



# **Informe**

## **Resultados de la Consulta estudiantil para la Transformación Digital en la UNED**

**Noviembre, 2022**



Informe elaborado por el Equipo de trabajo de Vinculación Estudiantil para la Transformación Digital de la UNED:

- Andrea Parajeles Reyes, Dirección de Asuntos Estudiantiles
- Bryan Carranza Rodríguez, Programa de Teletrabajo
- Francia Alfaro Calvo, Centro de Investigación y Evaluación Institucional
- Francisco Mora Vicarioli, Escuela de Ciencias de la Administración
- Isela Tatiana Ramírez Ramírez, Vicerrectoría de Investigación
- Kimberly Hernández Soto, Dirección de Extensión Universitaria
- Marjorie Guadamuz Muñoz, Colegio Nacional a Distancia
- Roldán Aguirre Murillo, estudiante de Ingeniería Agronómica – Puntarenas
- Sandra Chaves Bolaños, Dirección de Extensión Universitaria
- Wainer Fallas Jiménez, Escuela de Ciencias de la Educación
- Winnie Francinn Morales Lázaro, estudiante de – Buenos Aires

Con colaboración de:

- Ligia Bermúdez Mesén, Vicerrectoría de Investigación



## Contenido

Índice de gráficos y tablas .....	4
INTRODUCCIÓN.....	6
MARCO METODOLÓGICO DE LA CONSULTA.....	7
Objetivo de la consulta .....	7
Objeto de estudio .....	7
Interrogantes .....	7
Población por consultar .....	7
Resultados del trabajo de campo: participación en la consulta .....	7
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA CONSULTA ESTUDIANTIL .....	9
Caracterización de la población participante.....	9
Aspectos de la enseñanza .....	14
Aspectos de las personas tutoras .....	18
Aspectos de las tutorías .....	23
Aspectos de las plataformas de aprendizaje.....	27
Aspectos de los servicios universitarios .....	30
Resultados totales de la priorización de necesidades .....	34
Anexo 1: Instrumento de consulta.....	39



## Índice de gráficos y tablas

Gráfico 1. Distribución de las personas estudiantes por tipo de población.....	10
Gráfico 2. Distribución de las personas estudiantes por tipo de población según estrato estudiantil autoidentificado .....	12
Gráfico 3. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de la enseñanza.....	15
Gráfico 4. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de la enseñanza por la población estudiantil regular de la UNED.....	16
Gráfico 5. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de la enseñanza por la población estudiantil del CONED.....	16
Gráfico 6. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de la enseñanza por la población estudiantil de la Dirección de Extensión .....	17
Gráfico 7. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las personas tutoras .....	19
Gráfico 8. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las personas tutoras por la población estudiantil regular de la UNED .....	20
Gráfico 9. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las personas tutoras por la población estudiantil del CONED .....	21
Gráfico 10. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las personas tutoras por la población estudiantil de la Dirección de Extensión .....	22
Gráfico 11. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las tutorías.....	24
Gráfico 12. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las tutorías por la población estudiantil regular de la UNED.....	25
Gráfico 13. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las tutorías por la población estudiantil del CONED.....	25
Gráfico 14. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las tutorías por la población estudiantil de la Dirección de Extensión.....	26



Gráfico 15. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las plataformas de aprendizaje .....	27
Gráfico 16. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las plataformas de aprendizaje por la población estudiantil regular de la UNED .....	28
Gráfico 17. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las plataformas de aprendizaje por la población estudiantil del CONED .....	29
Gráfico 18. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las plataformas de aprendizaje por la población de la Dirección de Extensión .....	29
Gráfico 19. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de los servicios universitarios .....	31
Gráfico 20. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de los servicios universitarios por la población estudiantil regular de la UNED .....	32
Gráfico 21. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de los servicios universitarios por la población estudiantil del CONED .....	33
Gráfico 22. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de los servicios universitarios por la población de la Dirección de Extensión .....	33
Gráfico 23. Resultados generales de priorización de necesidades.....	35
Gráfico 24. Resultados generales de priorización de necesidades por la población estudiantil regular de la UNED.....	36
Gráfico 25. Resultados generales de priorización de necesidades por la población estudiantil del CONED.....	37
Gráfico 26. Resultados generales de priorización de necesidades por la población estudiantil de la Dirección de Extensión.....	38
Tabla 1. Distribución de la población y de la participación en la consulta .....	8
Tabla 2. Distribución de las personas estudiantes por género según tipo de población .....	11
Tabla 3. Distribución de las personas estudiantes por sede universitaria según tipo de población.....	12



## INTRODUCCIÓN

Una vez presentada ante el Consejo de Rectoría (CONRE), y aprobada por este mismo órgano, la Hoja de Ruta para la Transformación digital de la UNED, en la cual se describe la planificación para los siguientes dos años, e incluye los objetivos específicos y las acciones a realizar para las áreas que el equipo líder ha establecido como ecosistemas de cultura organizacional, tecnología y datos, académico y procesos, según el Oficio CR-2022-192 correspondiente al acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, sesión 2206-2022, Artículo VI, inciso 3) celebrada el 21 de febrero del 2022; se ha procedido a dar inicio con las gestiones propias de esta transformación.

La Transformación digital en la UNED se ha establecido como estudiante-céntrica, lo cual indica que todas las acciones y decisiones que se lleven a cabo estarán enfocadas en satisfacer las demandas de las personas estudiantes de la UNED con el fin de brindarles una adecuada experiencia de aprendizaje según el contexto.

Para ello se planificó iniciar este proceso con una consulta estudiantil, con la cual se pudiera tener conocimiento sobre cuáles son las necesidades que presentan las diferentes poblaciones estudiantiles de la UNED, con el fin de que los diferentes ecosistemas y equipos de trabajo que conforman la Transformación digital tuvieran insumos para la ejecución de sus diferentes proyectos.

En el presente informe se detallan las diferentes acciones llevadas a cabo para la aplicación de la consulta estudiantil para la Transformación digital que tuvo lugar en marzo del 2022, así como los resultados de dicha consulta.



## MARCO METODOLÓGICO DE LA CONSULTA

### Objetivo de la consulta

El objetivo general de la consulta fue identificar las necesidades académicas de las poblaciones estudiantiles de la UNED, que puedan ser atendidas por la estrategia de Transformación digital para la mejora de su experiencia como estudiantes.

### Objeto de estudio

El objeto de estudio fueron las poblaciones estudiantiles de la Universidad Estatal a Distancia.

### Interrogantes

- ¿Cuáles son las necesidades que presentan las poblaciones estudiantiles de la UNED para un mejor desarrollo como estudiantes?
- ¿Qué prioridad (baja, media o alta) presentan estas necesidades para ser atendidas desde la transformación digital de la UNED?

### Población por consultar

Las poblaciones que se consultaron fueron:

- Estudiantes matriculados en las distintas carreras de la UNED, desde pregrado a posgrado.
- Estudiantes matriculados en la Dirección de Extensión de la UNED.
- Estudiantes matriculados en el Colegio Nacional a Distancia (CONED).

### Resultados del trabajo de campo: participación en la consulta

La consulta a estudiantes se mantuvo activa durante todo el mes de marzo del 2022. Durante este periodo se incentivó la participación en diferentes momentos y el acceso a la encuesta estuvo disponible a través de varias redes sociales y medios digitales.



Puede considerarse que la consulta fue exitosa, ya que se obtuvo respuesta de 5.799 personas en total, lo cual supera en más de tres veces el tamaño de muestra mínimo que se había calculado. Solo en el caso de Extensión universitaria no se alcanzó la cantidad prevista, pero por una diferencia muy pequeña, de manera que no afecta en términos generales el planteamiento inicial. Seguidamente puede observarse que la distribución de las personas participantes guarda una proporcionalidad relativamente alta con respecto a la distribución de la población total.

**Tabla 1. Distribución de la población y de la participación en la consulta  
Marzo, 2022**

Población	Matrícula		Participación	
	N°	%	N°	%
Estudiantes regulares de la UNED (grado y posgrado)	34.151	84,2	4.586	79,1
Estudiantes del CONED	3.783	9,3	769	13,3
Estudiantes de la Dirección de Extensión Universitaria	2.609	6,4	444	7,7
<b>Total</b>	<b>40543</b>	<b>100</b>	<b>5799</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

Con respecto a la distribución por sede universitaria, si bien no puede considerarse que la muestra obtenida sea representativa de cada una, en la mayoría de las sedes se obtuvo una participación suficiente para conocer la tendencia en términos descriptivos, con cantidades superiores a 30 estudiantes que colaboraron en la consulta. Solo se dan algunos casos en que no fue posible lograr una buena cobertura, tal como sucede con las personas estudiantes privadas de libertad, donde debido a sus condiciones particulares no se logró aplicar la encuesta, sin



embargo, esta población se encuentra siendo consultada en este momento y se espera tener los resultados en el primer semestre del 2023.

## **RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA CONSULTA ESTUDIANTIL**

El cuestionario fue auto aplicado en línea y estuvo habilitado del 1 al 31 de marzo del 2022, para este fin se utilizó la aplicación Forms, que es parte de la plataforma Office 365, de la cual se cuenta con una licencia institucional. Para el caso de la población estudiantil que no tuviera acceso a equipo tecnológico, ni acceso a internet, se les hizo la invitación para que se acercaran a las sedes universitarias para poder completar la consulta, allí se les habilitó un espacio con este fin.

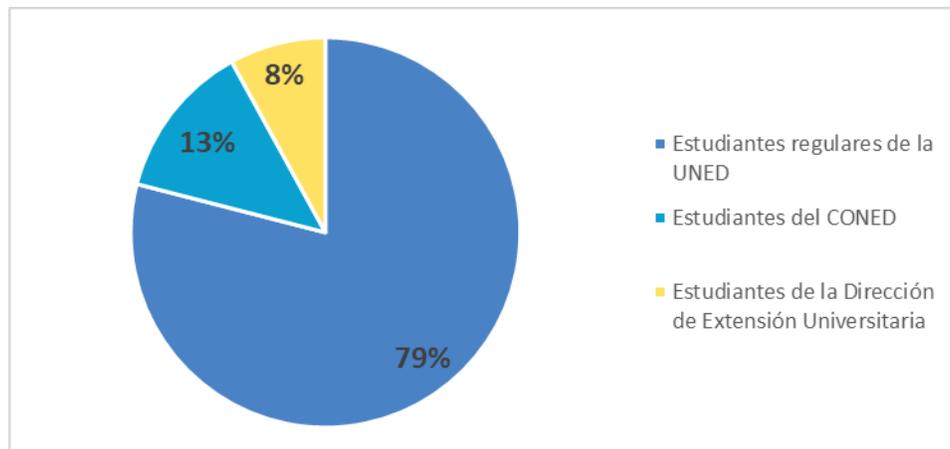
Una vez finalizado el periodo en que la consulta estuvo habilitada, se procedió al análisis de los resultados, para lo cual se contó con la participación del Equipo de Vinculación estudiantil.

