



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

# Encuesta sobre Accesibilidad Digital en Educación Superior – UCR

Máster Disley Córdoba Mata - CI  
MSc. Wendy López Mainieri -CASED

Noviembre 2025

**CI**  
Centro de  
Informática

**OO** Oficina de  
**Orientación**  
CASE COVO CASED CIU

I. Introducción	4
II. Análisis de los resultados	9
a. Datos generales de la muestra	9
1. Distribución por edad	9
2. Distribución por género	10
3. Distribución por puesto	11
4. Distribución por sede	12
5. Área académica o unidad	13
6. Años de experiencia en la Universidad	15
b. Conocimiento y prácticas en accesibilidad digital	17
7. Conocimiento del término accesibilidad digital	17
8. Conocimiento del concepto de “material accesible”	18
9. Contacto o uso de materiales adaptados	19
10. Identificación de recursos accesibles	21
c. Producción y adaptación de materiales	23
11. Realización de adaptaciones a materiales	23
12. Tipos de materiales que se han adaptado para que sean accesibles	24
13. Frecuencia de revisión de materiales digitales	25
14. Conocimiento sobre cómo probar si un documento digital es accesible para un programa de lectura de pantalla	26
d. Apoyos y barreras institucionales	28
15. Presencia de políticas o lineamientos claros sobre accesibilidad digital	28
16. Principales obstáculos identificados para producir o utilizar materiales accesibles	29
17. Apoyos considerados necesarios para garantizar la accesibilidad digital	30
e. Percepción y disposición	32
18. Percepción de la accesibilidad digital como herramienta para la mejora	

en la divulgación de información o la calidad de la enseñanza y el aprendizaje	
32	
19. Disposición para recibir capacitación sobre accesibilidad digital	33
20. Nivel de priorización de la accesibilidad digital en la Universidad	34
Síntesis de los resultados	36
III. Conclusiones y recomendaciones	38

## Índice de tablas

Tabla 1: distribución por rango de edad.	9
Tabla 2: distribución por género.	10
Tabla 3: distribución por puesto.	11
Tabla 4: distribución por sede.	12
Tabla 5: Distribución por área académica o unidad	13
Tabla 6: distribución por años de experiencia	15
Tabla 7: distribución del conocimiento del término “accesibilidad digital”.	17
Tabla 8: distribución del conocimiento del concepto “material accesible”	18
Tabla 9: distribución de la frecuencia de contacto o uso de materiales adaptados.	19
Tabla 10: distribución de la identificación de recursos accesibles	21
Tabla 11: distribución de la realización de adaptación a materiales.	23
Tabla 12: distribución del tipo de material que se ha adaptado.	24
Tabla 13. Distribución de la frecuencia de revisión de materiales digitales para que puedan ser utilizados por personas con necesidades educativas, adultos mayores	25
Tabla 14: distribución del conocimiento sobre cómo probar si un documento digital es accesible para un programa de lectura de pantalla	26
Tabla 15: distribución de la presencia de políticas o lineamientos claros sobre accesibilidad digital	28
Tabla 16: distribución de los principales obstáculos identificados para producir o utilizar materiales accesibles	29
Tabla 17: distribución de los apoyos considerados necesarios para garantizar la accesibilidad digital	30
Tabla 18: distribución de la percepción de la accesibilidad digital	32
Tabla 19: distribución de las respuestas sobre disposición para recibir capacitación sobre accesibilidad digital	33
Tabla 20: distribución del nivel de priorización de la accesibilidad digital en la Universidad	34

## I. Introducción

El Centro de Asesoría y Servicios al Estudiante con Discapacidad (CASED) y el Centro de Informática (CI), en el marco del proyecto "Creación de contenidos digitales accesibles", tienen como propósito garantizar que todos los contenidos y plataformas digitales institucionales sean inclusivos, accesibles y utilizables por todas las personas, independientemente de sus condiciones o capacidades funcionales. Este proyecto responde a la necesidad de cumplir con los estándares nacionales e internacionales de accesibilidad digital, promover el derecho a la información y fortalecer la participación plena de la comunidad universitaria.

El entorno digital de la Universidad de Costa Rica (UCR) ocupa un lugar cada vez más relevante en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión administrativa. Sin embargo, la ausencia de un diagnóstico sistemático sobre las prácticas, conocimientos y posibles barreras en accesibilidad digital puede limitar la efectividad de las iniciativas institucionales y generar, de manera inadvertida, situaciones de exclusión.

En este marco, el diagnóstico realizado buscó:

- Identificar el nivel de conocimiento y las competencias del personal docente y administrativo en relación con las pautas y normas de accesibilidad digital.
- Detectar barreras y documentar buenas prácticas en la creación, difusión y uso de contenidos digitales institucionales, tanto en la Sede Central como en las sedes regionales.
- Reconocer necesidades de formación y recursos para fortalecer la inclusión digital, asegurando que todas las personas de la comunidad universitaria tengan acceso equitativo a la información.
- