



CENTRO DE INVESTIGACIÓN
Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
UNED

**Evaluación de los servicios universitarios
considerados en el sistema de gestión interna
de la calidad, SIGIC**

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

2025
Documento CIEI-007-2026

Contenido

Índice de tablas	2
Índice de ilustraciones	2
Resumen ejecutivo	3
Introducción	4
Alcance.....	5
Estrategia metodológica	5
Objetivos de la evaluación	5
Criterios e interrogantes evaluativas.....	6
Participantes y fuentes de información	6
Procesamiento y análisis de datos	7
Limitaciones y medidas de mitigación.....	9
Resultados.....	10
Satisfacción con la universidad.....	10
Oportunidades de mejora	13
Discusión	15
Conclusiones y recomendaciones	16
Conclusiones	16
Recomendaciones	17
Bibliografía.....	18
Abreu, J. L., Galindo, P., y Vásquez Treviño, D. M. (2025). Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de Universidad Autónoma de Nuevo León: http://www.spentamexico.org/v20-n1/A17.20%281%291-34.pdf	18
Anexos	19

Índice de tablas

Tabla 1. Criterio e interrogantes evaluativas.....	6
Tabla 2. Acciones y técnicas para la recolección de información, 2025	6
Tabla 3. Clasificación de los rangos de valor para interpretar el grado de satisfacción global respecto al servicio que le brinda la UNED, 2025.....	8

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Grado de satisfacción general y con la información y divulgación que brinda UNED a las personas proveedoras, 2025.....	11
Ilustración 2. Grado de satisfacción hacia los servicios que brinda la UNED a las personas proveedoras, 2025.....	12
Ilustración 3. Comparación de los aspectos clave de los servicios vinculados con las personas proveedoras, 2025	¡Error! Marcador no definido.

Resumen ejecutivo

El presente informe expone los resultados de la evaluación aplicada a las personas proveedoras que brindaron bienes y servicios a la Universidad Estatal a Distancia (UNED) durante el año 2024. Su propósito fue determinar el grado de satisfacción con los servicios institucionales recibidos, así como identificar áreas de mejora que permitan fortalecer la gestión administrativa y contribuir al proceso de mejora continua establecido en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC).

La evaluación se desarrolló mediante un enfoque mixto, combinando análisis cuantitativo y cualitativo. Se aplicó un cuestionario estructurado a 127 personas proveedoras, obteniéndose 56 respuestas (44% de participación). Los datos cuantitativos se analizaron mediante estadística descriptiva y se agruparon en categorías de satisfacción de acuerdo con la metodología institucional. La información cualitativa se procesó mediante técnicas de categorización para identificar patrones recurrentes en las percepciones y sugerencias de mejora. Asimismo, se revisó documentación institucional y normativa relacionada con los procesos de contratación.

Los resultados muestran una percepción mayoritariamente favorable hacia la UNED. El 87,5% de las personas proveedoras manifestó satisfacción general con la Universidad, mientras que el 85,7% indicó satisfacción con la información y divulgación institucional. En los aspectos específicos evaluados, la claridad de los requisitos en los carteles registró la valoración más alta (92,8%), seguida del tiempo de respuesta ante trámites o consultas (89,3%), la atención de consultas y quejas durante la ejecución contractual (87,5%) y la atención del personal de la Oficina de Contratación y Suministros (85,7%).

La comparación con los resultados de 2023 evidencia mejoras en todos los indicadores analizados, particularmente en eficiencia administrativa y calidad de la comunicación. No obstante, se identificaron oportunidades relevantes de mejora en los procesos de facturación y pagos, devolución de garantías, coordinación entre dependencias, digitalización de trámites, claridad de la información y fortalecimiento de la atención personalizada.

En conclusión, la evaluación confirma que la Universidad mantiene una relación sólida con sus personas proveedoras y que los servicios asociados a los procesos de contratación presentan una valoración satisfactoria. El fortalecimiento de los procesos administrativos, la simplificación de trámites y la ampliación de herramientas digitales representan oportunidades para consolidar los avances y continuar promoviendo una gestión institucional eficiente, transparente y orientada al mejoramiento continuo.

Introducción

En la UNED, la calidad de los servicios no solo se refleja en la experiencia del estudiantado y del personal académico o administrativo. También se construye en la relación cotidiana con quienes colaboran desde fuera para que la institución funcione: las personas proveedoras. Cada cartel publicado, cada trámite de pago, cada consulta atendida y cada proceso de contratación forma parte de un engranaje que sostiene el trabajo universitario. Por ello, conocer la percepción de las personas proveedoras no es únicamente un ejercicio técnico, sino una oportunidad para fortalecer la confianza, mejorar los procesos y asegurar que la gestión institucional avance con transparencia y eficiencia.

