), al promover la inclusión educativa y el acceso equitativo a la educación superior.

Los servicios analizados corresponden a los tres ejes del SIGIC: servicios administrativos, servicios académicos y servicios de vida estudiantil. En cada uno se evaluaron los niveles de uso, satisfacción y percepción general, con el fin de identificar brechas que puedan limitar el acceso equitativo o la permanencia en los estudios.

Finalmente, este informe representa un aporte sustantivo para la gestión universitaria, al ofrecer evidencias que respaldan la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de las políticas de inclusión, la mejora de los canales de comunicación institucional y la consolidación de una oferta de servicios coherente con las necesidades del estudiantado. La estructura de este documento se organiza en los apartados de resumen, introducción, metodología, resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos, de modo que refleje de manera ordenada y transparente el proceso evaluativo realizado.

Alcance

La presente evaluación brinda a las autoridades y al personal de la UNED insumos valiosos sobre la percepción de las personas estudiantes en situación de discapacidad o que requieren apoyos educativos, para orientar su toma de decisiones hacia el fortalecimiento de los servicios institucionales y el cumplimiento de los estándares establecidos por el Modelo Audit Internacional para la Acreditación Institucional, siendo este el referente conceptual del SIGIC de 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 esta evaluación. 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).

El **marco metodológico** está basado en un enfoque mixto ya que se hace uso de técnicas de recolección y análisis de datos, tanto cualitativas como cuantitativas, para una mejor comprensión del objeto de estudio. "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, ya que 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, facilitando la toma de decisiones correctivas y

preventivas durante la ejecución del servicio. De esta manera, se 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 que brindan las dependencias de la UNED a la población estudiantil en situación de discapacidad o que requiere de apoyos educativos, desde su percepción para la mejora continua, durante el año 2024.

Objetivos específicos:

1. Determinar el grado de satisfacción de la población estudiantil en situación de discapacidad o que requiere de apoyos educativos hacia los servicios recibidos.
2. Identificar las áreas y los servicios brindados que requieren acciones de mejora.

Criterios e interrogantes evaluativas

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

Tabla 1. Criterio e interrogantes evaluativas, 2023

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

Nota: elaboración propia a partir del planteamiento de (Meneses Hernández & Guevara Agüero, 2023)

Participantes y fuentes de información

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

Poblaciones consultadas:

- Personas estudiantes de grado adscritas al Programa de Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas y Discapacidad (PAENED) durante el tercer cuatrimestre del 2024.

Fuentes de información:

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

Técnicas de recolección de información

En la siguiente tabla se describen las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en este estudio:

Tabla 2. Técnicas de recolección y fuentes de información

Técnicas de recolección de datos	Aplicabilidad de la técnica
Revisión documental	Se realizó una revisión de las fuentes de información institucionales relacionadas al objeto de estudio: Catálogo de servicios estudiantiles de la UNED y el Informe de resultados: Evaluación de los servicios universitarios considerados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC, 2023, (CIEI-014-2023).
Instrumentos aplicados	Se elaboró un cuestionario orientado a la población de interés; este fue aplicado por medio de la Plataforma LimeSurvey.
Validación	Se realizaron sesiones de trabajo con las personas coordinadoras de áreas de Vida Estudiantil para validar los ítems de los instrumentos. En estas sesiones se estableció la categoría de Vida Estudiantil por sugerencia de las personas expertas. Además, se realizó el proceso de validación con las personas encargadas del Proyecto de Acreditación Institucional y las personas de la Unidad de Evaluación Institucional.
Revisión y análisis de datos	Se diseñaron matrices en el Excel para el registro y análisis de respuestas del cuestionario aplicado.

Nota: elaboración propia, 2025.

Alcance del sondeo

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

Tabla 3. Tamaños poblacionales y participación obtenida, 2025

Población de interés	Universo	Participantes
Estudiantes en situación de discapacidad o que requieren apoyos educativos, adscritos al PAENED.	512	108

Nota: elaboración propia de las personas autoras, 2025.

Procesamiento y análisis de datos

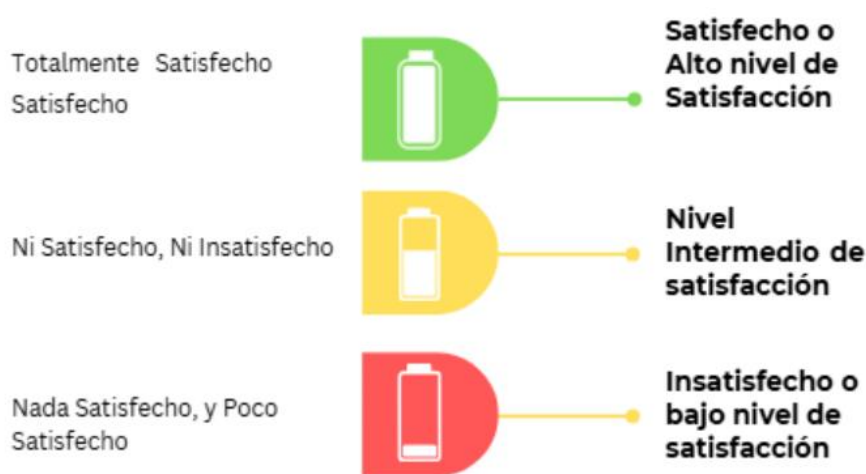
Datos cuantitativos

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

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

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

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



Una vez que las respuestas han sido clasificadas en estas tres categorías, la interpretación de los resultados coincide en cada caso, con las tres categorías establecidas en la tabla 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 los estudiantes con necesidades especiales, 2025

Rango de valores	Categoría	Rango de satisfacción (%)	Interpretación del resultado
De 1 a 4	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	Ni insatisfecho, ni satisfecho (intermedio)	Entre 60% y 80%	Los resultados reflejan aspectos que deben ser revisados; por tanto, requiere de mejoras. Las personas estudiantes consultadas perciben los servicios universitarios como aceptables; es decir no percibe el servicio ni bueno ni malo. Cubren las necesidades mínimas requeridas.
De 8 a 10	Satisfecho	Entre 81% y 100%	Se refleja un resultado positivo y favorable; por tanto, el servicio solo requiere de mejoras mínimas. Las personas estudiantes consultadas se perciben satisfechas; por esta razón, es posible indicar que cubren sus necesidades.

Nota: (Meneses Hernández & Guevara Agüero, 2023)

Para los datos **cualitativos** se utilizaron herramientas de Inteligencia Artificial para organizar, analizar e interpretar 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 codifica automáticamente el texto 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.

El uso de las herramientas se desarrolló bajo la supervisión de las personas evaluadoras, quien conserva la autoría y la responsabilidad ética sobre el informe en su totalidad. La inclusión de esta declaración responde al compromiso ético del CIEI con la transparencia en el uso de tecnologías emergentes, así como con del fortalecimiento de buenas prácticas en evaluación educativa e investigación institucional en el marco de la política de calidad de la UNED Costa Rica.

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

Tabla 5: Tabla de Operativización metodológica.

Objetivos específicos	Fuente de Información	Técnica de recolección de datos	Universo	Cantidad de respuestas obtenidas
Determinar el grado de satisfacción de las poblaciones de interés hacia los servicios recibidos.	Estudiantes en situación de discapacidad o que requieren apoyos educativos, adscritos al PAENED.	Encuesta	512	108
Identificar las áreas y los servicios brindados que requieren acciones de mejora				

Limitaciones y medidas de mitigación

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

Tabla 6. Limitaciones y medidas de mitigación

Limitación	Medidas de mitigación
Se obtuvieron 108 participaciones lo que limita la generalización de resultados.	Envío de tres recordatorios de la encuesta con el propósito de incrementar la tasa de respuesta a las cuentas de correo electrónico personal. Además, tres estudiantes solicitaron el apoyo para realizar la encuesta por medio de llamada telefónica.

Nota: elaboración propia, 2025.

Resultados

Este apartado presenta los resultados derivados del proceso de evaluación institucional, sustentados en las respuestas proporcionadas por las personas participantes.

Los resultados obtenidos permiten dar respuesta a las preguntas evaluativas y se organizan en tres categorías clave:

1. Nivel de satisfacción general de la población estudiantil en situación de discapacidad o que requiere de apoyos educativos
2. Nivel de satisfacción según el servicio universitario evaluado.
3. Oportunidades de mejora identificadas en los servicios universitarios, según la percepción de las personas consultadas.

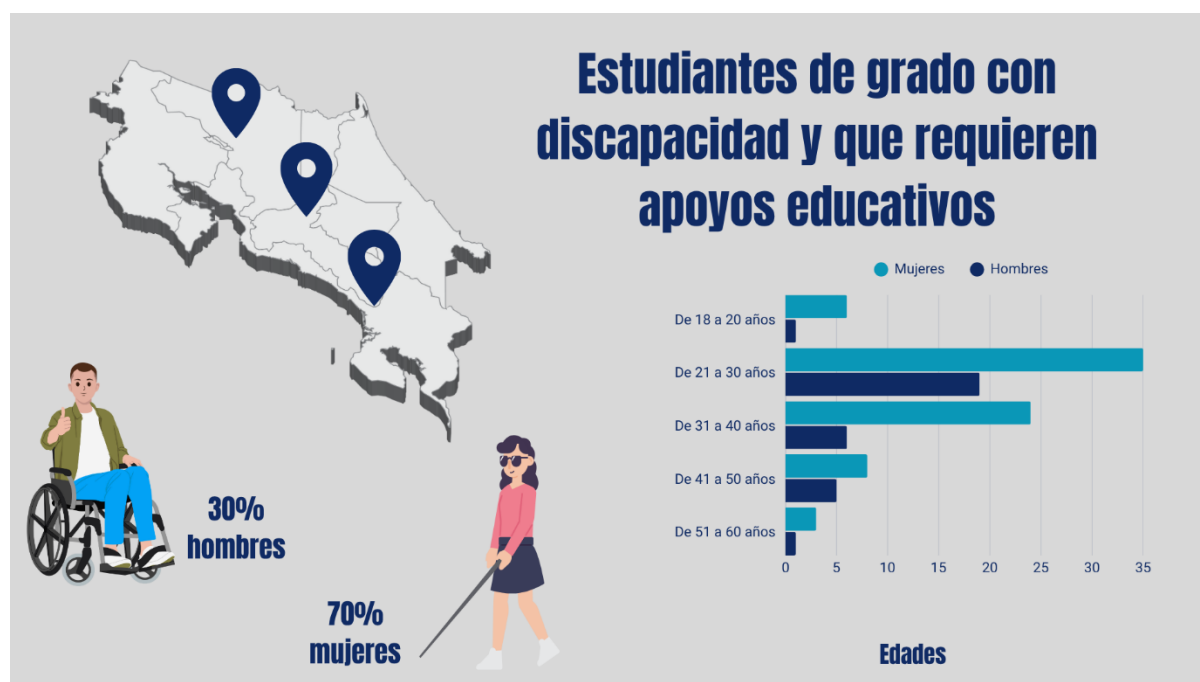
Grado de satisfacción global

El 68% de las personas estudiantes en condición de discapacidad y que requieren apoyos educativos indicó estar satisfecha con los servicios universitarios recibidos. Un 24% manifestó una percepción intermedia, mientras que únicamente el 8% expresó insatisfacción.

Este resultado ubica la satisfacción general en un nivel intermedio, lo que sugiere que, si bien, los servicios responden a las necesidades básicas de esta población, aún existen áreas de oportunidad para fortalecer su pertinencia y mejorar la calidad percibida.

Satisfacción de Personas Estudiantes en situación de discapacidad y/o que requiere de apoyos educativos

Ilustración 1: Datos demográficos personas estudiantes de grado en situación de discapacidad o apoyos educativos, 2025



Nota: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes en situación de discapacidad o que requiere apoyos educativos, 2025.

La población de estudiantes en situación de discapacidad y que requiere de apoyos educativos se compone mayoritariamente por mujeres con un 70% de la población, mientras que los hombres representan el 30%. En términos de distribución territorial, se observa una concentración significativa en la región Central, donde reside el 60% de las personas participantes, seguida por la región Brunca con un 15% y la región Huetar Norte con un 13%.

Al analizar por sexo y región, se evidencia que las mujeres se concentran principalmente en la región Central, seguidas por la Región Brunca y la Región Huetar Norte. En cuanto al rango etario, predominan aquellas entre los 21 y 30 años con un 46%, seguidas por las de 31 a 40 años con un 32% de la población. Por su parte, los hombres se ubican mayoritariamente en la región Central, seguidos por la Región Brunca y la Región Chorotega, siendo más común que se encuentren en el grupo de edad de 21 a 30 años.

La evaluación de la satisfacción de la población estudiantil en situación de discapacidad o que requiere de apoyos educativos se centró en: a) Servicios de gestión administrativa, b) Servicios de gestión académica: proceso educativo y servicios de apoyo, y c) Servicios de Vida Estudiantil.

A. Servicios administrativos

En este apartado se desarrolla los resultados de la evaluación realizada a los servicios de gestión administrativa.

Ilustración 2: Uso de los servicios administrativos



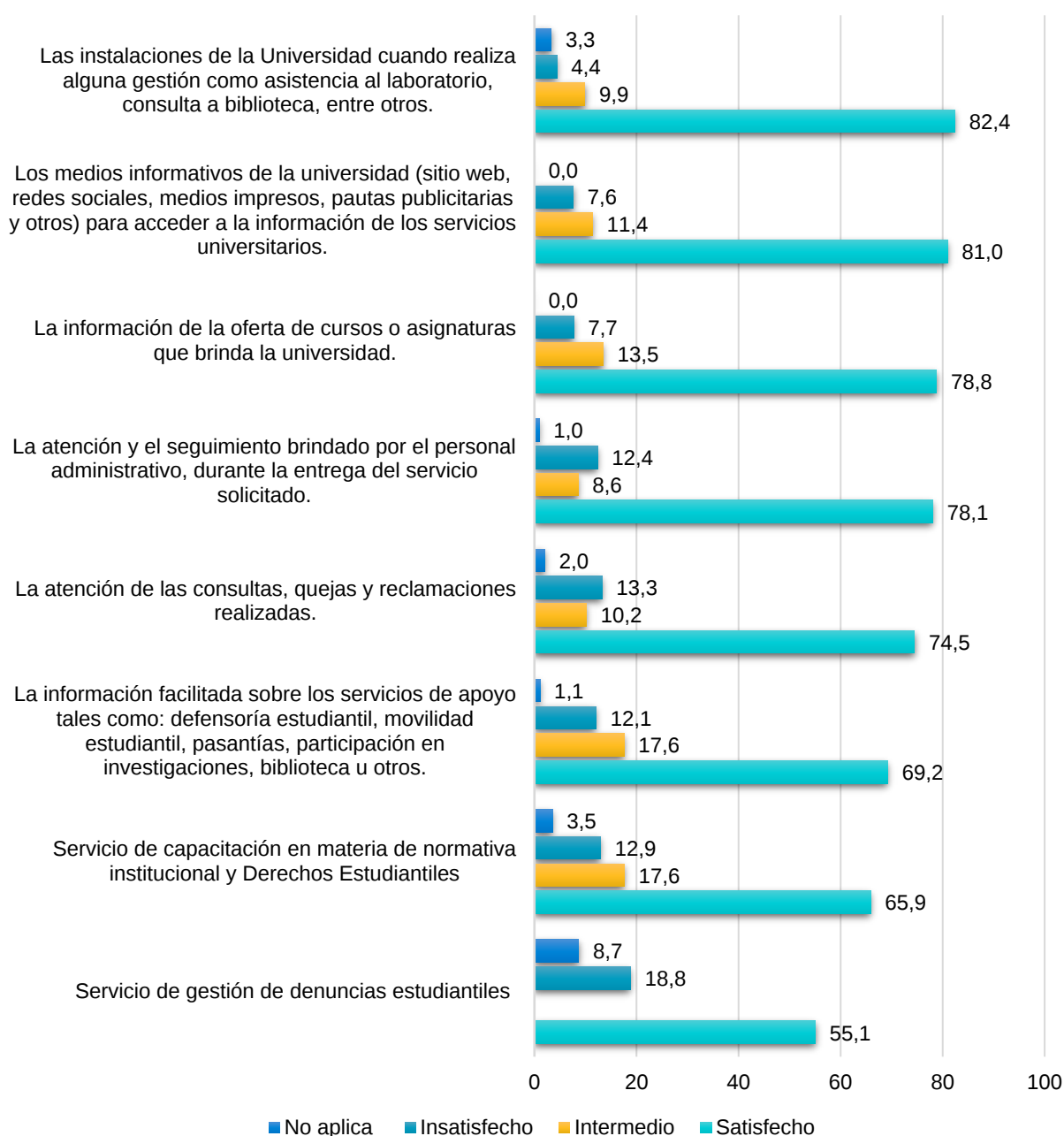
Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo, durante la entrega del servicio solicitado.	97,2	2,8
Los medios informativos de la universidad (sitio web, redes sociales, medios impresos, pautas publicitarias y otros) para acceder a la información de los servicios	97,2	2,8
La información de la oferta de cursos o asignaturas que brinda la universidad.	96,3	3,7
La atención de las consultas, quejas y reclamaciones realizadas.	90,7	9,3
La información facilitada sobre los servicios de apoyo tales como: defensoría estudiantil, movilidad estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros.	84,3	15,7
Las instalaciones de la Universidad cuando realiza alguna gestión como asistencia al laboratorio, consulta a biblioteca, entre otros.	84,3	15,7
Servicio de capacitación en materia de normativa institucional y Derechos Estudiantiles	78,7	21,3
Servicio de gestión de denuncias estudiantiles	63,9	36,1

Nota: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes en situación de discapacidad y/o que requiere de apoyos educativos, 2025.

Durante el periodo de evaluación, más del 80% de la población estudiantil en situación de discapacidad o que requiere de apoyos educativos indicaron haber utilizado los servicios de gestión administrativa. Sin embargo, algunos servicios específicos no alcanzaron este nivel de uso, por ejemplo, el servicio de capacitación en normativa institucional y Derechos Estudiantiles fue utilizado por el 78,8% de esta población, mientras que el servicio de gestión de denuncias estudiantiles registró un uso del 63,9%. Estos datos se muestran en la ilustración 2.

El gráfico 1 presenta los resultados de la satisfacción de las personas estudiantes en situación de discapacidad y/o que requiere de apoyos educativos hacia los servicios administrativos.

Gráfico 1: Grado de satisfacción hacía los servicios administrativos, 2025



Nota: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes en situación de discapacidad o que requieren apoyos educativos, 2025.

El servicio con mayor nivel de satisfacción corresponde a las instalaciones de la universidad con un 82,4%, seguido de los medios informativos institucionales con un 81%.

Estos resultados reflejan una buena comunicación institucional y condiciones físicas consideradas satisfactorias por la población con situación de discapacidad o que requiere apoyos educativos.

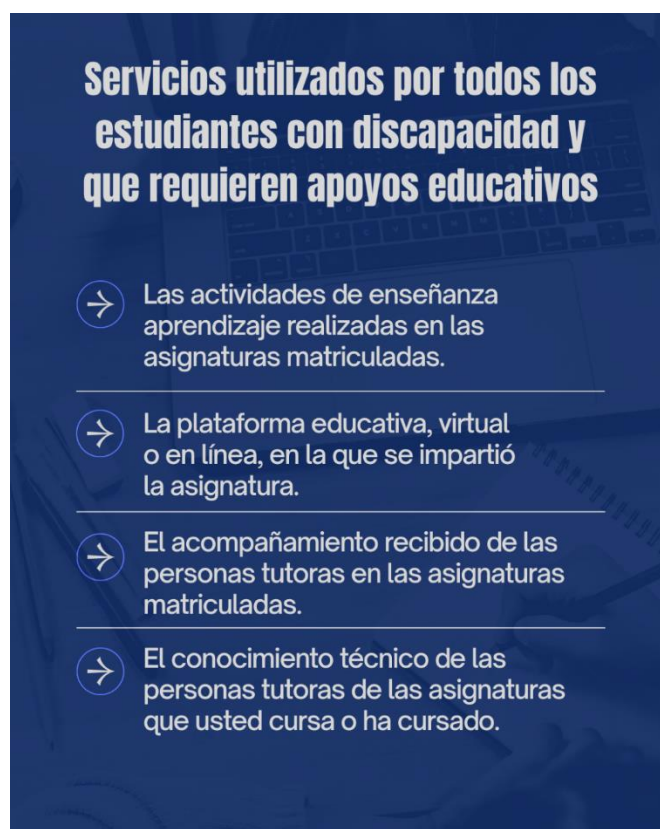
Los servicios que muestran un nivel de satisfacción intermedia, son: a) la información de la oferta de cursos o asignaturas que brinda la universidad con un 78,8% de satisfacción, b) la atención y seguimiento brindado por el personal administrativo con un 78,1% de satisfacción, c) atención de consultas, quejas y reclamaciones con un 74,5% de satisfacción, d) el servicio de información facilitada sobre los servicios de apoyo (Defensoría Estudiantil, Movilidad Estudiantil, pasantías, participación en investigaciones, biblioteca u otros) con un 69,2 % de satisfacción y e) los servicios de capacitación en normativa y procedimientos administrativos con un 65,9% de satisfacción. La información recopilada evidencia puntos que necesitan ser revisados y fortalecidos. Para la mayoría del estudiantado, estos servicios universitarios se mantienen en un nivel intermedio. En términos generales, cumplen solo con lo indispensable.

El servicio con un nivel de satisfacción bajo es el referido a la gestión de denuncias estudiantiles con 55,1%, sin embargo, un 36,1% indicó no utilizar el servicio (Ilustración 2). Los resultados sugieren revisar el diseño del servicio y valorar posibles acciones de mejora.

B. Servicios de gestión académica: proceso evaluativo y servicios de apoyo

Se identificaron cuatro servicios de gestión académica que fueron utilizados por la totalidad de las personas estudiantes en situación de discapacidad o que requiere de apoyos educativos, la ilustración 3 muestra dichos servicios.

Ilustración 3: Servicios utilizados por toda la población de personas estudiantes en situación de discapacidad y/o que requiere de apoyos educativos, 2025



Nota: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas personas estudiantes en situación de discapacidad y/o que requiere de apoyos educativos, 2025.

A continuación, se muestra en la ilustración 4 el uso de los servicios académicos.