### **A) Caracterización de la población participante**

De acuerdo con el sistema de “Estadísticas de Matrícula” para el primer periodo del 2022 la Universidad Estatal a Distancia contaba con una matrícula total de 40.543 estudiantes. La consulta fue contestada por 5.799 personas estudiantes de la UNED, de las cuales 4.586 pertenecen a la población estudiantil regular de la UNED (desde pregrado a posgrado) que representan el 79% del total de las respuestas. Del Colegio Nacional a Distancia respondieron 769 personas estudiantes, equivalente al 13% del total. Finalmente, de la Dirección de Extensión Universitaria respondieron 444 personas, representando un 8% del total de las respuestas obtenidas.



**Gráfico 1. Distribución de las personas estudiantes por tipo de población**  
**Marzo, 2022**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

Con respecto a la distribución por género, se obtuvieron 4.085 respuestas provenientes de mujeres, que representa el 70% del total de las respuestas, y 1.704 respuestas de hombres, que representa al 29%, también se obtuvo 10 respuestas indicando que se identifican con otro género, estos representan un 1% de las respuestas obtenidas. Se ve claramente reflejada la tendencia de matrícula en la UNED donde predominan las mujeres.

La distribución de género según la población estudiantil a la que pertenecen las personas participantes se detalla en la siguiente tabla:



**Tabla 2. Distribución de las personas estudiantes por género según tipo de población**

Población estudiantil	Sexo			Total
	Hombre	Mujer	Otro	
Estudiantes de la Dirección de Extensión Universitaria	119	324	1	444
Estudiantes del CONED	272	497	0	769
Estudiantes regulares de la UNED (grado y posgrado)	1.313	3.264	9	4.586
<b>Total</b>	<b>1.704</b>	<b>4.085</b>	<b>10</b>	<b>5.799</b>

Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

Así mismo, se obtuvo participación de los diferentes estratos estudiantiles que atiende la UNED y que son considerados como minorías, lo que contribuye en gran manera a enriquecer el análisis presentado en este informe. Como se aclaró anteriormente la población estudiantil privada de libertad no pudo participar en la consulta hecha en esta ocasión debido a las restricciones que dicha población presenta, sin embargo, en este momento se encuentran en consulta.

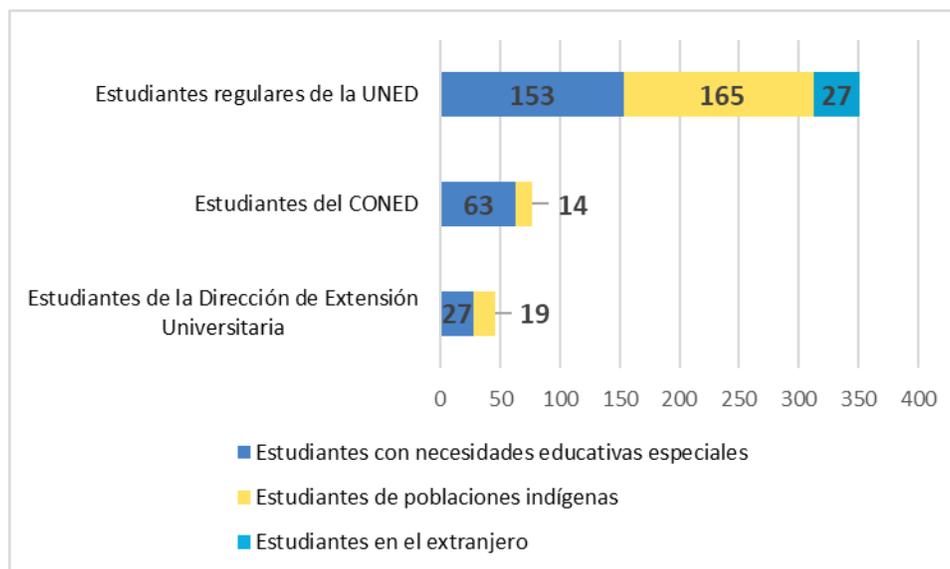
Sobre esta identificación: como estudiantes con necesidades educativas especiales, estudiantes de poblaciones indígenas y estudiantes en el extranjero, se obtuvo que, de los estudiantes regulares de la UNED, participaron 153 personas con necesidades educativas especiales, 165 pertenecientes a poblaciones indígenas y 27 estudiantes en el extranjero.

Con respecto a la población estudiantil del CONED, participaron 63 estudiantes con necesidades educativas especiales y 14 personas de poblaciones indígenas. Por último, de la población estudiantil perteneciente a la Dirección de Extensión Universitaria, 27 personas indicaron presentar alguna necesidad educativa especial y 19 personas pertenecen a poblaciones indígenas. Estos datos son presentados gráficamente en la siguiente ilustración.



**Gráfico 2. Distribución de las personas estudiantes por tipo de población según estrato estudiantil autoidentificado**

**Marzo, 2022**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

Además, se especifica la distribución de las personas estudiantes que participaron en la consulta según la sede universitaria en la que matriculan y el tipo de población estudiantil a la que pertenecen:

**Tabla 3. Distribución de las personas estudiantes por sede universitaria según tipo de población**

Sede universitaria	¿A qué población estudiantil pertenece?			Total
	Estudiantes de la Dirección de Extensión Universitaria	Estudiantes del CONED	Estudiantes regulares de la UNED	
Acosta	4	20	41	65
Alajuela	33	4	283	320
Atenas	2	1	36	39
Buenos Aires	8	2	119	129
Cañas	7	0	73	80



Cartago	23	106	355	484
Ciudad Neily	9	28	68	105
Desamparados	20	5	247	272
Esparza	0	7	0	7
Estudiantes en el extranjero	0	0	27	27
Guápiles	18	0	176	194
Heredia	38	69	378	485
Jicaral	0	0	14	14
La Cruz	8	0	41	49
Liberia	9	43	71	123
Limón	9	55	87	151
Los Chiles	3	1	33	37
Monteverde	1	1	6	8
Nicoya	4	24	49	77
Orotina	1	0	30	31
Osa	4	0	21	25
Palmares	20	97	292	409
Pérez Zeledón	17	1	219	237
Puerto Jiménez	0	0	1	1
Puntarenas	12	30	120	162
Puriscal	9	0	110	119
Quepos	1	12	33	46
San Carlos	11	0	197	208
San José	134	218	830	1182
San Marcos	1	0	92	93
San Vito	7	0	63	70
Santa Cruz	4	0	31	35
Sarapiquí	6	0	66	72
Siquirres	2	3	70	75
Talamanca	3	0	27	30
Tilarán	1	0	41	42
Turrialba	10	42	118	170
Upala	5	0	121	126
<b>Total</b>	<b>444</b>	<b>769</b>	<b>4586</b>	<b>5799</b>

Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.



A continuación, se procede a detallar los resultados de la consulta estudiantil por área temática, a saber: Aspectos de la enseñanza, Aspectos de las personas tutoras, Aspectos de las tutorías, Aspectos de las plataformas de aprendizaje en línea y Aspectos de los servicios universitarios.

## **B) Aspectos de la enseñanza**

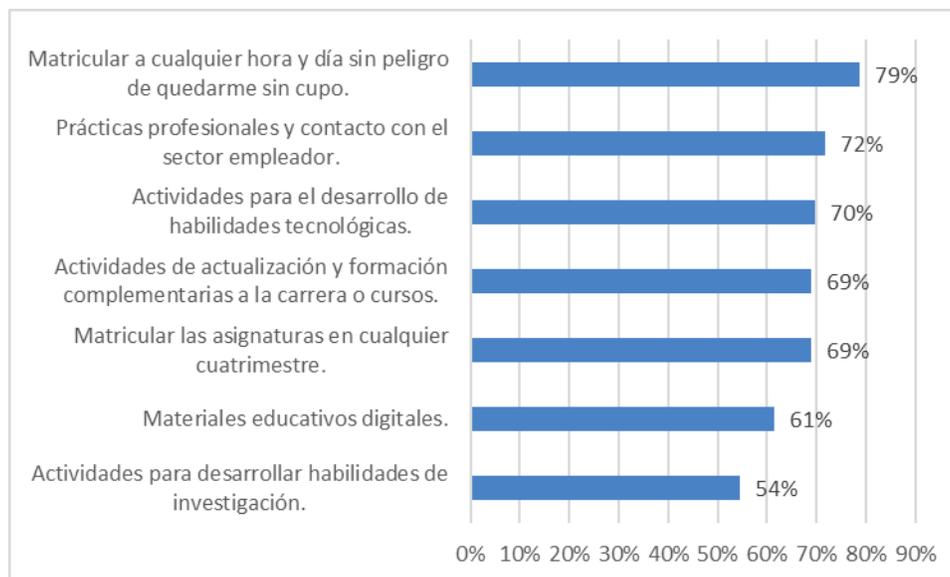
Este apartado aborda las necesidades de las poblaciones estudiantiles sobre el proceso de enseñanza, tales como las referentes a los procesos de matrícula, los materiales didácticos utilizados y algunas de las actividades complementarias al proceso de aprendizaje.

Al analizar los resultados de estos aspectos, se observa que, en términos generales para toda la población estudiantil consultada, la necesidad de poder matricular a cualquier hora y día sin la posibilidad de perder el cupo en el curso deseado es el aspecto que mayoritariamente requiere de atención, alcanzando el 79% de las personas consultadas.

También, un 72% desea contar con prácticas profesionales y un contacto cercano con el sector empleador con el fin de adquirir la experiencia deseada o conocer el mercado laboral al que se enfrentarán. En tercer lugar, con el 70% de las respuestas, se indica que la necesidad de tener actividades para el desarrollo de habilidades tecnológicas debe ser atendida con prioridad alta, esto es entendible analizando el entorno en que las poblaciones estudiantiles se desenvuelven. Todo esto se puede apreciar con detalle en el siguiente gráfico.



### Gráfico 3. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de la enseñanza



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

Al hacer la distinción por tipo de población estudiantil, se puede observar que, para la población de estudiantes regulares de la UNED, las tres necesidades que requieren de una atención con prioridad alta son: 1) matricular a cualquier hora y día, sin el peligro de perder el cupo, 2) contar con prácticas profesionales y contacto con el sector empleados y 3) poder matricular las asignaturas requeridas en cualquier cuatrimestre del año. El gráfico 4 especifica estos datos.

Para la población estudiantil del CONED, el orden de prioridades varía en gran manera, en comparación con los dos gráficos anteriores, quedando entre las tres primeras necesidades el contar con materiales educativos digitales, los cuales contengan material audiovisual de apoyo que contribuya y facilite el aprendizaje; en segundo lugar se requiere de actividades para el desarrollo de habilidades tecnológicas y en tercer lugar, poder tener actividades de actualización y formación complementarias a los cursos que llevan. El gráfico 5 muestra esta información.