En los últimos años, la Universidad ha consolidado un enfoque de mejora continua a través del Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC), que impulsa la revisión periódica de los servicios universitarios y la toma de decisiones basada en evidencia. En este marco, el Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) desarrolló durante el 2024 una evaluación dirigida a las personas proveedoras con el fin de conocer su nivel de satisfacción y recoger información que permita identificar oportunidades de mejora en los procesos vinculados con compras de bienes, servicios y obras, siendo esta la segunda evaluación que se aplica a esta población. Este grupo constituye un aliado estratégico para la institución, y su experiencia aporta información valiosa sobre cómo se ejecutan las gestiones internas que sostienen el funcionamiento universitario.

La evaluación se centró en aspectos clave que forman parte del quehacer cotidiano de los proveedores: la claridad de los requisitos en los carteles, los tiempos de respuesta ante trámites o consultas, la atención brindada durante la ejecución contractual y la experiencia general respecto a la relación comercial con la Universidad. Además, se buscó identificar de manera directa cuáles procesos requieren ajustes para responder mejor a las necesidades actuales y a las exigencias de un entorno institucional cada vez más digital, ágil y orientado a la calidad.

Este informe presenta los resultados obtenidos, derivados de la participación de personas proveedoras que colaboraron con la UNED durante el segundo semestre del 2024. Los hallazgos permiten observar tendencias, reconocer fortalezas y señalar con claridad dónde se encuentran las oportunidades de mejora. La información recabada aporta insumos valiosos para continuar fortaleciendo los procesos administrativos, mejorar la atención y avanzar hacia prácticas más eficientes, transparentes y alineadas con los requerimientos del Modelo AUDIT Internacional, que orienta el desarrollo de sistemas de garantía de calidad en instituciones de educación superior.

De manera complementaria, este documento muestra una comparación con los resultados obtenidos en la evaluación realizada en 2023, lo cual permite observar avances y consolidar una mirada longitudinal sobre la gestión institucional. Asimismo, se incorporan comentarios cualitativos de las personas proveedoras, cuyas observaciones ayudan a comprender de manera más cercana y concreta las necesidades y expectativas de quienes mantienen una relación comercial con la Universidad.

La presentación de estos resultados busca servir de apoyo a las autoridades, a las unidades responsables de los procesos de contratación y a todo el personal involucrado en la gestión administrativa. La información aquí contenida pretende acompañar la toma de decisiones, orientar acciones de mejora y reforzar el compromiso institucional con una gestión cada vez más clara, ordenada y centrada en el servicio.

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

Alcance

Esta evaluación proporciona a las autoridades universitarias y al personal de la UNED información valiosa y basada en evidencia sobre la percepción de las personas proveedoras, la cual constituye un insumo fundamental para fortalecer la calidad de los servicios institucionales y orientar acciones de mejora continua. Asimismo, los resultados contribuyen al cumplimiento de los requerimientos establecidos por el Modelo Audit Internacional para la Acreditación Institucional, al promover una gestión más eficiente, transparente y centrada en la mejora de los procesos.

Estrategia metodológica

El **objeto de estudio** de esta evaluación son los servicios de apoyo administrativo, los servicios o recursos académicos y los servicios de vida estudiantil dirigidos a las poblaciones de interés que participaron en el proceso evaluativo. Es importante señalar que los servicios analizados corresponden a aquellos vinculados al Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC-UNED) (ver anexo 1). Para esta evaluación, se revisaron los servicios asociados al SIGIC con el fin de ajustar y actualizar los instrumentos de recolección de información, asegurando su correspondencia con la estructura y alcance de los servicios evaluados.

El **marco metodológico** está basado en un enfoque mixto integrando técnicas cuantitativas y cualitativas para analizar de manera integral la percepción de las poblaciones estudiantiles respecto a los servicios universitarios. El componente cuantitativo se estructuró como un sondeo descriptivo de participación voluntaria, mientras que el componente cualitativo permitió profundizar en la interpretación de opiniones y sugerencias expresadas por las personas participantes, "La presentación de los resultados en investigaciones con métodos mixtos implica una combinación de elementos cuantitativos y cualitativos para brindar una visión integral." (Cueva Luza, Jára Cordoba, Arias González, Flores Limo, & Balmaceda Flores, 2023, pág. 151).

El **tipo de evaluación** es de proceso con carácter descriptivo ya que busca identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios institucionales, con el fin de contribuir a la toma de decisiones orientadas a la mejora continua. Esta evaluación de proceso busca valorar las dinámicas internas en la implementación de la intervención, identificando fortalezas y debilidades, así como posibles fallas o brechas de conducción que puedan obstaculizar el logro de los objetivos planteados (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, 2017, pág. 28).

Este tipo de evaluación resulta fundamental porque permite retroalimentar oportunamente la gestión institucional, 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 las personas proveedoras en relación con los servicios que les brindó la UNED durante el año 2024, con el fin de aportar insumos para la mejora continua.