Ilustración 4: Uso de los servicios de gestión académica



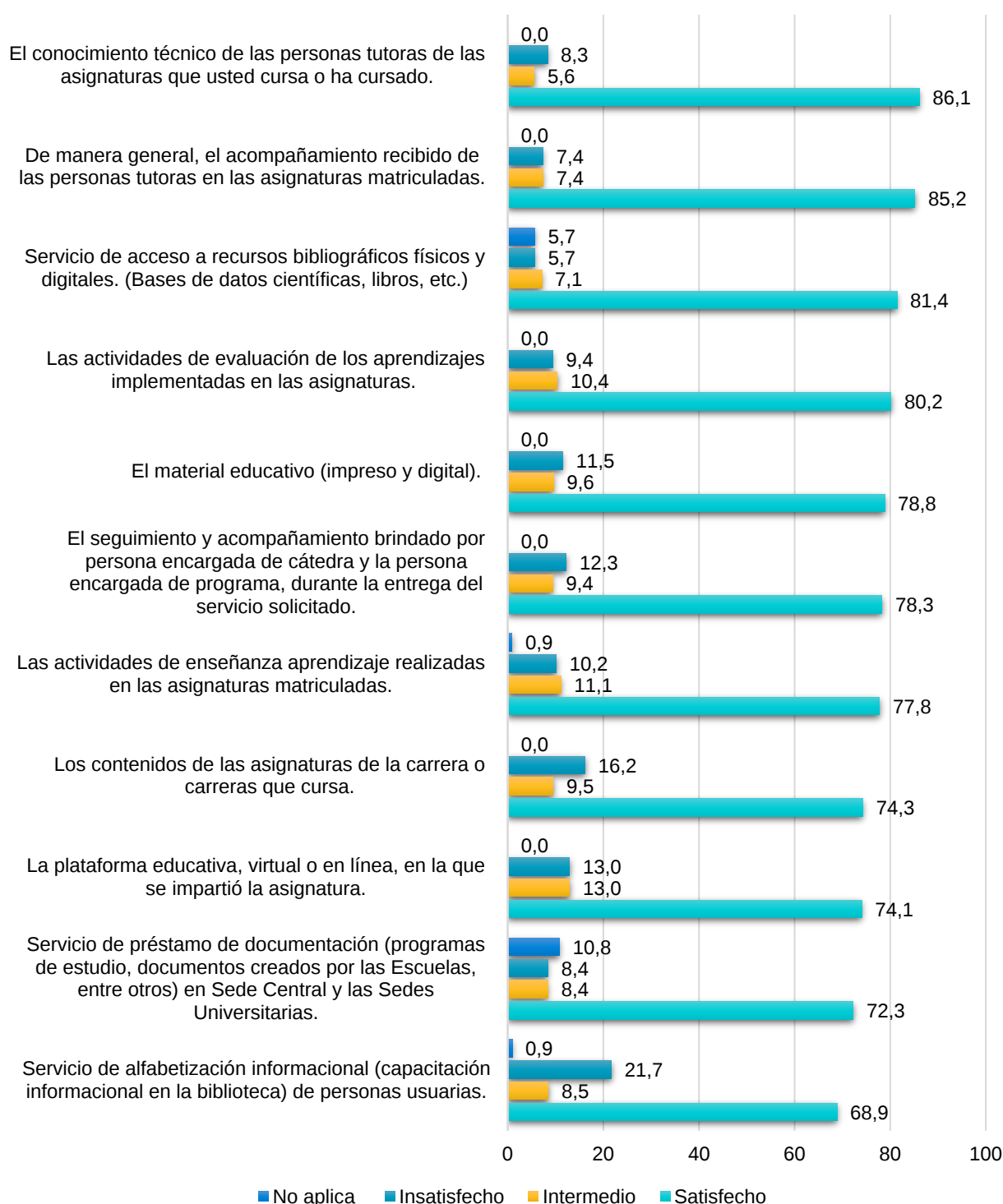
Servicio	Utilicé el servicio	No utilicé el servicio
El seguimiento y acompañamiento brindado por persona encargada de cátedra y la persona encargada de programa, durante la entrega del servicio solicitado.	98,1	1,9
Las actividades de evaluación de los aprendizajes implementadas en las asignaturas.	98,1	1,9
Servicio de alfabetización informacional (capacitación informacional en la biblioteca) de personas usuarias.	98,1	1,9
Los contenidos de las asignaturas de la carrera o carreras que cursa.	97,2	2,8
El material educativo (impreso y digital).	96,3	3,7
Servicio de préstamo de documentación (programas de estudio, documentos creados por las Escuelas, entre otros) en Sede Central y las Sedes Universitarias.	76,9	23,1
Servicio de acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales. (Bases de datos científicas, libros, etc.)	64,8	35,2

Nota: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes en situación de discapacidad o que requiere apoyos educativos, 2025.

En relación con los servicios de gestión académica, más del 90% de las personas de estudiantes en situación de discapacidad o que requiere de apoyos educativos reportaron haber utilizado la mayoría de estos servicios. No obstante, dos servicios presentaron niveles intermedios de uso: el préstamo de documentación en la Sede Central y en las Sedes Universitarias, con un 76,9%, y el acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales, con un 64,8%.

El gráfico 2 muestra los resultados relacionados con el nivel de satisfacción de las personas estudiantes en situación de discapacidad o que requiere apoyos educativos respecto a los servicios de gestión académica.

Gráfico 2: Grado de satisfacción hacia los servicios de gestión académica, 2025



Nota: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes en situación de discapacidad y/o que requiere de apoyos educativos, 2025.

En general, las valoraciones estudiantiles en los servicios académicos se encuentran con niveles de satisfacción intermedia y alta.

Los servicios con satisfacción de niveles altos los siguientes: a) el conocimiento técnico de las personas tutoras de las asignaturas con un 86,1%, b) el acompañamiento recibido de las personas tutoras en las asignaturas con un 85,2%, c) el servicio de acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales con un 81,4% y d) las actividades de evaluación de los aprendizajes con un 80,2%. El resultado obtenido es positivo, lo que indica que el servicio funciona adecuadamente y solo necesita ajustes menores, de acuerdo con la población consultada estos servicios responden a sus necesidades.

Por otra parte, los servicios que con valoraciones intermedias están los referidos a: a) el material impreso y digital con un 78,8%, b) el seguimiento y acompañamiento brindado por las personas encargadas de cátedra y persona encargada de programa durante la entrega del servicio solicitado con un 78,3%, c) las actividades de enseñanza y aprendizaje un 77,8%, d) los contenidos de las asignaturas de la carrera o carreras que cursos con un 74,3%, e) la plataforma educativa virtual con un 74,1%, f) el servicio de préstamo de documentación con 72,3% y g) la alfabetización informacional con un 68,9%. Los resultados señalan áreas que necesitan ser revisadas y fortalecidas. El estudiantado ubica los servicios universitarios en un nivel intermedio, en términos generales, estos servicios cumplen únicamente con lo esencial.

C. Servicios de Vida Estudiantil

En la ilustración 5, se muestra el uso de los servicios universitarios referidos a vida estudiantil.