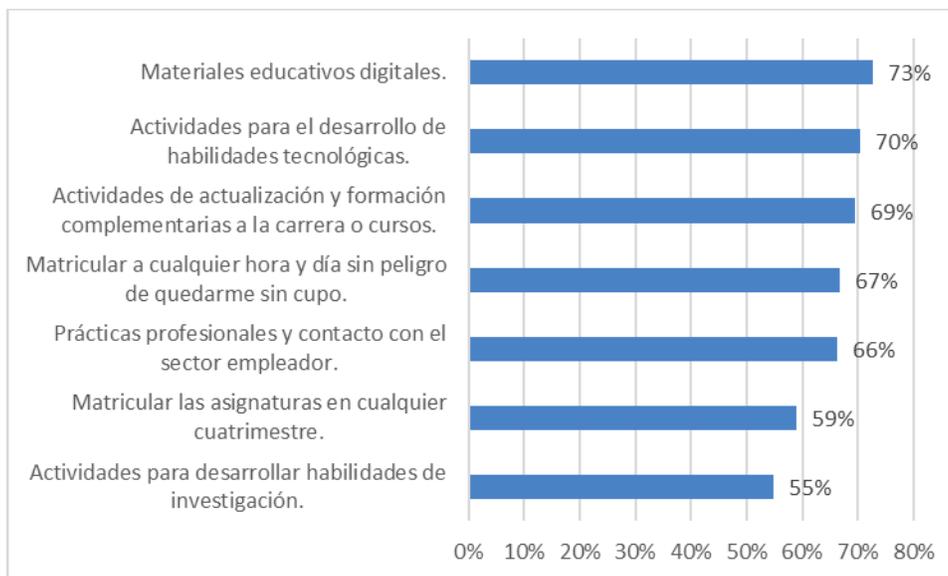


**Gráfico 4. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de la enseñanza por la población estudiantil regular de la UNED**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

**Gráfico 5. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de la enseñanza por la población estudiantil del CONED**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.



Por último, la población estudiantil de la Dirección de Extensión Universitaria indica que las tres necesidades que más requieren de una atención con prioridad alta son la necesidad de poder matricular a cualquier hora y día los cursos que requieren sin la posibilidad de perder el cupo, la necesidad de contar con actividades que les contribuyan el desarrollo de habilidades tecnológicas y la necesidad de contar con actividades de actualización y formación complementarias a los cursos que matriculan. En el gráfico 6 se puede apreciar el orden de priorización de las necesidades por parte de esta población estudiantil.

**Gráfico 6. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de la enseñanza por la población estudiantil de la Dirección de Extensión**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.



## C) Aspectos de las personas tutoras

En esta sección se detallan las necesidades que tienen las diferentes poblaciones estudiantiles de la UNED en aspectos relacionados con las personas tutoras, aspectos que incluyen el dominio de la materia vista en el curso, el manejo que hacen de los recursos tecnológicos disponibles en las plataformas o recursos tecnológicos complementarios, de la disponibilidad con que cuentan para tener una comunicación fluida y de brindar asesoría, y de la aplicación de los protocolos de netiqueta.

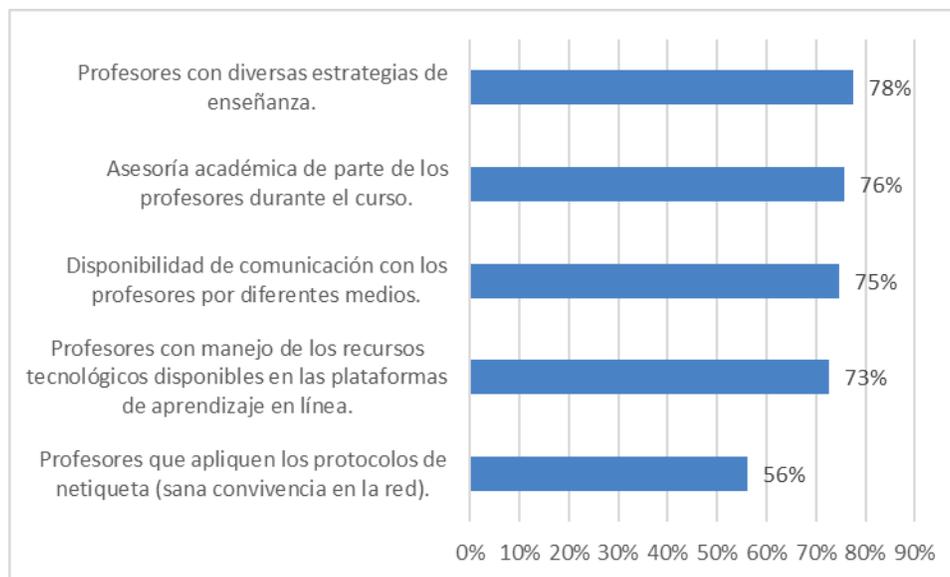
En lo relacionado a estos aspectos, a manera general, se obtuvo que la necesidad que cuenta con un mayor porcentaje para ser atendida con alta prioridad es la de contar con personas tutoras con diversas estrategias de enseñanza según la materia que imparten, esto tanto para brindar la clase o tutoría, como para aclarar dudas adicionales que surgen en el transcurso del ciclo lectivo.

Por otra parte, la necesidad de contar con asesorías por parte de las personas tutoras durante el transcurso de la actividad académica, ocupa el segundo lugar con la indicación de ser atendida con prioridad alta, para este caso el 76% de la población consultada lo indicaron de esta manera. Esta necesidad se encuentra estrechamente relacionada con la necesidad vista anteriormente, hasta se podría decir que es una consecuencia de esta.

En tercer lugar, se encuentra la necesidad de que las personas tutoras cuenten con la disponibilidad de comunicarse por diferentes medios, ya sea por correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto. Esta necesidad alcanzó el 75% en la indicación de ser atendida con prioridad alta. Para este caso, se podría decir lo mismo que la necesidad que quedó en segundo lugar, a saber, que puede ser considerada una consecuencia de la primera necesidad. El gráfico 7 muestra este orden de necesidades.



### Gráfico 7. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las personas tutoras



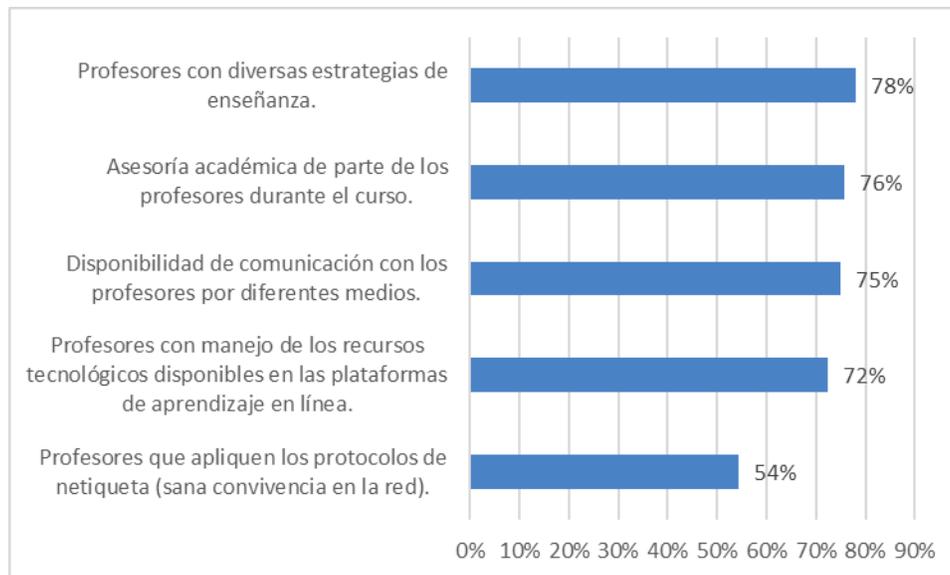
Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

Para la población estudiantil regular de la UNED, el orden de necesidades queda exactamente en el mismo lugar que al hacer el análisis de manera general de las tres poblaciones estudiantiles en revisión; siendo así, quedan en el siguiente orden: 1) personas tutoras con diversas estrategias de enseñanza, 2) contar con asesorías académicas de parte de las personas tutoras durante el transcurso del ciclo lectivo y 3) que las personas tutoras tengan buena disponibilidad de comunicación por diferentes medios, esto teniendo en consideración que las situaciones que presentan las y los estudiantes varían mucho y no siempre se cuenta con las condiciones adecuadas o esperadas.

En el gráfico siguiente se puede observar a detalle la priorización de necesidades por parte de la población estudiantil regular de la UNED.



### Gráfico 8. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las personas tutoras por la población estudiantil regular de la UNED



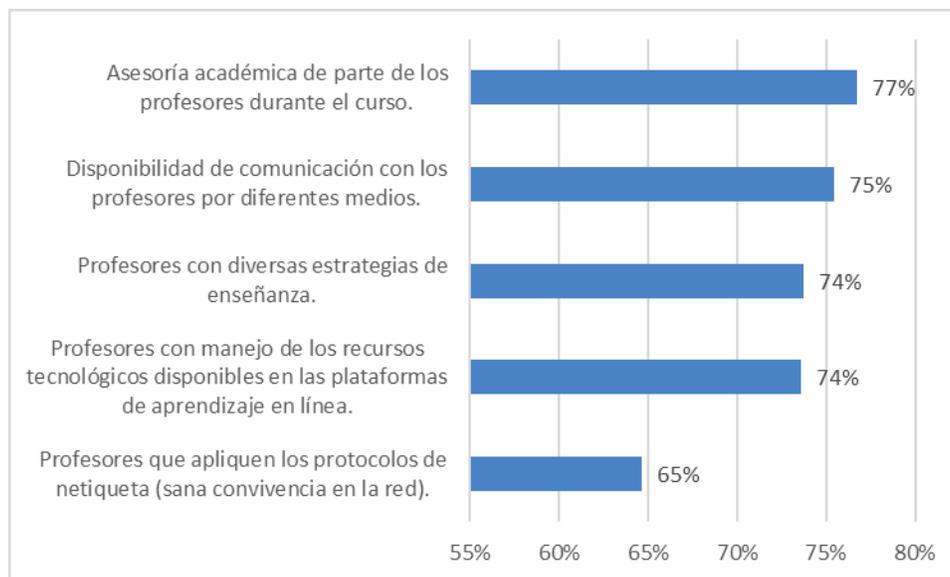
Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

La población estudiantil del CONED contempla las mismas necesidades en los primeros tres lugares, pero en un orden distinto. Para esta población estudiantil, el contar con asesorías académicas por parte de las personas tutoras durante el curso lectivo alcanza la necesidad con mayor prioridad de atención con un 77%.

En segundo lugar, queda la necesidad de que las personas tutoras tengan la disponibilidad de comunicarse por diferentes medios, y la necesidad de que las personas tutoras cuenten con diversas estrategias de enseñanza se ubica en el tercer lugar. En el gráfico siguiente se puede observar a detalle esta información.