Objetivos específicos:

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

Criterios e interrogantes evaluativas

En la tabla 1 se 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 <u>satisfacción</u> , entendida como la medida en que los servicios universitarios satisfacen las necesidades de las poblaciones de interés.	¿En qué medida las personas proveedoras están satisfechas con los servicios que reciben de la Universidad?
	¿En cuáles áreas consideran las personas consultadas que los servicios universitarios deben mejorar?

Nota. (Meneses Hernández y 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

- Proveedores que recibieron servicios durante el segundo semestre del 2024 por tipo de servicio (bienes, servicios u obras).

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).
- El Modelo AUDIT Internacional y su Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

Procedimiento para la recolección de información

En la tabla 2 se describen las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en esta evaluación:

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: 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 con ocho preguntas para las personas proveedoras el cual se dividió en tres secciones, la primera de información general, la segunda sección se elaboró para conocer el grado de satisfacción y la tercera sección se consultó sobre las áreas de mejora de los servicios a los proveedores (Ver anexo 1); este fue aplicado por medio de la Plataforma LimeSurvey.

Nota. Elaboración propia, 2025.

Procedimiento de participación

La invitación a participar se envió electrónicamente a la población objetivo. Se realizaron cuatro recordatorios de participación, con una periodicidad aproximada de ocho días entre cada uno. Es importante señalar que los resultados y análisis presentados se circunscriben a las percepciones expresadas por las personas que respondieron el instrumento, por lo que los resultados deben interpretarse considerando este alcance, su participación fue voluntaria.

Alcance del sondeo

El estudio se define metodológicamente como un sondeo descriptivo de carácter no probabilístico. En consecuencia, los resultados deben interpretarse como tendencias de percepción de las personas participantes y no como estimaciones inferenciales extrapolables al conjunto de la población.

La consulta se dirigió a una población externa conformada por proveedores que reciben servicios de la Universidad. Se invitó a participar a 127 personas, de las cuales 56 completaron el instrumento, lo que representa una tasa de participación del 44%.

Procesamiento y análisis de datos

Datos cuantitativos

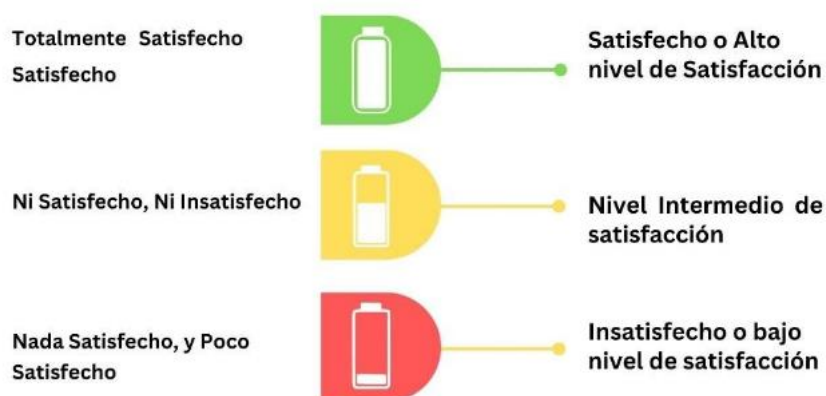
Para el procesamiento de la información cuantitativa se aplicaron técnicas de estadística descriptiva, utilizando medidas de frecuencia absoluta y relativa con el propósito de representar de manera resumida y comprensible las respuestas obtenidas de las poblaciones participantes en la evaluación. Este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

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

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

cuenta 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 insatisfacción”; 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 3.

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 3. 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 3. Clasificación de los rangos de valor para interpretar el grado de satisfacción global respecto al servicio que le brinda la UNED, 2025

Rango de valores	Categoría	Rango de satisfacción (%)	Interpretación del resultado
De 1 a 4	Bajo nivel de satisfacción o insatisfecho	Menos del 59%	Los resultados reflejan debilidades importantes; por tanto, sugiere mejoras significativas en el diseño del servicio. Las personas consultadas se perciben insatisfechas, por lo tanto, es posible deducir que estos no cubren sus necesidades.
De 5 a 7	Nivel intermedio de satisfacción	Entre 60% y 80%	Los resultados reflejan aspectos que deben ser revisados; por tanto, requiere de mejoras. Las personas consultadas perciben los servicios universitarios como aceptables; es decir no percibe el servicio ni bueno ni malo.

			Cubren las necesidades mínimas requeridas.
De 8 a 10	Satisfecho o alto nivel de satisfacción	Entre 81% y 100%	Se refleja un resultado positivo y favorable; por tanto, el servicio solo requiere de mejoras mínimas. Las personas consultadas se perciben satisfechas; por esta razón, es posible indicar que cubren sus necesidades.