Ilustración 5: Uso de los servicios de Vida Estudiantil, 2025

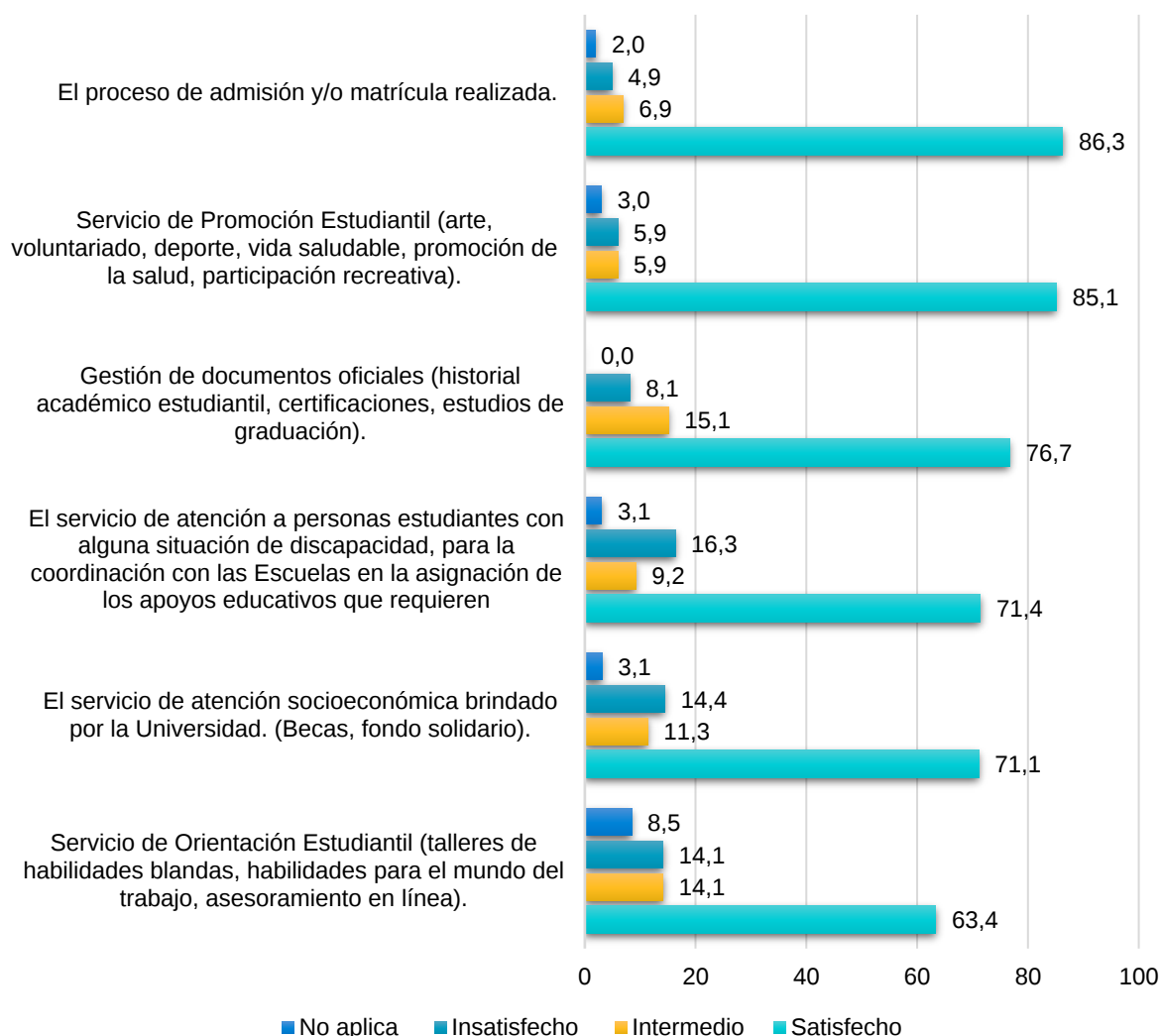


Nota: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes en situación de discapacidad y/o que requiere de apoyos educativos, 2025.

Según lo presentado en la ilustración 5, tres servicios superaron el 90% de uso por parte de las personas estudiantes en situación de discapacidad o que requiere apoyos educativos. En contraste, otros tres servicios registraron niveles de uso más bajos: el servicio de atención socioeconómica (becas y fondo solidario); el servicio de gestión de documentos oficiales; y el servicio de orientación estudiantil.

El grado de satisfacción de las personas estudiantes en situación de discapacidad o que requiere apoyos educativos con respecto a los servicios de vida estudiantil se muestra en el gráfico 3.

Gráfico 3: Grado de satisfacción hacía los servicios de Vida Estudiantil, 2025



Nota: elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas a personas estudiantes en situación de discapacidad y/o que requiere de apoyos educativos, 2025.

Los servicios que obtuvieron niveles de valoración altos son: a) el proceso de admisión y/o matrícula realizada con un 86,3% y b) el servicio de promoción estudiantil (arte, voluntariado, deporte, vida saludable, promoción de la salud, participación recreativa) con un 85,1%.

Por otra parte, los servicios con nivel de satisfacción intermedia son: a) la gestión de documentos oficiales con un 76,7%, b) el servicio de atención a personas estudiantes con alguna situación de discapacidad para la coordinación con las escuelas para apoyos educativos con un 71,4%, c) y el servicio de atención socioeconómica con un 71,1% y d) el servicio de orientación estudiantil fue valorado con un 63,4%. La información recopilada

evidencia que existen aspectos por ajustar y mejorar. El estudiantado percibe los servicios en un nivel intermedio, por lo que estos servicios satisfacen apenas los requerimientos básicos.

Oportunidades de mejora sugeridas por el estudiantado

Desde la perspectiva de los estudiantes en situación de discapacidad o que requiere de apoyos educativos la Universidad cuenta con fortalezas que destacan en el nivel de satisfacción de los servicios, sin embargo, señalan que hay acciones que pueden implementarse para la mejora en temas de inclusión y acceso.

A partir de las respuestas dadas por la población estudiantil que participó en esta evaluación se presenta a continuación las oportunidades de mejora, las cuales han sido categorizadas en seis áreas: 1) acompañamiento académico y accesibilidad, 2) apoyo emocional, psicológico y de bienestar integral, 3) comunicación institucional y los canales de interacción, 4) Recursos tecnológicos, materiales adaptados e infraestructura, 5) Apoyo socioeconómico y becas inclusivas, 6) Empleabilidad y la participación estudiantil.

- 1) **Acompañamiento académico y accesibilidad en el currículo.** Varios estudiantes señalan la importancia de que las personas tutoras tengan un trato empático y adaptado a la condición que tiene la persona estudiante, al respecto indican: *“Un mayor esfuerzo de los tutores por saber recibir a estudiantes con discapacidad”*. Asimismo, indican que es necesario que los exámenes, los plazos y los materiales didácticos respondan a las necesidades específicas surgidas en el cuatrimestre, dado que algunas veces *“no se nos da tiempo adicional, a pesar del estado de salud o situaciones propias de nuestra condición”, añaden, que “en algunos exámenes no da tiempo de resolverlos” y “los materiales que nos entregan no son realmente accesibles”*. Lo anterior, puede analizarse desde la formación o capacitación de las personas en temas de accesibilidad, inclusión y flexibilidad curricular, dado que la inclusión representa un desafío para la Universidad. En este sentido, (Paz-Maldonado, 2020) afirma que en contextos universitarios “la sensibilización y concientización son consideradas como necesidades de apoyo (...) dado que muchos obstáculos son debido a la falta de información sobre la discapacidad” (p.424).
- 2) **Apoyo emocional, psicológico y de bienestar integral.** Algunas personas estudiantes que participaron en esta evaluación indica que su trayecto académico no se limita a contenidos, sino que está integrado por dinámicas personales de resiliencia, ansiedad, adaptación y motivación. Algunas de las sugerencias son *“Tener más espacios de acompañamiento psicológico para manejar la ansiedad”*; *“apoyo desde la psicología, es necesario la atención a los estudiantes para mejorar la salud emocional y aprender a sobrellevar los problemas del diario vivir”*. Lo anterior, son posibles opciones que la Universidad requiere valorar de manera integral, por ejemplo, puede consider la creación de espacios seguros y dando apoyos más allá de lo académico. Tal como indica (Fontana-Hernández y Vargas-Dengo, 2018) las

instituciones de educación superior deben transformar sus entornos para convertirse en escenarios de equidad y accesibilidad que reduzcan, entre otras barreras, las del entorno emocional y social. Además, este autor, en un estudio que realizó, indica “que poco personal académico menciona la realización de diferentes acciones para proporcionar apoyo en el área emocional mediante frases positivas cuando el estudiantado ha alcanzado un logro, o para dar consejo” (p.18).

- 3) **Comunicación institucional y los canales de interacción.** Las respuestas dadas por las personas estudiantes de esta evaluación mencionan que desean que la UNED mejore la visibilidad, claridad y oportunidad de la información sobre los servicios disponibles. Manifiestan que *“me gustaría que informen por medio de redes sociales sobre los servicios que brinda la UNED”*; *“la recepción, porque a veces no ayudan con consultas o dudas”*. Estos comentarios indican que la institución podría garantizar un flujo de información inclusivo, comprensible y accesible, al nivel de los usuarios considerando sus características para disminuir barreras que puedan estar presentándose en la comunicación e interacciones. Según (Witham & Brewer, 2024) *“las universidades deberían apoyar el contacto regular con los estudiantes con discapacidad cuando sea necesario y considerar un enfoque más proactivo para el apoyo estudiantil (p.7).* Igualmente, (Márquez-González, Martínez-Murciano, Olmos-Raya, & Pérez-Jorge, 2025) plantean que la accesibilidad del entorno universitario y la eliminación de barreras comunicativas son cruciales para la permanencia estudiantil (p.8).
- 4) **Recursos tecnológicos, materiales adaptados e infraestructura.** Entre las sugerencias que brindan las personas estudiantes son *“prestar tablet”*; *“material didáctico accesible y actualizado”*; *“mejorar los espacios tecnológicos en los centros universitarios”*, lo anterior, coincide con la valoración de nivel intermedio en el servicio de material educativo con un 78,8% de satisfacción. Estas respuestas señalan que las tecnologías de apoyo y los materiales inclusivos constituyen recursos educativos clave para que la educación a distancia sea más accesible. Al respecto (Paz-Maldonado, 2020) menciona que *“la accesibilidad en la educación no puede solo medirse en términos cuantitativos, sino es necesario evaluar la disponibilidad de los recursos al servicio de las necesidades presentadas por el estudiantado en el proceso de enseñanza- aprendizaje” (p.414),* de manera que facilitar dispositivos adaptados, asegurar conectividad y proporcionar materiales didácticos en formatos accesibles son medidas que responden a las características y necesidades estudiantado con alguna condición de discapacidad o necesidad educativa especial.
- 5) **Apoyo socioeconómico y becas inclusivas.** Los estudiantes expresan la necesidad de ampliar los mecanismos de ayuda, simplificar trámites y asegurar equidad, indican que debe mejorarse *“el área de las becas socioeconómicas”*; *“más oportunidades para quienes viven en zonas alejadas”*, lo anterior, coincide con la valoración intermedia del servicio de atención socioeconómica que obtuvo un 71,1% de satisfacción. Este aspecto sugiere que la inclusión no se limita a los aspectos solamente pedagógicos, sino que tiene factores asociados a las condiciones de vida de las personas estudiantes, incluyendo la condición socioeconómica. En un estudio realizado por (Alegre-Sánchez, Agudo-Arroyo, & Vallés-Segalés, 2019) se concluyó que *“la tasa de*