### Gráfico 9. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las personas tutoras por la población estudiantil del CONED



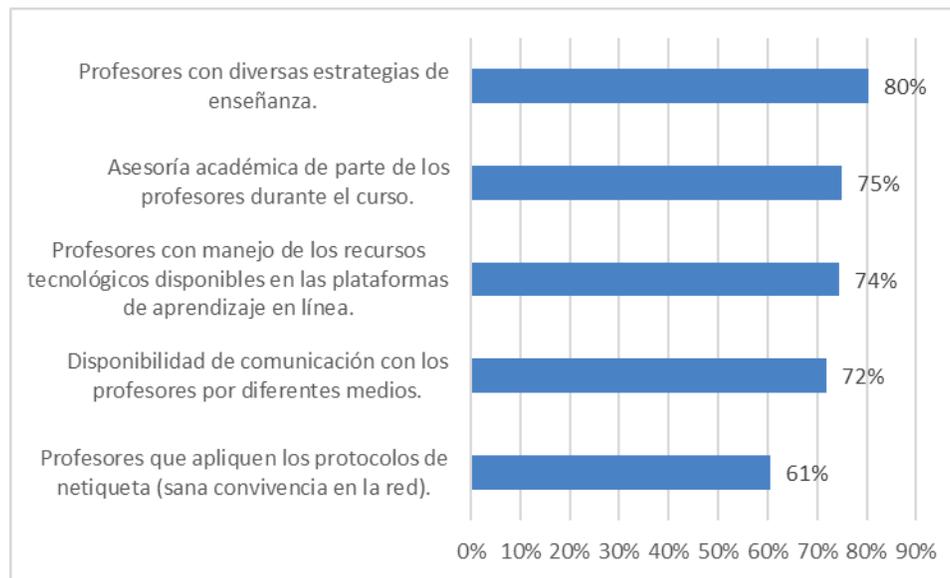
Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

Para finalizar con esta sección, se obtuvo que, para la población estudiantil de la Dirección de Extensión, la necesidad de contar con personas tutoras con diversas estrategias de enseñanza alcanzó el 80% de las respuestas que indican que debe ser atendida con alta prioridad. De las tres poblaciones estudiantiles, este es el porcentaje más alto.

Por otra parte, la necesidad de contar con asesorías académicas por parte de las personas tutoras durante el curso, obtuvo un 75% de las respuestas, indicando su alta prioridad de atención. Y en el tercer lugar, con un 74% de las respuestas, quedó situada la necesidad de que las personas tutoras manejen adecuadamente los recursos tecnológicos disponibles en las plataformas de aprendizaje. El siguiente gráfico muestra estos datos.



**Gráfico 10. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las personas tutoras por la población estudiantil de la Dirección de Extensión**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.



## **D) Aspectos de las tutorías**

En lo concerniente a las tutorías, en este apartado se presentan las necesidades que presentan las poblaciones estudiantiles en temáticas relacionadas con las estrategias de enseñanza que se utilizan, los recursos didácticos y la posibilidad de que las tutorías sean grabadas.

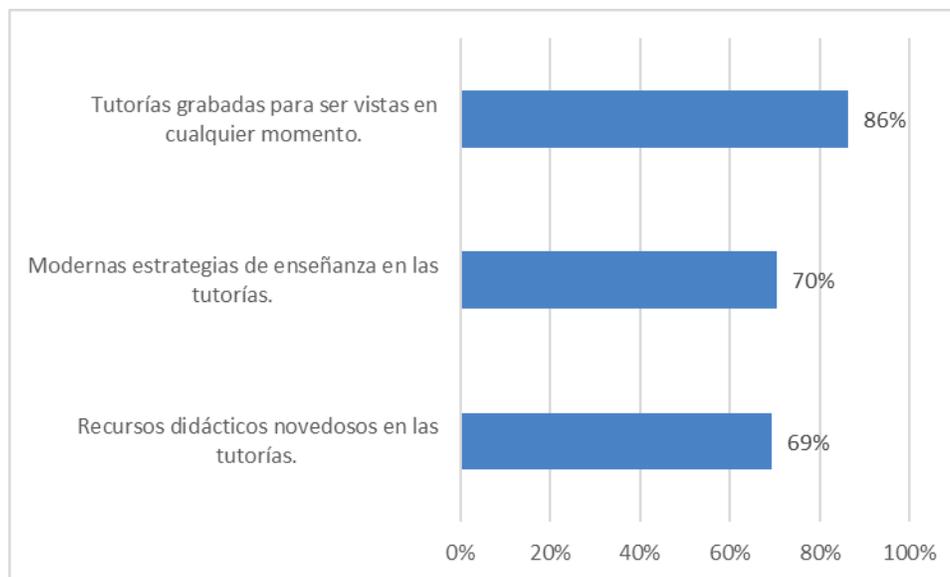
El análisis general de esta sección, detallado en el gráfico 11, arroja que la necesidad que presenta mayor porcentaje de priorización alta es la de contar con las tutorías grabadas para que posteriormente los y las estudiantes las puedan ver y repasar en cualquier momento. Con este aspecto se recalca la diversidad de circunstancias que presentan las poblaciones estudiantiles de la UNED, las cuales cuentan con muchos limitantes de conectividad y de acceso a equipo tecnológico adecuado para visualizar las tutorías de manera oportuna y eficiente.

En segundo lugar, se indica la necesidad de que las tutorías se impartan apoyadas de estrategias de enseñanza modernas y que no comprendan solamente el aspecto de aclarar dudas. Esta necesidad alcanzó el 70%.

Por último, la necesidad de contar con recursos novedosos en las tutorías obtuvo la indicación, por parte del 69% de la población estudiantil, de que debe ser atendida con prioridad alta.



### **Gráfico 11. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las tutorías**



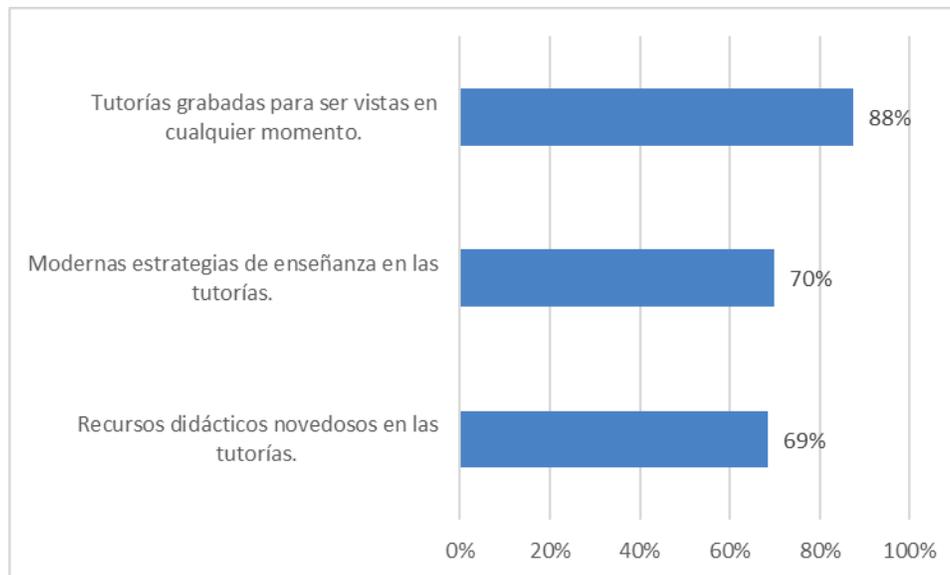
Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

Con respecto al análisis detallado por tipo de población, se puede apreciar en los gráficos 12, 13 y 14, que las tres poblaciones estudiantiles indican que la necesidad que mayormente requieren sea atendida con prioridad alta, es la de contar con las tutorías grabadas para poder observarlas en cualquier momento posterior a la fecha en que se impartieron.

Esto demuestra que, aunque son poblaciones estudiantiles muy diferentes entre sí, tanto académicamente, como en los contenidos que ven en las tutorías, al estar repartidas a lo largo y ancho del país, presentan las mismas limitaciones de conectividad y acceso a equipo tecnológico adecuado. Gran parte de la población estudiantil accede a las tutorías mediante un teléfono celular, lo cual representa que se puede quedar sin datos en cualquier momento, puede agotarse la batería del dispositivo y no en cualquier lugar la conexión a internet es lo suficientemente buena como para poder visualizar una tutoría de varias horas en vivo.

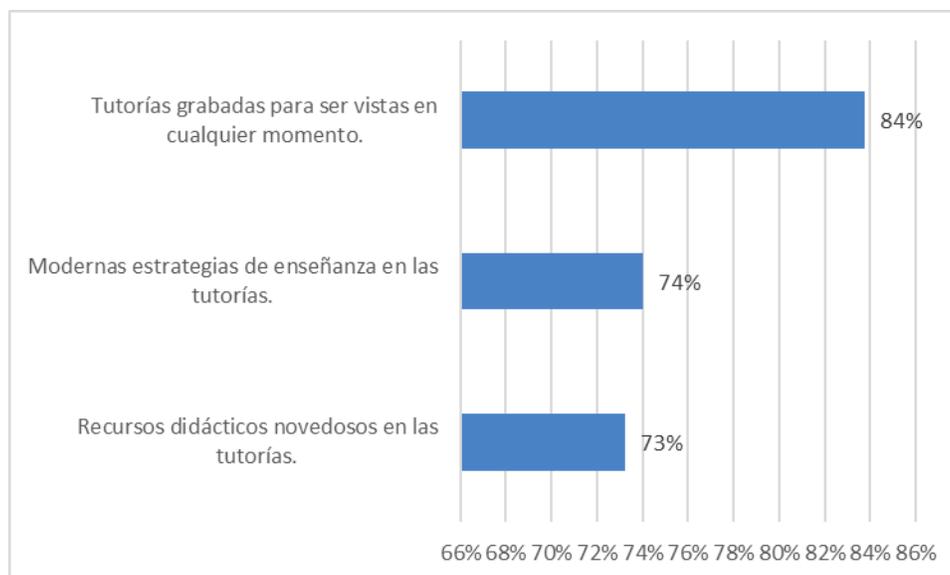


**Gráfico 12. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las tutorías por la población estudiantil regular de la UNED**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

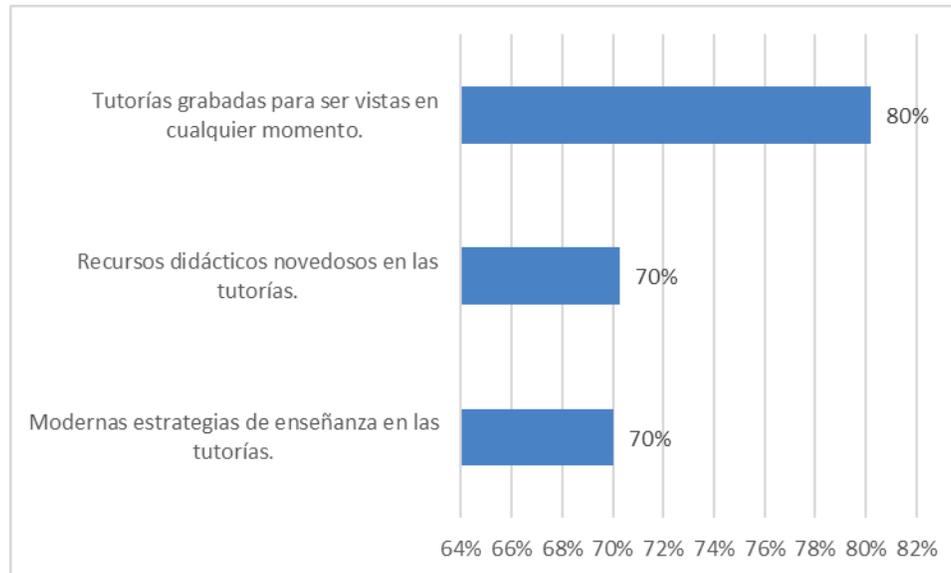
**Gráfico 13. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las tutorías por la población estudiantil del CONED**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.



**Gráfico 14. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las tutorías por la población estudiantil de la Dirección de Extensión**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.