Nota. (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.

Limitaciones y medidas de mitigación

La principal limitación estuvo asociada a la baja tasa de respuesta por parte de las personas proveedoras consultadas. Esta situación restringió la posibilidad de realizar inferencias estadísticas o generalizaciones al universo de la población, motivo por el cual el análisis se circunscribió a un enfoque descriptivo basado en las respuestas efectivamente recibidas.

Durante el proceso de recolección de información se implementaron diversas estrategias para incentivar la participación, incluyendo el envío de recordatorios periódicos cada ocho días durante un mes. Si bien estas acciones generaron un incremento paulatino en la cantidad de respuestas, el nivel de participación obtenido no fue suficiente para extrapolar los resultados al total de la población.

Resultados

En esta sección se presentan los resultados derivados del proceso evaluativo, los cuales se fundamentan en las respuestas proporcionadas por las personas participantes y en la documentación analizada. Los resultados dan respuesta a las preguntas evaluativas planteadas y se organizan en los siguientes apartados:

- Grado de satisfacción con la universidad y con la información que esta brinda.
- Grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por la institución.
- Áreas de mejora identificadas por las personas proveedoras de servicios.

Satisfacción con la universidad

Las personas proveedoras se agrupan en dos categorías: aquellas que ofrecen servicios de compra de bienes (22) y las que brindan servicios (34). En conjunto, conforman la población consultada de quienes mantienen relaciones contractuales con la institución.

La ilustración 1 presenta los resultados del grado de satisfacción de estas personas proveedoras en dos aspectos: la satisfacción general con la Universidad y la satisfacción con los procesos de información y divulgación institucional.

Ilustración 1. Grado de satisfacción general y con la información y divulgación que brinda UNED a las personas proveedoras, 2025



Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada a las personas proveedoras, 2025

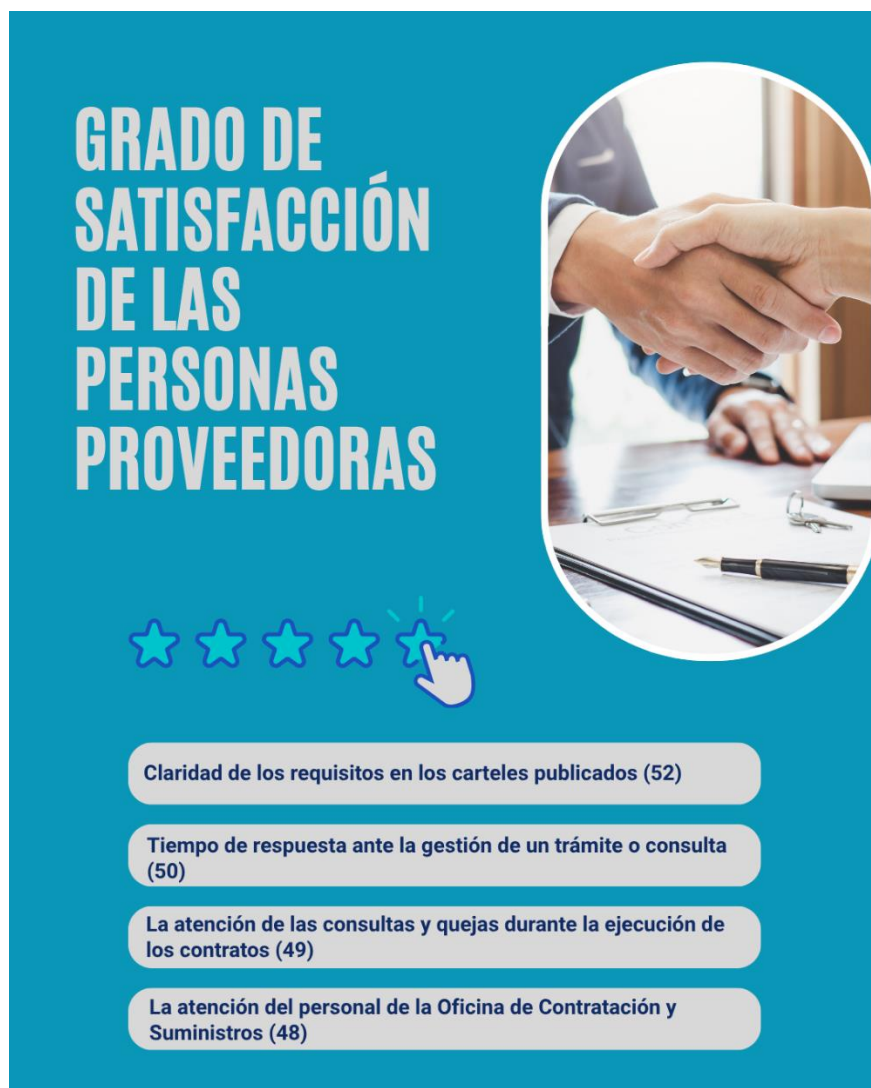
Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva por parte de las personas proveedoras hacia la Universidad. En términos generales, 49 de las 56 personas participantes manifestaron estar satisfechas con la Universidad, lo que representa un 87,5% del total. Este dato evidencia un nivel elevado de conformidad con la gestión institucional y con la relación que mantienen las personas proveedoras con la entidad.