idoneidad en la graduación es superior en los estudiantes con discapacidad becados que en los no becados” (p.197), además, dichas autoras sugieren que las universidades deben realizar estudios que permitan analizar otros factores relacionados con las becas, tales como la presión ejercida para mantener la beca, los requisitos para contar con beca, entre otros que considere las características de cada estudiante en situación de discapacidad y que requiere apoyos educativos.

- 6) **Empleabilidad y la participación estudiantil.** Algunas respuestas manifiestan: *“Deportes inclusivos y actividades para compartir con otros estudiantes”*; *“Más orientación para la búsqueda de empleo y prácticas profesionales”*. Por lo tanto, las personas estudiantes en situación de discapacidad o que requiere apoyos educativos buscan no solo transitar por la Universidad, sino asumir roles activos, participar en la vida estudiantil plena. Además, esta población estudiantil tiene expectativas laborales que emergen por su acceso a una vida estudiantil universitaria, en este sentido (Paz-Maldonado, 2020) afirma que “una universidad comprometida no solo con el aspecto educativo, sino también con la inclusión en el mundo laboral” (p.419).

Atender los comentarios planteados por el estudiantado en esta evaluación de servicios universitarios representa para la UNED una oportunidad de fortalecer la satisfacción, la accesibilidad y la inclusión en todos sus servicios. Mejorar la empatía docente, ampliar el acompañamiento psicológico, optimizar la comunicación institucional y asegurar apoyos tecnológicos y socioeconómicos acordes con cada condición no solo responde a necesidades actuales, sino que reafirma el compromiso de la Universidad con una educación inclusiva y accesible. Como señala la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, “la accesibilidad es un requisito previo para que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en la sociedad” (ONU, 2006). Al integrar estas mejoras en sus procesos, la UNED no solo consolida su liderazgo en educación inclusiva, sino que avanza hacia una cultura de mejora continua que permite ofrecer experiencias de aprendizaje más justas, pertinentes y coherentes con su misión institucional.

Discusión

Este apartado presenta una discusión a partir de los resultados de la evaluación y revisión bibliográfica, según el servicio evaluado.

Servicios de apoyo administrativo

Los resultados obtenidos evidencian una valoración mayoritariamente positiva de los servicios administrativos por parte de las personas estudiantes en situación de discapacidad o que requiere apoyos educativos. Esta tendencia confirma los avances institucionales en materia de inclusión y atención a la diversidad, aunque también pone de manifiesto áreas

críticas que requieren fortalecimiento, especialmente en los servicios de capacitación en normativa y en la gestión de denuncias estudiantiles.

El hecho de que las instalaciones universitarias y los medios informativos institucionales sean los servicios mejor valorados sugiere que la Universidad ha logrado generar entornos físicos y comunicativos que las personas en situación de discapacidad o que requieren apoyos educativos perciben como adecuados. Este resultado es coherente con lo indicado por (Deliyore-Vega, 2018) quien señala *“que la inclusión puede darse siempre y cuando haya canales de comunicación accesibles para todas las personas implicadas”* (p.14).

El servicio con mayor nivel de satisfacción corresponde a las instalaciones de la universidad, seguido por los medios informativos institucionales y la información sobre la oferta de cursos o asignaturas. Estos resultados destacan dos aspectos clave: primero, que la institución ha logrado generar un entorno físico que los estudiantes con discapacidad consideran adecuado; segundo, que los canales comunicativos y la información sobre la oferta académica están bien valorados, lo cual es fundamental para la inclusión educativa. En este sentido, la infraestructura accesible y la información actúan como facilitadores para la participación de estudiantes con discapacidad en la enseñanza superior (Fernández-Batanero, Montenegro-Rueda, & Fernández-Cerero, 2022).

La atención y el seguimiento brindado por el personal administrativo también reflejan una percepción positiva respecto al acompañamiento institucional. La atención personalizada es un factor que promueve la permanencia y equidad en la población estudiantil por lo que es necesario mantener la capacitación constante del personal administrativo y docente para la adecuada atención a la población estudiantil en condición de discapacidad. En este sentido, (Rodríguez Molina & Valenzuela Zambrano, 2019) mencionan la importancia de articular las iniciativas de la universidad con las instancias de capacitación para sus profesores y administrativos que favorezcan el acceso y la permanencia de personas con discapacidad en los diversos programas.

Los servicios con calificación intermedia son los de atención de consultas, quejas y reclamaciones para la información sobre servicios de apoyo. De acuerdo con el Protocolo de atención inclusiva para personas con discapacidad en las oficinas (Dirección de Calidad, 2025) es importante que las instituciones cuenten con protocolos que permitan mantener un enfoque centrado en el usuario, que valore la diversidad y fomente una experiencia de atención accesible, el trato digno y la competencia profesional. Además, el mismo protocolo enfatiza que los funcionarios públicos son “agentes facilitadores en el acceso a los servicios, aplicando los principios de accesibilidad universal y realizando los ajustes razonables que resulten necesarios para garantizar que todas las personas, sin excepción, puedan ejercer sus derechos de manera efectiva y equitativa” (p. 10). Por lo anterior, es importante que en la universidad los sistemas y dependencias vinculadas a la atención de quejas y reclamaciones sean percibidos como confiables, accesibles y ágiles para garantizar los derechos de la población estudiantil en general.

Los ámbitos con menor nivel de satisfacción son los de capacitación en normativa y procedimientos administrativos, y gestión de denuncias estudiantiles lo que sugiere que estos servicios requieren una intervención estratégica. Al respecto (Fernández-Batanero,

Montenegro-Rueda, & Fernández-Cerero, 2022) indican que desde la gestión institucional se deben “brindar servicios de apoyo a los estudiantes con discapacidad para ofrecerles asistencia y orientación especializada, así mismo, garantizar que cuenten con una persona o un académico que les ayude en su integración a la universidad” (p.8).

Servicios de apoyo académico

Los resultados de la evaluación a los servicios de gestión académica muestran, en términos generales, niveles de satisfacción intermedios a positivos entre la población de estudiantes en situación de discapacidad o que requiere apoyos educativos. Estas valoraciones evidencian tanto fortalezas como de áreas de oportunidad que la Universidad puede fortalecer.