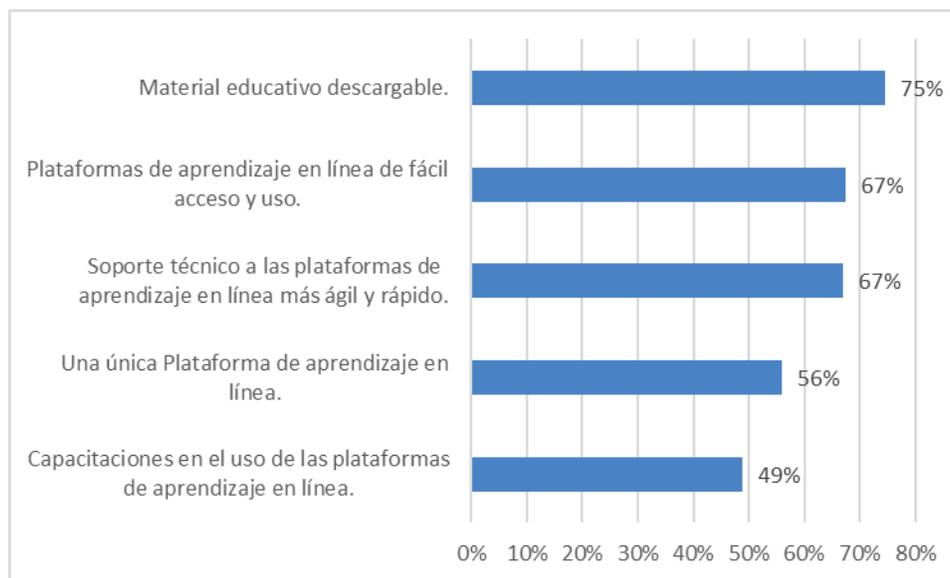
## E) Aspectos de las plataformas de aprendizaje

Esta sección analiza las necesidades que las poblaciones estudiantiles de la UNED presentan con respecto al uso de las distintas plataformas de aprendizaje, con respecto a las capacidades con que se cuentan para su uso y acceso, así como del soporte técnico que se ofrece para las mismas.

Con respecto al análisis general de los resultados obtenidos de esta sección, se obtuvo que la necesidad más sentida para ser atendida con prioridad alta es la de contar con materiales educativos descargables desde las plataformas.

Seguidamente, con un 67% de la población estudiantil consultada, se encuentran dos necesidades, la de contar con plataformas de aprendizaje en línea que sean de fácil acceso y uso, y la necesidad de contar con un servicio de soporte técnico a las plataformas de aprendizaje en línea más ágil y rápido.

**Gráfico 15. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las plataformas de aprendizaje**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

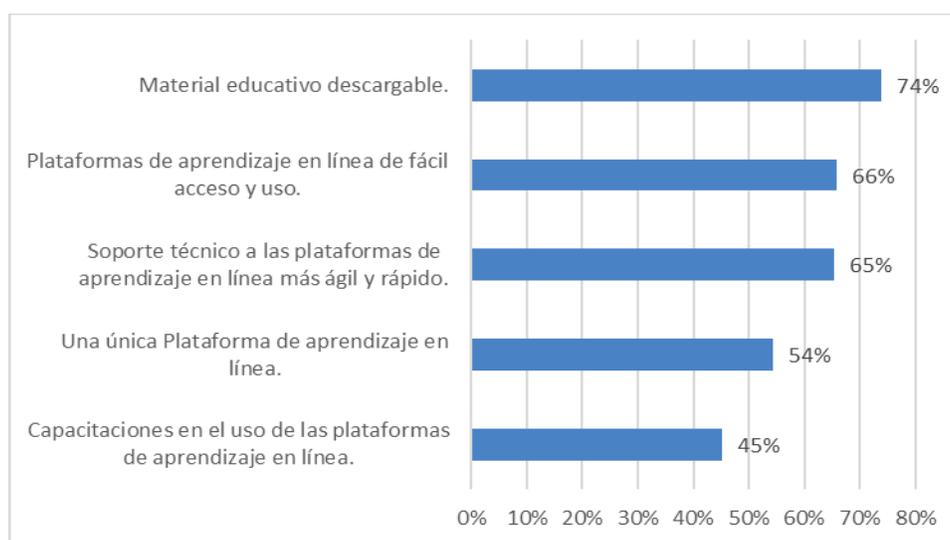


En los gráficos 16, 17 y 18 se muestra que estas tres mismas necesidades se repiten al realizar el análisis por tipo de población estudiantil. Para los tres casos se observa que la necesidad con mayor urgencia de ser atendida es la de poder descargar el material didáctico de las plataformas.

El fácil acceso y uso de las plataformas y el servicio de soporte técnico a las mismas varían en posición, pero siempre se mantienen entre el segundo y tercer lugar de las necesidades.

Cabe destacar que, en todos los casos de las necesidades planteadas en esta sección, los porcentajes de respuesta, por parte de la población estudiantil del CONED, para indicar que es una necesidad con prioridad de atención alta, supera a las otras dos poblaciones estudiantiles, a saber, la de la Dirección de Extensión y la de estudiantes regulares de la UNED. Lo que indica que esta población estudiantil tiene más carencias en cuanto a las plataformas de aprendizaje que deben ser atendidas.

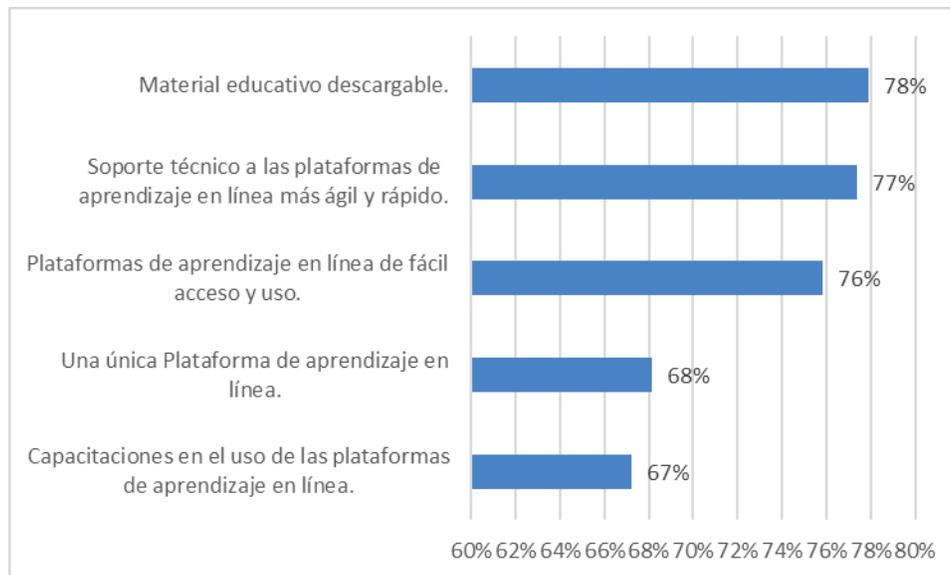
**Gráfico 16. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las plataformas de aprendizaje por la población estudiantil regular de la UNED**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

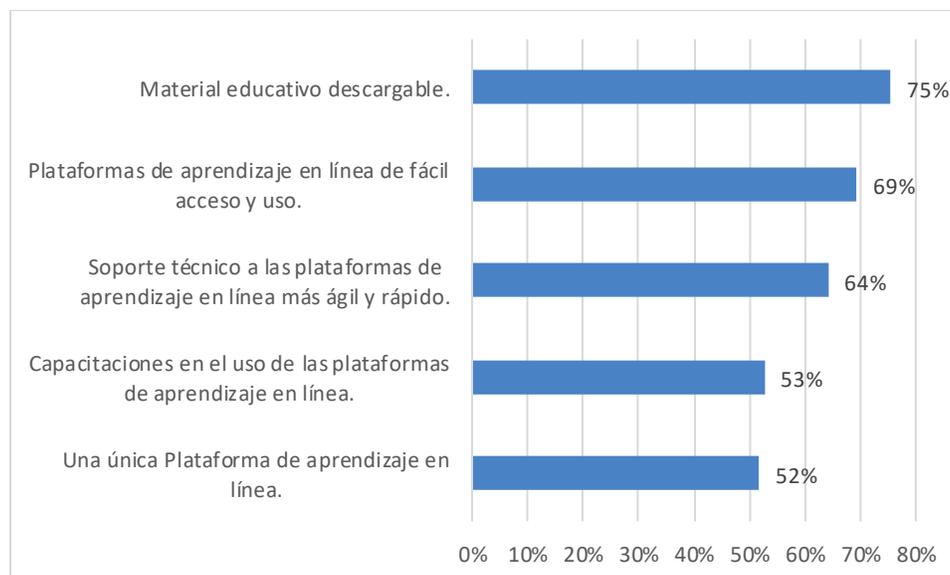


**Gráfico 17. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las plataformas de aprendizaje por la población estudiantil del CONED**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

**Gráfico 18. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de las plataformas de aprendizaje por la población de la Dirección de Extensión**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.



## **F) Aspectos de los servicios universitarios**

Este apartado contempla el análisis de las necesidades que plantean las y los estudiantes de la UNED en aspectos generales sobre los diferentes servicios que les brinda la universidad, servicios como la atención al cliente, becas, bibliotecas, laboratorios, entre otros.

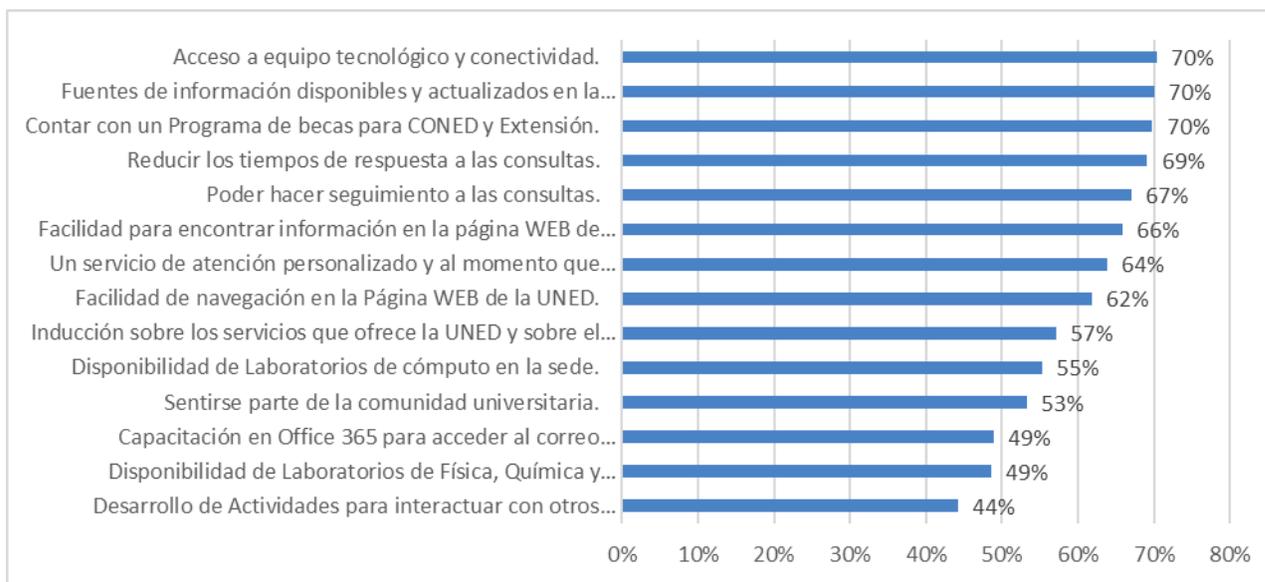
En referencia al análisis general de estos aspectos se obtuvo que las necesidades que requieren de una atención prioritaria alta son el acceso a equipo tecnológico y de conexión a internet por parte de las y los estudiantes, poder contar con fuentes de información actualizadas en las diferentes bibliotecas ubicadas en las sedes universitarias, así como de la biblioteca en la línea, y que esta última sea de fácil acceso y navegación, y el de contar con un Programa de becas para las poblaciones estudiantiles del CONED y de la Dirección de Extensión Universitaria.