De forma complementaria, 48 de las 56 personas (equivalente al 85,7%) expresaron satisfacción con la información y divulgación institucional, lo cual sugiere que la mayoría considera adecuados los mecanismos mediante los cuales la Universidad comunica sus procesos, lineamientos y procesos de contratación.

Estos resultados reflejan una percepción favorable y coherente entre ambos aspectos, lo que indica que la calidad de la comunicación institucional contribuye de manera significativa a fortalecer la satisfacción general de las personas proveedoras con la Universidad.

La ilustración 2 presenta el grado de satisfacción de las personas proveedoras con respecto a cuatro elementos considerados fundamentales para la calidad del servicio que ofrece la Universidad. Estos aspectos reflejan dimensiones clave en la gestión institucional que inciden directamente en la experiencia y percepción de quienes brindan bienes y servicios a la institución.

Ilustración 2. Grado de satisfacción hacia los servicios que brinda la UNED a las personas proveedoras, 2025



Nota. Elaboración propia a partir de las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada a las personas proveedoras, 2025

Los resultados reflejan una alta satisfacción general de las personas proveedoras con los distintos aspectos evaluados relacionados con la gestión y la calidad del servicio brindado por la Universidad. En primer lugar, la claridad de los requisitos en los carteles publicados obtuvo la valoración más alta, con 52 de las 56 personas participantes (92,8%) manifestando satisfacción, 3 personas manifestaron una opinión intermedia y ninguna estuvo insatisfecha. Este resultado evidencia una comunicación institucional efectiva en la formulación de los procesos de contratación.

Por otro lado, el tiempo de respuesta ante la gestión de trámites o consultas fue valorado positivamente por 50 personas (89,3%), 5 personas indicaron una opinión intermedia y ninguna persona esta insatisfecha; lo que sugiere eficiencia en los procesos administrativos y una adecuada capacidad de respuesta por parte de la institución.

En cuanto a la atención de las consultas y quejas durante la ejecución de los contratos, 49 personas (87,5%) expresaron satisfacción, 2 opinaron de forma intermedia, 2 están insatisfechas y una persona manifestó que no aplicaba; lo que indica una atención oportuna

y un seguimiento adecuado durante la etapa de ejecución contractual, aunque se identifica un margen de mejora en la resolución de gestiones más complejas.

Por último, la atención del personal de la Oficina de Contratación y Suministros recibió una valoración favorable por parte de 48 personas (85,7%), 4 personas manifestaron una opinión intermedia, 3 personas están insatisfechas y 1 indicó que no aplicaba; lo que refleja un trato profesional y cordial hacia las personas proveedoras. Sin embargo, este aspecto presenta el porcentaje más bajo dentro de los cuatro elementos evaluados, lo que sugiere la conveniencia de reforzar las estrategias de comunicación interpersonal y atención al usuario para consolidar la percepción positiva existente.

Oportunidades de mejora

Seguidamente, se presentan los hallazgos derivados de los comentarios y percepciones de los proveedores, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en los distintos procesos administrativos y operativos de la institución. La información se organiza por categorías temáticas que reflejan aspectos clave como facturación y pagos, garantías de cumplimiento, tiempos de respuesta, comunicación, digitalización, planificación, selección de proveedores, recursos humanos, inclusión y satisfacción general.

Procesos de facturación y pagos

Los comentarios reflejan la necesidad de mejorar la eficiencia en la gestión de facturas y pagos. Se recomienda automatizar los pagos, reducir la burocracia y establecer procedimientos claros para la entrega de documentos. Algunos participantes señalaron que es fundamental identificar con claridad los correos y las personas responsables para el envío de la factura y su visto bueno, ya que la falta de esta información retrasa la gestión de pago (Persona proveedora, 2025). También se destacó la importancia de eliminar la entrega de facturas físicas y asegurar que los números de las facturas se incluyan en las transferencias, con el fin de mejorar la trazabilidad y transparencia del proceso. Una mayor claridad en los carteles, evitando incluir información de dos departamentos en un mismo documento, contribuye a agilizar los pagos.