Los servicios con los valores más altos de satisfacción del conocimiento técnico de los tutores, acompañamiento de tutores, acceso a recursos bibliográficos físicos y digitales y actividades de evaluación de los aprendizajes evidencian que los estudiantes reconocen y valoran la competencia del personal docente y la disponibilidad de recursos. Esto coincide con (Fernández-Batanero, Montenegro-Rueda, & Fernández-Cerero, 2022) quienes afirman que el acceso efectivo a recursos y el acompañamiento personalizado constituyen factores que influyen en la permanencia y participación en la educación superior de estudiantes con discapacidad. La percepción positiva respecto al conocimiento técnico de los tutores y su acompañamiento indica que la institución está realizando esfuerzos para contratar y capacitar personal que responda adecuadamente a las necesidades de apoyo que requiere la población estudiantil en condición de discapacidad. Lo anterior, se relaciona con unos resultados del estudio de (Bartolo, y otros, 2025) donde aquellos estudiantes con discapacidad que se perciben bien atendidos por su tutor o por el entorno educativo consideran que aumentan las probabilidades de éxito académico.

El buen nivel de evaluación de los recursos bibliográficos físicos y digitales también es significativo, dado que la disponibilidad de materiales adaptados y la accesibilidad de bibliotecas y plataformas son requisito esencial para la equidad educativa. Lo anterior, es respaldado por el estudio realizado por (Chimhenga, 2017) en el cual determinó que la biblioteca necesita “contar con personal capacitado para brindar asistencia a los estudiantes con necesidades especiales, estar equipada con equipos modernos para estudiantes con discapacidad visual, decodificadores de subtítulos, sistemas FM personales con cable y dispositivos de telecomunicaciones para personas con discapacidad auditiva” (p.61).

Los servicios que obtuvieron valoraciones intermedias son el material impreso y digital, seguimiento y acompañamiento del programa o cátedra, actividades de enseñanza-aprendizaje, plataforma educativa virtual y servicio de préstamo de documentación lo que representan una oportunidad para implementar mejorar y aumentar el nivel de satisfacción en futuras evaluaciones.

Por ejemplo, la plataforma educativa virtual sugiere que los estudiantes con alguna condición de discapacidad la consideran aceptable, pero, posiblemente identifican barreras de usabilidad, accesibilidad digital o soporte técnico. Sin embargo, es importantes destacar que la UNED ha realizado esfuerzos para mejorar el diseño y la usabilidad de los entornos

virtuales de aprendizaje a través de la implementación del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), sus principios y mediante el diseño de guías que orientan al equipo docente en aspectos de diseño curricular y de entornos virtuales (Castro-Granados, Valerio-Álvarez, & Montero-Segura, 2021).

El préstamo de documentación y el material impreso/digital también revelan que el servicio es valorado de manera intermedia lo cual podría mejorarse en términos de formatos accesibles, tiempos de entrega, claridad de los procesos o adaptaciones previstas. En este sentido, la disponibilidad de recursos no es suficiente si no se acompaña de formatos, adaptaciones y atención especializada (Chimhenga, 2017). Aunado a esto el Protocolo de atención inclusiva para personas con discapacidad en las oficinas (Dirección de Calidad, 2025) indica que una forma de garantizar la aplicación de los ajustes razonables, a la población con condición de discapacidad, es “contar con pautas prácticas y operativas que guíen al personal en su implementación para adaptar cada interacción a las necesidades específicas de la persona, asegurando un trato respetuoso, equitativo y sin barreras que obstaculicen su acceso a los servicios” (p. 32).

Servicios de vida estudiantil

Los resultados evidencian que los servicios de admisión y matrícula, y promoción estudiantil alcanzan los niveles más altos de satisfacción entre las personas estudiantes en situación de discapacidad o que requieren apoyos educativos. Este resultado refleja una gestión eficiente y visible de los procesos institucionales, orientada hacia la accesibilidad y la participación estudiantil. Según (Márquez-González, Martínez-Murciano, Olmos-Raya, & Pérez-Jorge, 2025) cuando los servicios universitarios integran medidas de accesibilidad y acompañamiento en sus procedimientos administrativos, las personas con discapacidad reportan mayor sentido de pertenencia y confianza institucional. Por lo tanto, la accesibilidad en trámites administrativos como los servicios de admisión y matrícula es un factor clave de inclusión para el ingreso a la Universidad.

En contraste, los servicios de gestión de documentos oficiales, atención socioeconómica y coordinación de apoyos educativos obtuvieron valoraciones intermedias. Estos resultados sugieren que, aunque los servicios existen, éstos pueden ser mejorados. (Witham & Brewer, 2024) indica que la disponibilidad de apoyos no siempre garantiza su eficacia, dado que la calidad percibida puede depender de la claridad de los procesos y de la capacidad del personal para atender necesidades diversas, así mismo este autor, afirma que “es esencial que los estudiantes con discapacidad reciban apoyo para comprender los servicios disponibles para ellos” (p.5).

El servicio de orientación estudiantil fue el que obtuvo un nivel de menor satisfacción (talleres, habilidades blandas, habilidades para el mundo del trabajo, asesoramiento en línea). Lo anterior, coincide con resultados de otros estudios, (Bartolo, y otros, 2025) al señalar que los estudiantes con discapacidad en educación superior demandan sistemas de orientación personalizados y culturalmente sensibles que promuevan su autonomía y empoderamiento. Aunado a esto, (Witham & Brewer, 2024) afirman “hay diferencias importantes entre las expectativas o los enfoques preferidos de los estudiantes con discapacidad y el personal de

los Servicios de Apoyo a la Discapacidad” (p. 5), por lo que se vuelve primordial consultar constantemente a la población estudiantil con discapacidad acerca del tipo y forma de orientación integral que es más funcional de acuerdo con su condición y necesidades (visual, motora, auditiva, entre otras).

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Servicios Administrativos

Los resultados muestran que la UNED ha logrado avances en inclusión y accesibilidad, especialmente en sus instalaciones y en la información institucional, que son los aspectos mejor valorados. Sin embargo, la mayoría de los servicios administrativos se alcanzaron un nivel intermedio de satisfacción, lo que evidencia áreas que requieren mayor atención, particularmente en la información de la oferta de cursos y asignaturas, el seguimiento por el personal administrativo, la respuesta a consultas y reclamos, así como en la difusión de servicios de apoyo y la capacitación en normativa. La valoración baja en el servicio de gestión de denuncias estudiantiles muestra un desafío para implementar acciones estratégicas con el fin de fortalecer los mecanismos institucionales.

Servicios Académicos

Los resultados de la evaluación muestran un alto nivel de satisfacción en los servicios relacionados con el conocimiento técnico de las personas tutoras y el acompañamiento dado por las personas tutoras en las asignaturas. Además, el servicio de acceso a recursos bibliográficos y el de las actividades de evaluación de los aprendizajes también fueron valorados con niveles altos de satisfacción. No obstante, la presencia de varias valoraciones intermedias evidencia la necesidad de mejorar la accesibilidad de los materiales didácticos, fortalecer la plataforma virtual, clarificar procesos académicos, revisar los servicios de préstamo de documentación y alfabetización informacional. En general, es importante identificar las causas de las valoraciones intermedias para contribuir con el fortalecimiento de la calidad en los servicios académicos que se le brinda a esta población estudiantil.

Servicios de Vida Estudiantil

La evaluación de los servicios de vida estudiantil evidencia un desempeño intermedio, con diferencias entre las áreas valoradas. Los servicios de admisión, matrícula y promoción estudiantil alcanzan un nivel de satisfacción alto, lo que refleja procesos accesibles y ágiles. En contraste, la gestión de documentos oficiales, el servicio de atención a personas estudiantes con alguna situación de discapacidad para la coordinación con las escuelas, la atención socioeconómica y el servicio de orientación estudiantil obtienen una satisfacción

intermedia, señalando la necesidad de mejorar la articulación entre dependencias. En general, los resultados destacan la importancia de fortalecer la accesibilidad y la inclusión de los apoyos institucionales, con el fin de asegurar una atención más integral y acorde con las expectativas del estudiantado que requiere apoyos educativos o presenta alguna condición de discapacidad.