Sin embargo, y debido a la cantidad de estudiantes que así lo indicaron, es importante recalcar que también son consideradas necesidades de atención con prioridad alta el reducir los tiempos de respuestas a las consultas planteadas por parte de las y los estudiantes, ya sea al área académica o administrativa, y poder hacer seguimiento a dichas consultas de una forma eficiente.

Aspectos relacionados con la página WEB de la Universidad también salieron entre las necesidades con más altas puntuaciones, como lo son la facilidad para encontrar información y la facilidad de navegación en la página. Ver el gráfico 19.



### Gráfico 19. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de los servicios universitarios



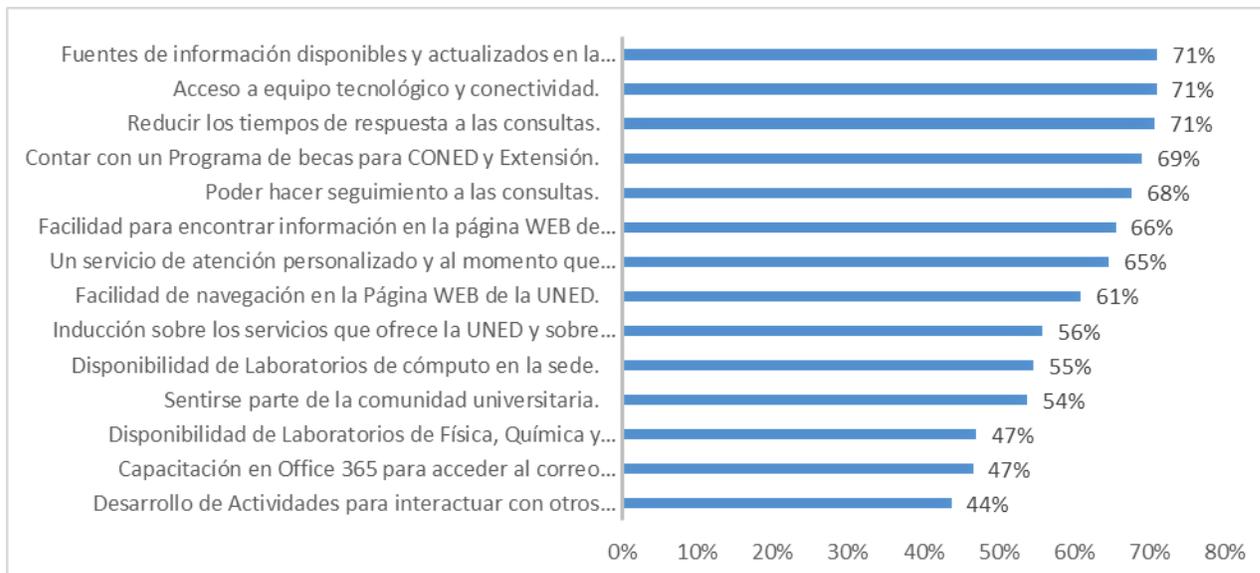
Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

De igual manera, se realiza el análisis de esta sección por tipo de población, en donde se puede apreciar que el orden de priorización de las necesidades varía en pequeña escala según la población en cuestión. Estos datos se detallan en los gráficos 20, 21 y 22.

Para la población de estudiantes regulares de la UNED, las necesidades que requieren ser atendidas con prontitud son contar con fuentes de información disponibles y actualizadas en las bibliotecas y en la biblioteca en línea, contar con acceso a equipo tecnológico y a conexión a internet y reducir los tiempos de respuesta a las consultas planteadas ante el personal de la universidad.



## **Gráfico 20. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de los servicios universitarios por la población estudiantil regular de la UNED**



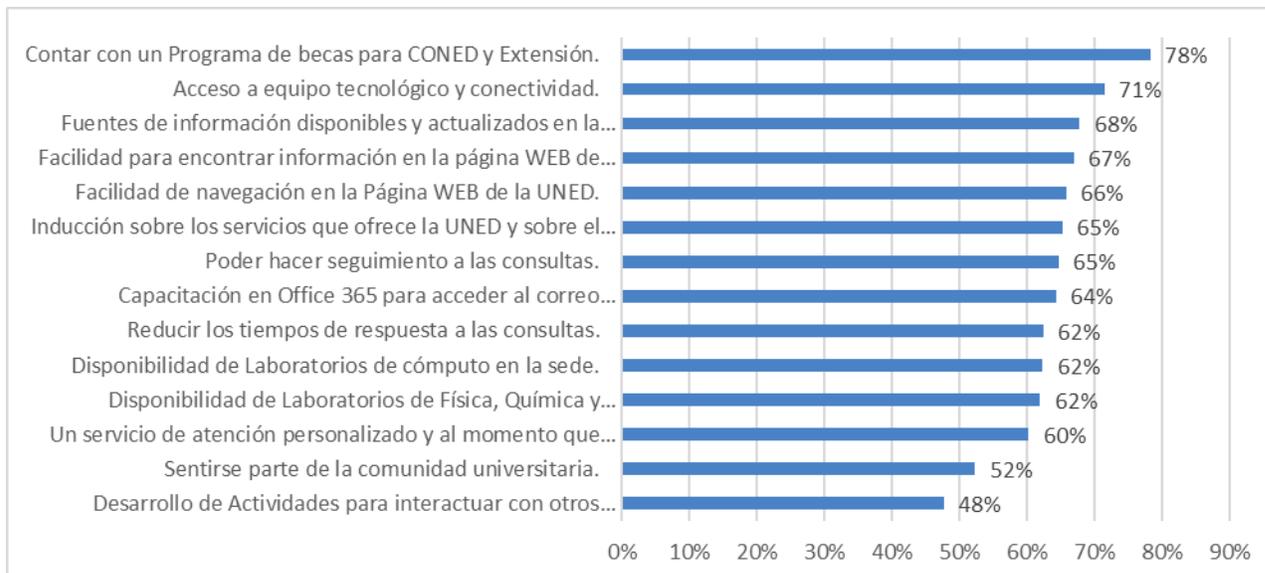
Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

Por otro lado, para la población estudiantil del CONED las necesidades de esta sección que requieren ser atendidas con prioridad de atención alta son el contar con un programa de becas, el acceso a equipo de cómputo y conexión a internet y fuentes de información disponibles y actuales, tanto en las bibliotecas de las sedes universitarias, como en la biblioteca en línea.

Por último, para la población estudiantil de la Dirección de Extensión Universitaria, las necesidades que alcanzaron un mayor puntaje para ser atendidas con una prioridad alta son la facilidad para encontrar información en la página WEB de la UNED, así como la facilidad de navegación dentro de la página WEB, reducir los tiempos de respuesta a las consultas que se plantean al personal de la universidad y poder dar seguimiento a dichas consultas y contar con fuentes de información actualizadas dentro de las bibliotecas de la UNED.

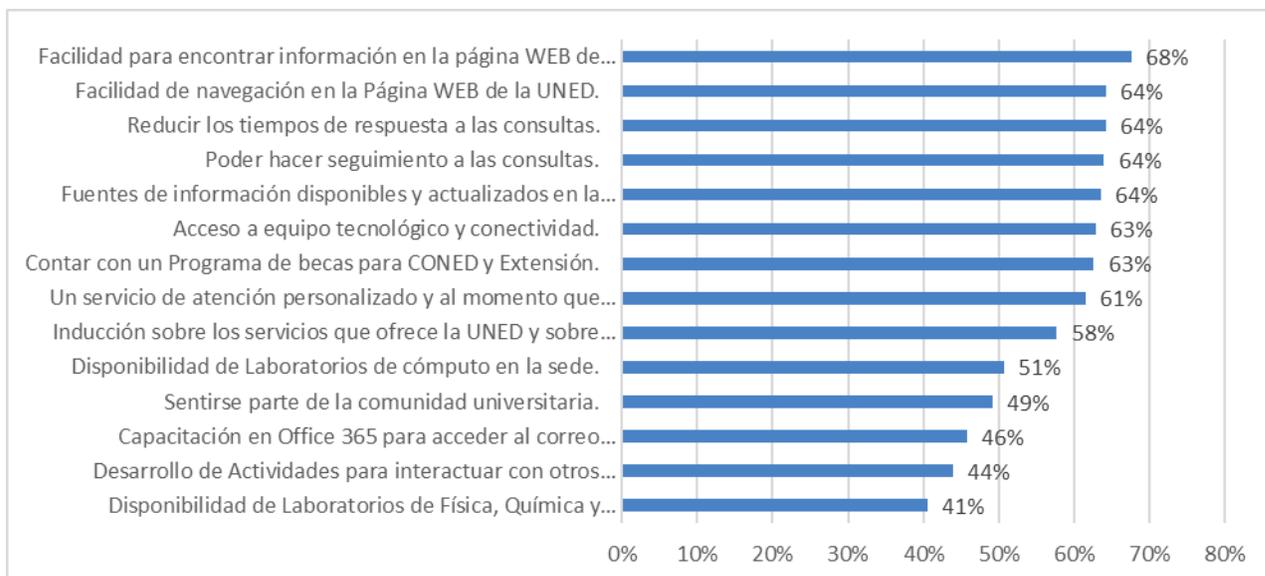


### Gráfico 21. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de los servicios universitarios por la población estudiantil del CONED



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

### Gráfico 22. Resultados de priorización de necesidades de los aspectos de los servicios universitarios por la población de la Dirección de Extensión



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.



## **G) Resultados totales de la priorización de necesidades**

Para mostrar el ranking general basado en las 34 necesidades mencionadas en el instrumento de consulta estudiantil, se ordenaron según el porcentaje de prioridad alta obtenido y se seleccionaron todas aquellas necesidades que alcanzaron un puntaje mayor al 70%.