Garantías de cumplimiento

Se observa la necesidad de optimizar la solicitud y devolución de garantías de cumplimiento. Los comentarios indican que estas garantías deberían solicitarse únicamente cuando sean estrictamente necesarias, para evitar complicaciones posteriores en la gestión de su devolución (Persona proveedora, 2025). Además, es importante especificar los procedimientos de devolución en los carteles y asegurar que las garantías sean regresadas correctamente a los proveedores, notificando oportunamente cualquier cancelación. La agilización de estos procesos contribuye a reducir retrasos y aumentar la eficiencia administrativa.

Tiempos de respuesta y coordinación

Se identifica la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta en la atención de consultas y en la asignación de citas, así como de fortalecer la coordinación entre las unidades solicitantes y la unidad de compras. Algunos comentarios señalaron que se debe mejorar la articulación dado que permite anticipar necesidades y evitar retrasos en los

procesos (Persona proveedora, 2025). Además, la planificación y seguimiento de fechas entre la publicación de procesos y las campañas institucionales resulta fundamental para mantener un flujo de trabajo ordenado.

Información y comunicación

Los comentarios destacan la importancia de ofrecer información clara y accesible a los interesados. Se recomienda elaborar carteles específicos que eviten ambigüedades, generar recursos audiovisuales explicativos sobre los procesos y contar con un sitio web donde se aclaren dudas frecuentes. Algunos proveedores consideraron útil que exista un espacio digital para consultas, evitando la necesidad de enviar correos o realizar llamadas, especialmente sobre cómo solicitar la devolución de una garantía (Persona proveedora, 2025). También se sugiere publicar información sobre la razonabilidad de los precios y actualizar la bibliografía utilizada, para que los procedimientos sean más comprensibles.

Digitalización y reducción de papeleo

Se observa que la digitalización de los procesos permitiría mayor eficiencia, reducción de errores y mejor trazabilidad. Algunos participantes destacaron la importancia de eliminar papeles y utilizar herramientas digitales para optimizar los trámites administrativos (Persona proveedora, 2025). La implementación de estas soluciones agiliza la gestión y disminuye la carga administrativa.

Estudios de mercado y selección de proveedores

Se recomienda fortalecer los estudios de mercado y seleccionar únicamente proveedores que cumplan con todos los requisitos establecidos en los pliegos. Algunos comentarios señalaron que actualmente se toman como referencia precios de proveedores que no cumplen con todos los requisitos de SICOP, generando inconsistencias en la contratación (Persona proveedora, 2025). Además, se sugiere revisar los precios e ítems ofertados antes de la publicación de los procesos y actualizar los valores según el mercado laboral, asegurando que las contrataciones sean justas y atractivas para los trabajadores independientes.

Planificación y licitaciones

Se observa la necesidad de mejorar la planificación anual de adquisiciones y considerar licitaciones plurianuales en procesos repetitivos. Algunos participantes indicaron que realizar licitaciones a tres años, pagaderos cada año, facilitaría el proceso y reduciría los costos al evitar sacar la misma licitación cada año (Persona proveedora, 2025). Esta medida permite una gestión más ordenada de los contratos y una mejor utilización de los recursos institucionales.

Personal y recursos

Se recomienda aumentar la disponibilidad de personal técnico para garantizar un soporte eficiente en los procesos administrativos. Algunos proveedores señalaron la

necesidad de contar con más personal técnico para mejorar la atención y agilizar la gestión (Persona proveedora, 2025). Esto permitiría responder con mayor rapidez a las consultas y asegurar la correcta ejecución de los procedimientos.

Inclusión y accesibilidad

Se observa la necesidad de revisar los requisitos de admisibilidad y fomentar la participación de actores regionales y pymes. Algunos comentarios indicaron que los requisitos actuales no consideran adecuadamente a las pymes, lo que limita su participación en los procesos (Persona proveedora, 2025). Incorporar medios regionales y garantizar accesibilidad contribuye a ampliar la cobertura y promover la equidad en las contrataciones.

Satisfacción general

En términos generales, los usuarios se muestran satisfechos con la gestión institucional y el trato de los funcionarios. Algunos proveedores destacaron que el sistema funciona adecuadamente y que el trato recibido es excelente (Persona proveedora, 2025). Sin embargo, se mencionan aspectos puntuales, como los costos de servicios de alimentación, que podrían ser revisados para mejorar la percepción de los proveedores y la eficiencia general de los procesos.

Discusión

Los hallazgos evidencian una percepción mayoritariamente satisfactoria por parte de las personas proveedoras hacia la Universidad, con niveles de satisfacción superiores al 85% en los aspectos evaluados. Este resultado es consistente con estudios que señalan que la calidad en la comunicación institucional y la eficiencia administrativa son factores determinantes para fortalecer la relación con actores externos en instituciones de educación superior (García Gozález y Pacheco Proaño, 2022), manifiestan “La Comunicación Externa está dirigida a crear, mantener o mejorar las relaciones entre la organización y sus diferentes públicos externos; a proyectar una imagen favorable, así como a promover sus actividades, productos y servicios” (p.192): La claridad en los requisitos de los carteles, que alcanzó un 92,8% de satisfacción, confirma la importancia de la transparencia y la accesibilidad de la información en los procesos de contratación.