Recomendaciones

A las autoridades universitarias: Consejo Universitario, Consejo de Rectoría

- Fortalecer la normativa interna en materia de atención inclusiva, de manera que todas las dependencias administrativas incorporen procedimientos claros para responder a las necesidades de estudiantes en situación de discapacidad o que requieren apoyos educativos. Además, el Consejo de Rectoría debe impulsar evaluaciones que brinden insumos que permitan la actualización periódica de lineamientos sobre denuncias estudiantiles y atención de reclamos, garantizando procesos más ágiles y con enfoque de derechos humanos.
- Revisar y actualizar el documento “Estrategia y políticas institucionales en la temática de equiparación de oportunidades” (UNED, 2004), dado que en esta evaluación se identificaron niveles intermedios de satisfacción en algunos de los servicios evaluados.

A la Vicerrectoría de Docencia

- Desarrollar a través de un plan anual la formación del personal docente y administrativo en temas de normativa institucional, atención inclusiva y accesibilidad comunicativa considerando el tipo de condición y necesidad del estudiantado (movilidad física, visual, auditivo, entre otros). Asimismo, puede liderar espacios de capacitación permanente, con metodologías participativas y ejemplos prácticos de atención a la diversidad con el apoyo de la Red de Accesibilidad Académica, el CECED y con otras dependencias clave de la Universidad. Algunas temáticas que pueden generarse para la formación docente y administrativa son: braille, Lengua de Señas Costarricense (LESCO), manejo de entornos virtuales accesibles, acompañamiento académico personalizado, adaptación de materiales didácticos, uso de tecnologías de apoyo, recursos según las necesidades estudiantiles, entre otras temáticas que las mismas personas docentes pudieran sugerir a partir de su experiencia con esta población estudiantil en la UNED.
- Considerando que la evaluación de los servicios universitarios se aplica cada dos años, resulta necesario que las acciones de mejora se implementen con la debida antelación, de manera que sus efectos puedan observarse y medirse con precisión en el siguiente proceso evaluativo de los servicios institucionales brindados a la población estudiantil.

A la Vicerrectoría de Vida Estudiantil

- Fortalecer las campañas de sensibilización y concientización dirigida a la comunidad universitaria que promuevan la cultura del respeto, la inclusión, la empatía y el compromiso institucional en la atención de la diversidad y los derechos humanos para incrementar la satisfacción de los servicios. Además, reforzar los canales y formatos de comunicación entre las instancias de vida estudiantil y la población con condición de discapacidad, garantizando información clara, accesible y oportuna sobre los servicios de apoyo. Dado que la evaluación de los servicios universitarios se realiza cada dos años, es fundamental que las estrategias se ejecuten en un plazo razonable que permita valorar de manera efectiva los resultados de las mejoras implementadas.

Acreditación Institucional

- El equipo de Acreditación Institucional puede gestionar la revisión conjunta de los procesos para determinar cuellos de botella y oportunidades de mejora en conjunto con el CIEI. Además, de manera conjunta pueden elaborar indicadores específicos de accesibilidad, apoyos técnicos y seguimiento a procesos de equiparación de oportunidades. Esto permitirá evaluar sistemáticamente el cumplimiento progresivo de la inclusión, tal como lo establece la política institucional, que exige ajustar servicios, normativa y prácticas para garantizar igualdad de acceso a toda la población estudiantil.
- Promover un plan de mejora institucional que priorice los servicios con menores niveles de satisfacción, especialmente los relacionados con la gestión de denuncias y la capacitación en normativa. Este plan puede articular las acciones entre las diferentes vicerrectorías para fortalecer la política inclusiva, la formación del personal y la calidad del servicio administrativo. Igualmente, se recomienda establecer mecanismos de seguimiento que permitan evaluar los avances y ajustar las estrategias según las percepciones estudiantiles considerando sus características y necesidades de manera integral.

Bibliografía

- Alegre-Sánchez, M., Agudo-Arroyo, Y., & Vallés-Segalés, A. (2019). Discapacidad, becas y logro educativo en la educación superior. *Educación Inclusiva*, 183-204.
- Bartolo, P., Callus, A., Camilleri, L., De Gaetano, A., Mangiafico, M., Mazzacano, E., . . . Vincent, J. (2025). Students with disabilities in education call for personal empowerment, equitable inclusive systems, and individualized accommodations. *Frontiers in Education*.
- Castro-Granados, A., Valerio-Álvarez, C., & Montero-Segura, J. (2021). Guía: Consideraciones para implementación de las pautas que se establecen en el Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) en los Entornos Virtuales de la UNED de Costa Rica. .
- Chimhenga, S. (2017). Accessing library services in institutions of higher learning: The experiences of Zimbabwe Open University students with disabilities. *European Journal of Special Education Research*, 52-63.
- 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. .
- Deliyore-Vega, M. d. (2018). Comunicación alternativa, herramienta para la inclusión social de las personas en condición de discapacidad. *Revista Electrónica Educare*, 1-16.
- Dirección de Calidad, M. (2025). Protocolo de atención inclusiva a la ciudadanía de la Región de Murcia. *Dirección General de Calidad. Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios*.
- Fernández-Batanero, J., Montenegro-Rueda, M., & Fernández-Cerero, J. (2022). Acceso y participación de estudiantes con discapacidad: el reto para la educación superior. . *Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*.
- Fontana-Hernández, A., & Vargas-Dengo, M. (2018). Percepciones sobre discapacidad: Implicaciones para la atención educativa del estudiantado de la Universidad Nacional de Costa Rica. *Educare*, 332-355.
- Márquez-González, L., Martínez-Murciano, M., Olmos-Raya, E., & Pérez-Jorge, D. (2025). The response to disability in higher education: an analysis of programs and services for people with disabilities: the case of the University of La Laguna. *Fontiers in Education*.

- Meneses Hernández, J., & Guevara Agüero, G. (2023). *Evaluación de los servicios universitarios considerados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC*. San José, Costa Rica.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2017). *Manual de Evaluación para intervenciones públicas: gestión de evaluaciones en el Sistema Nacional de Evaluación*. San José, Costa Rica: MIDEPLAN.
- ONU. (2006). *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Obtenido de <https://acnudh.org/hoja-informativa-convencion-internacional-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad/>
- Paz-Maldonado, E. (2020). Revisión sistemática: inclusión educativa de estudiantes universitarios en situación de discapacidad en América Latina. *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, 413-429.
- Rodríguez Molina, G., & Valenzuela Zambrano, B. (2019). Acceso y permanencia de estudiantes con discapacidad en las universidades chilenas. *Sinéctica*.
- Witham, B., & Brewer, G. (2024). Dando voz a quienes usan el servicio": Experiencias estudiantiles con los servicios universitarios para personas con discapacidad. *Desabilities (MDPI)*.

Anexos

Anexo 1

Detalle de los servicios universitarios evaluados según el SIGIC-UNED

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

Anexo 2

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

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

Anexo 3

Detalle muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional de personas estudiantes en situación de discapacidad y/o que requiere de apoyos educativos

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL

Tamaño de la población objetivo.....	512
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....	109
Tamaño de muestra con 0,2 de error de no respuesta.....	0
Número de estratos a considerar.....	17

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Femenino-De 18 a menos de 20	10	2,0%	2
2	Femenino-De 20 a menos de 25	74	14,5%	16
3	Femenino-De 25 a menos de 30	102	19,9%	22
4	Femenino-De 30 a menos de 35	69	13,5%	15
5	Femenino-De 35 a menos de 40	33	6,4%	7
6	Femenino-De 40 a menos de 45	31	6,1%	7
7	Femenino-De 45 a menos de 50	13	2,5%	3
8	Femenino-De 50 a menos de 65	17	3,3%	4
9	Masculino-De 18 a menos de 20	11	2,1%	2
10	Masculino-De 20 a menos de 25	42	8,2%	9
11	Masculino-De 25 a menos de 30	36	7,0%	8
12	Masculino-De 30 a menos de 35	27	5,3%	6
13	Masculino-De 35 a menos de 40	15	2,9%	3
14	Masculino-De 40 a menos de 45	12	2,3%	3
15	Masculino-De 45 a menos de 50	10	2,0%	2
16	Masculino-De 50 a menos de 65	9	1,8%	2
17	De 65 años o mayores	1	0,2%	0
	Revise nº sujetos en estratos	512	100,0%	109