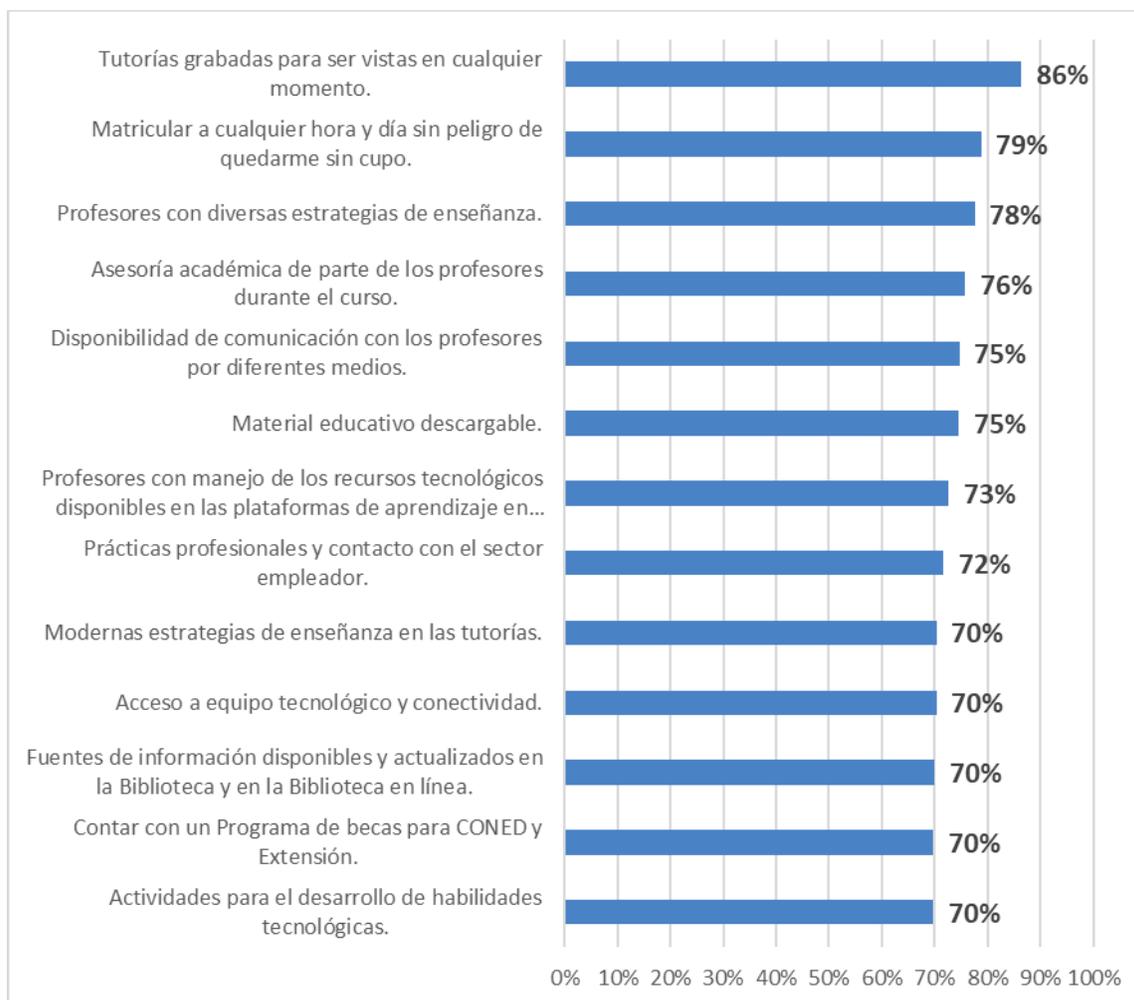
En primer lugar, se presenta el ranking de las necesidades estudiantiles de las tres poblaciones juntas, el cual se muestra en el gráfico 23, en donde se detalla que la necesidad que alcanzó el mayor puntaje de priorización alta es la de contar con tutorías grabadas y que se puedan descargar para ser vistas en cualquier momento y desde cualquier dispositivo, esta necesidad obtuvo el 86% de la población estudiantil.

La necesidad que ocupa el segundo puesto, con un 79% de la población estudiantil indicándolo de esta manera, es la de poder matricular a cualquier hora y día sin peligro de perder el cupo en la materia o curso requerido.

El tercer, cuarto y quinto puesto los ocupan necesidades directamente relacionadas con las personas tutoras de la universidad, ahí se ubican, con un 78%, la necesidad de contar con profesores que manejen diversas estrategias de enseñanza para impartir la materia, con un 76% contar con asesorías académicas por parte de los profesores durante el ciclo académico, y con un 75% la necesidad de que los profesores tengan disponibilidad de comunicación con las poblaciones estudiantiles por diversos medios.



### Gráfico 23. Resultados generales de priorización de necesidades



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

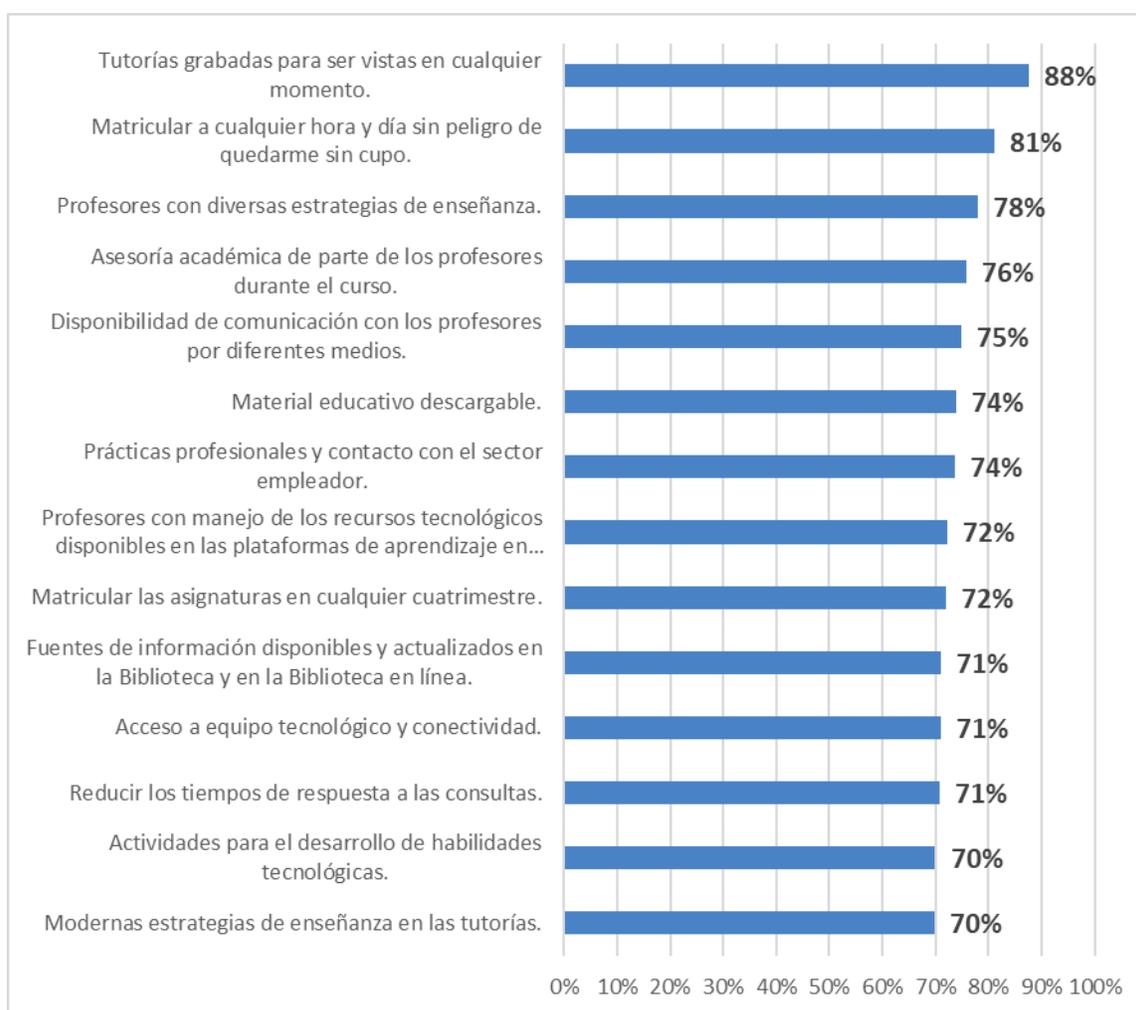
Sobre la priorización de necesidades de la población específica de estudiantes regulares de la UNED, se observa que las necesidades mayormente sentidas como de prioridad alta coinciden en orden con las indicadas en la priorización global antes expuesta.

De este modo, se detallan como necesidades prioritarias contar con tutorías grabadas y que se puedan descargar para ser vistas en cualquier momento y desde cualquier dispositivo, poder matricular a cualquier hora y día sin peligro de perder el cupo en la materia o curso requerido y contar con profesores que manejen diversas



estrategias de enseñanza para impartir la materia; estas en los tres primeros lugares, seguidas de las necesidades de contar con asesorías académicas por parte de los profesores durante el ciclo académico y contar con asesorías académicas por parte de los profesores durante el ciclo académico, este detalle se puede observar en el gráfico 24.

**Gráfico 24. Resultados generales de priorización de necesidades por la población estudiantil regular de la UNED**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.

Con respecto a los resultados generales de la población estudiantil del CONED, se mantiene en primer lugar la necesidad de contar con tutorías grabadas y que se



puedan descargar para ser vistas en cualquier momento y desde cualquier dispositivo; sin embargo, el orden siguiente de necesidades sí varía, puesto que en segundo lugar quedó la necesidad de contar con un programa de becas que apoye en sus estudios tanto a las personas estudiantes del CONED, como de la Dirección de Extensión Universitaria. En tercer lugar, se sitúa la necesidad de contar con material educativo que sea descargable y se pueda utilizar sin necesidad de conexión a internet

**Gráfico 25. Resultados generales de priorización de necesidades por la población estudiantil del CONED**

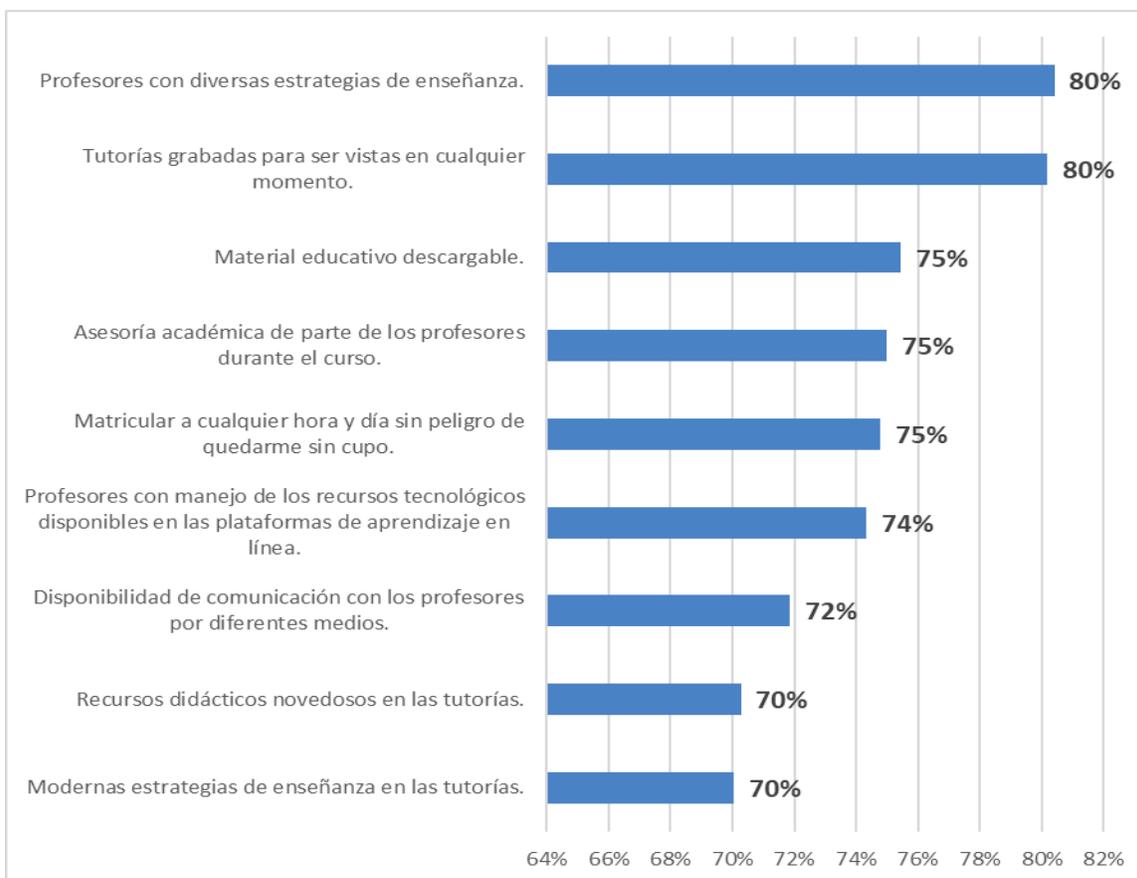


Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.