Asimismo, la alta valoración del tiempo de respuesta (89,3%) y la atención de consultas (87,5%) refleja una gestión administrativa eficiente, alineada con las tendencias actuales que promueven la optimización de procesos mediante estrategias de digitalización y automatización. Sin embargo, el hecho de que la atención del personal obtuviera el porcentaje más bajo (85,7%) indica la necesidad de reforzar las competencias comunicativas e interpersonales, “una gestión efectiva del talento humano impacta favorablemente en la calidad del servicio ofrecido” (Salazar Gutiérrez, 2022, pág. 2) dado que la calidad del servicio no depende únicamente de la infraestructura tecnológica, sino también del capital humano.

Por otro lado, los comentarios cualitativos revelan oportunidades de mejora en áreas críticas como facturación, devolución de garantías y coordinación interdependencias. Estas observaciones coinciden con investigaciones que destacan la relevancia de la gestión integrada y la reducción de la burocracia para garantizar procesos ágiles y transparentes (Ochoa-Medina, Ruiz-Iduma, y Villa-Carbajal, 2019) “destaca la importancia contar con herramientas de evaluación y selección de proveedores que eviten en los organismos públicos la implementación de procesos que deriven en corrupción, falta de transparencia y mala administración de la inversión pública” (p. 930)

En síntesis, los resultados confirman que la satisfacción de las personas proveedoras está estrechamente vinculada con la calidad de la comunicación institucional, la eficiencia administrativa y la capacidad de adaptación tecnológica. No obstante, persisten retos relacionados con la atención personalizada y la simplificación de trámites, lo que exige una estrategia integral que combine innovación tecnológica con fortalecimiento del talento humano y mecanismos de retroalimentación continua. Para (Abreu, Galindo, y Vásquez Treviño, 2025) “la articulación de elementos como la gestión del conocimiento, la capacitación innovadora, la compensación estratégica, el clima organizacional y la tecnología digital, configuran una sinergia indispensable para afrontar los desafíos de los entornos organizacionales contemporáneos.” (p.28)

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Los resultados de la evaluación permiten afirmar que la Universidad mantiene una relación sólida y mayoritariamente positiva con sus personas proveedoras, lo que constituye un indicador relevante de la calidad de su gestión institucional en el contexto de la educación superior a distancia. El alto nivel de satisfacción general (87,5%) y la valoración favorable de la información y divulgación institucional (85,7%) evidencian que los mecanismos de comunicación son efectivos y contribuyen a generar confianza en los procesos de contratación.

Asimismo, la claridad en los requisitos de los carteles (92,8%) y la eficiencia en los tiempos de respuesta (89,3%) reflejan buenas prácticas administrativas que fortalecen la transparencia y la agilidad en la gestión. Estos aspectos son fundamentales para garantizar la equidad y la competitividad en la relación con los proveedores, tal como lo señalan estudios recientes sobre aseguramiento de la calidad en instituciones de educación superior.

No obstante, se identifican áreas de mejora que requieren atención prioritaria. Entre ellas destacan la optimización de los procesos de facturación y pagos, la agilización en la devolución de garantías y el fortalecimiento de la atención personalizada por parte del personal de la Oficina de Contratación y Suministros. Estas oportunidades de mejora se alinean con las tendencias actuales de modernización administrativa, que promueven la digitalización, la automatización y la reducción de la burocracia como estrategias para incrementar la eficiencia y la trazabilidad.

En síntesis, la Universidad presenta un desempeño favorable en la gestión de sus relaciones con proveedores, sustentado en procesos claros y comunicación efectiva. Sin embargo, la incorporación de mejoras orientadas a la innovación tecnológica y a la atención personalizada permitirá consolidar la calidad institucional y responder de manera proactiva a las demandas de un entorno educativo cada vez más dinámico y competitivo.

Recomendaciones

A las autoridades universitarias

Impulsar la digitalización integral de los procesos administrativos vinculados con la contratación y el pago a proveedores, mediante la articulación efectiva entre el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) y los procedimientos internos institucionales. Si bien el SICOP dispone de una interfaz para la gestión de pagos, en la institución la Oficina de Tesorería ejecuta actualmente un proceso paralelo y manual.

Por ello es necesario asignar recursos para la automatización y la interoperabilidad de los sistemas, con el fin de garantizar trazabilidad, reducir errores, minimizar la discrecionalidad operativa, fortalecer la transparencia, en apego a la normativa institucional y a la Ley General de Contratación Pública y su marco conexo.