Por último, el detalle de los resultados generales de la población estudiantil de la Dirección de Extensión indica que la necesidad mayormente sentida es la de contar con personas profesoras que manejen diversas estrategias de enseñanza a la hora de impartir el conocimiento. En segundo lugar, queda la necesidad de contar con tutorías grabadas y que se puedan descargar para ser vistas en cualquier momento y desde cualquier dispositivo, se observa que esta necesidad se repite en las tres poblaciones estudiantiles entre los primeros puestos. Y, en tercer lugar, se sitúa la necesidad de contar con material educativo que sea descargable y se pueda utilizar sin necesidad de conexión a internet

**Gráfico 26. Resultados generales de priorización de necesidades por la población estudiantil de la Dirección de Extensión**



Fuente: Resultados de la consulta a estudiantes. Marzo, 2022.



## Anexo 1: Instrumento de consulta

### CONSULTA SOBRE LAS NECESIDADES ESTUDIANTILES

Estimada y estimado estudiante:

En este espacio podrá contarnos sobre sus necesidades como estudiante UNED, basándose en su experiencia. Deseamos que aproveche esta oportunidad para comentarnos lo que piensa y que esto nos ayude a tomar las decisiones correctas para ofrecerle una mejor experiencia en la UNED.

Esta consulta forma parte de las acciones que se están llevando a cabo desde la Estrategia de Transformación Digital en la UNED, la cual busca integrar nuevas tecnologías en las áreas de la Universidad con el fin de mejorar los productos y servicios que se ofrecen a las distintas poblaciones estudiantiles.

La consulta es anónima y la información se manejará bajo las normas de confidencialidad de la Ley N° 8968. Los resultados se presentarán de forma agregada, de manera que no sea posible la identificación individual de quienes brindaron la información.

#### SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN

1. ¿A qué población estudiantil perteneces?

- Estudiantes de la Dirección de Extensión Universitaria
- Estudiantes regulares de la UNED (desde pregrado hasta posgrado)
- Estudiantes del CONED

2. ¿En qué sede universitaria matriculas?

- |  |                                     |  |
|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Acosta                          | <input type="checkbox"/> Heredia    | <input type="checkbox"/> Pérez Zeledón |
| <input type="checkbox"/> Alajuela                        | <input type="checkbox"/> Jicaral    | <input type="checkbox"/> Puntarenas    |
| <input type="checkbox"/> Atenas                          | <input type="checkbox"/> La Cruz    | <input type="checkbox"/> Puriscal      |
| <input type="checkbox"/> Buenos Aires                    | <input type="checkbox"/> La Reforma | <input type="checkbox"/> Quepos        |
| <input type="checkbox"/> Cañas                           | <input type="checkbox"/> Liberia    | <input type="checkbox"/> San Carlos    |
| <input type="checkbox"/> Cartago                         | <input type="checkbox"/> Limón      | <input type="checkbox"/> San José      |
| <input type="checkbox"/> Ciudad Neily                    | <input type="checkbox"/> Los Chiles | <input type="checkbox"/> San Marcos    |
| <input type="checkbox"/> Desamparados                    | <input type="checkbox"/> Monteverde | <input type="checkbox"/> San Vito      |
| <input type="checkbox"/> Esparza                         | <input type="checkbox"/> Nicoya     | <input type="checkbox"/> Santa Cruz    |
| <input type="checkbox"/> Estudiantes en<br>el Extranjero | <input type="checkbox"/> Orotina    | <input type="checkbox"/> Sarapiquí     |
| <input type="checkbox"/> Guápiles                        | <input type="checkbox"/> Osa        | <input type="checkbox"/> Siquirres     |
|  | <input type="checkbox"/> Palmares   | <input type="checkbox"/> Talamanca     |



Tilarán                       Turrialba                       Upala  
 3. ¿Te identificas con alguna de las siguientes poblaciones estudiantiles?

- Privados de libertad
- Estudiantes en el extranjero
- Estudiantes con necesidades educativas especiales
- Estudiantes de poblaciones indígenas
- Con ninguna de las anteriores

4. Por favor, indique su sexo:

- Mujer
- Hombre
- Otro

5. Su edad en años cumplidos es: \_\_\_\_\_

## SECCIÓN 2: NECESIDADES ACADÉMICAS

En los siguientes espacios, se le consultará sobre 5 temas, a saber: enseñanza, profesores, tutorías, plataformas de aprendizaje en línea y servicios universitarios. Por favor, seleccione las necesidades que tiene como estudiante e indique también la prioridad con que considera que deben ser atendidas esas necesidades.

Si cree que no tiene ninguna necesidad al respecto o que no se aplica en su caso, puede seleccionar la opción "No representa una necesidad" o "No aplica".

6. ENSEÑANZA: De los siguientes aspectos, ¿cuáles representan una necesidad para usted?

	Prioridad baja	Prioridad media	Prioridad alta	No representa una necesidad	No aplica
Matricular las asignaturas en cualquier cuatrimestre					
Matricular a cualquier hora y día sin peligro de quedarme sin cupo					
Materiales educativos digitales (con imágenes, infografías, vídeos, podcast, enlaces a sitios complementarios, entre otros)					
Actividades para desarrollar habilidades de investigación					



Actividades para el desarrollo de habilidades tecnológicas					
Actividades de actualización y formación complementarias a la carrera o cursos					
Prácticas profesionales y contacto con el sector empleador					

7. ¿Existe alguna otra necesidad que tenga y que no hayamos mencionado en los espacios anteriores con respecto a los procesos de enseñanza?

---



---

8. PROFESORES: ¿Cuáles son sus necesidades con respecto a los profesores?

	Prioridad baja	Prioridad media	Prioridad alta	No representa una necesidad	No aplica
Profesores con diversas estrategias de enseñanza					
Profesores con manejo de los recursos tecnológicos disponibles en las plataformas de aprendizaje en línea					
Disponibilidad de comunicación con los profesores por diferentes medios					
Asesoría académica de parte de los profesores durante el curso					
Profesores que apliquen los protocolos de netiqueta (sana convivencia en la red)					

9. ¿Existe alguna otra necesidad que tenga y que no hayamos mencionado en los espacios anteriores con respecto a los y las profesoras?

---



---



10. TUTORÍAS: ¿Cuáles necesidades tiene para obtener un mejor aprovechamiento de las tutorías?

	Prioridad baja	Prioridad media	Prioridad alta	No representa una necesidad	No aplica
Mejorar las estrategias de enseñanza utilizadas en las tutorías					
Recursos didácticos novedosos en las tutorías					
Tutorías grabadas para ser vistas en cualquier momento					

11. ¿Existe alguna otra necesidad que tenga y que no hayamos mencionado en los espacios anteriores con respecto a las tutorías?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. PLATAFORMAS DE APRENDIZAJE EN LÍNEA: ¿Cuáles con tus necesidades para hacer uso correcto de las plataformas educativas?

	Prioridad baja	Prioridad media	Prioridad alta	No representa una necesidad	No aplica
Capacitaciones en el uso de las plataformas de aprendizaje en línea					
Plataformas de aprendizaje en línea de fácil acceso y uso					
Material educativo descargable					
Soporte técnico a las plataformas de aprendizaje en línea más ágil y rápido					
Una única Plataforma de aprendizaje en línea					

13. ¿Existe alguna otra necesidad que tenga y que no hayamos mencionado en los espacios anteriores con respecto a las plataformas de aprendizaje en línea?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**14. SERVICIOS UNIVERSITARIOS: ¿Qué necesidades tienes con relación a los servicios que brinda la UNED?**

	Prioridad baja	Prioridad media	Prioridad alta	No representa una necesidad	No aplica
Un servicio de atención personalizado y al momento que lo necesite					
Reducir los tiempos de respuesta a las consultas					
Poder hacer seguimiento a las consultas					
Inducción sobre los servicios que ofrece la UNED y sobre el aprendizaje a distancia					
Facilidad de navegación en la Página WEB de la UNED					
Facilidad para encontrar información en la página WEB de la UNED					
Capacitación en Office 365 para acceder al correo institucional desde el celular					
Desarrollo de Actividades en la sede para interactuar con otros estudiantes					
Sentirte parte de la comunidad universitaria					
Contar con un Programa de becas para CONED y Extensión					
Fuentes de información disponibles y actualizados en la Biblioteca y en la Biblioteca en línea					
Disponibilidad de Laboratorios de cómputo en la sede					
Disponibilidad de Laboratorios de Física, Química y Biología en la sede					
Acceso a equipo tecnológico y conectividad					



15. ¿Existe alguna otra necesidad que tenga y que no hayamos mencionado en los espacios anteriores con respecto a los servicios que brinda la UNED?

---

---

16. Si quiere ampliarnos algún tema de los tratados para poder comprender mejor por qué razón representa una necesidad para usted, puede hacerlo en este espacio:

---

---

---

### SECCIÓN 3: INTEGRACIÓN EN EQUIPOS DE TRABAJO

Estamos construyendo la Transformación Digital en la UNED y nos interesan mucho sus aportes en todo momento.

17. ¿Desea apoyarnos más adelante con consultas breves o participar en grupos de opinión y discusión sobre las necesidades estudiantiles?

- Sí
- No (Pasa a la Sección 4)

18. ¿Cuál es su nombre completo y apellidos?

---

19. ¿Cuál es su correo electrónico?

---

20. ¿Cuál es su número de teléfono?

---

21. Según sus circunstancias ¿de qué forma considera que puede participar?  
(Puede seleccionar varias opciones)

- Completando breves consultas en línea
- Participando en sesiones de trabajo virtuales
- Atendiendo breves consultas mediante WhatsApp



## SECCIÓN 4: SORTEO

Al completar esta consulta puede quedar participando en el sorteo de un curso libre de extensión en temáticas de transformación digital (la temática será a elección de las personas ganadoras). Serán tres personas ganadoras.

22. ¿Desea participar en el sorteo?

- Sí
- No (Fin de la consulta)

23. ¿Cuál es su nombre completo y apellidos?

---

24. Por favor indique un número telefónico donde se le pueda contactar.

---