Establecer políticas institucionales claras sobre tiempos máximos de respuesta y devolución de garantías, asegurando su cumplimiento mediante indicadores de gestión.

Fortalecer la cultura de servicio en todas las unidades involucradas, promoviendo capacitaciones en atención al usuario y comunicación efectiva, especialmente en entornos virtuales.

A la Oficina de Tesorería

Implementar sistemas automatizados de pago que eliminen la necesidad de facturas físicas y permitan la inclusión del número de factura en las transferencias para garantizar trazabilidad.

Definir canales de comunicación claros para la recepción y validación de facturas, evitando retrasos por falta de información sobre responsables y procedimientos.

Establecer protocolos de seguimiento para asegurar que los pagos se realicen dentro de los plazos establecidos, reduciendo la percepción de burocracia.

A la Oficina de Contratación y Suministros

Revisar y simplificar los carteles de contratación, evitando ambigüedades y la inclusión de información de diferentes departamentos en un mismo documento.

Crear recursos audiovisuales y guías digitales que expliquen los procesos de contratación y devolución de garantías, facilitando la comprensión por parte de los proveedores.

Habilitar un espacio digital interactivo para consultas frecuentes, reduciendo la dependencia de correos electrónicos y llamadas.

Fortalecer la atención personalizada, mediante capacitaciones en comunicación interpersonal y resolución de conflictos, para consolidar la percepción positiva existente.

Para Acreditación Institucional

Utilizar los resultados de las evaluaciones aplicadas a proveedores como base para implementar mejoras en el SIGIC y en los procesos de seguimiento de la mejora continua de los servicios vinculados a esta población.

Bibliografía

- Abreu, J. L., Galindo, P., y Vásquez Treviño, D. M. (2025). Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de Universidad Autónoma de Nuevo León:
<http://www.spentamexico.org/v20-n1/A17.20%281%291-34.pdf>
- García Gozález, V. M., y Pacheco Proaño, I. S. (2022). La comunicación institucional dentro de la gestión universitaria. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 186-192.
- Meneses Hernández, J., y Guevara Agüero, G. (2023). *Evaluación de los servicios universitarios considerados en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad, SIGIC*. San José, Costa Rica.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2017). *Manual de Evaluación para intervenciones públicas: gestión de evaluaciones en el Sistema Nacional de Evaluación*. San José, Costa Rica: MIDEPLAN.
- Ochoa-Medina, I. E., Ruiz-Iduma, S., y Villa-Carbajal, M. M. (2019). La selección de proveedores en organizaciones publicas de méxico ante los desafíos de la era digital. *VINCULATEGICA EFAN*, 930-938. Obtenido de Universidad de Sonora:
<https://investigadores.unison.mx/es/publications/la-selecci%C3%B3n-de-proveedores-en-organizaciones-publicas-de-m%C3%A9xico/>
- Salazar Gutiérrez , V. (2022). Gestión del talento humano por competencias para mejorar el servicio de calidad en la universidad. *Maya Administración y turismo*, 2-12.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario a proveedores

Evaluación de satisfacción de los servicios universitarios dirigidos a los proveedores 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 con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los proveedores de la UNED con los cuales se gestionaron compras de bienes y servicios; así como obras de infraestructura, durante el segundo semestre del 2024.

Usted forma parte de la población 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. Servicio que proporciona a la Universidad:

- () Compra de bienes.
- () Servicios.
- () Obras de infraestructura.

II Parte: Grado de satisfacción de los proveedores

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

2.1. ¿Qué tan satisfecho (a) se encuentra con las siguientes afirmaciones relacionadas con la gestión de compra de bienes, servicios y obra de infraestructura que le brindó a la Universidad?

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

¿Qué tan satisfecho (a) está?	Grado de satisfacción						
	(1) Nada satisfecho	(2) Poco satisfecho	(3) Ni satisfecho ni insatisfecho	(4) Satisfecho	(5) Totalmente satisfecho	No utilicé el servicio	No aplica
La claridad de los requisitos en los carteles publicados para la compra de bienes, servicios y obras de infraestructura.							
El tiempo de respuesta ante la gestión de un trámite o consulta							

durante la ejecución contractual.							
La atención del personal de la Oficina de Contratación y Suministros.							
La atención de las consultas y quejas durante la ejecución de los contratos.							

2.2. Indique, en términos generales ¿Cuál es su grado de satisfacción como respecto a la relación comercial que sostiene su organización con la UNED? Marque con una X la opción que más se ajuste a su punto de vista.

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

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

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

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

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

III Parte: Áreas de mejora de los servicios a proveedores

Indique qué aspectos considera usted debe mejorar la UNED con respecto a la gestión de compras de bienes, servicios y obras de infraestructura.

	Áreas de mejora
1	
2	
3	
4	
5	

Muchas gracias por su colaboración.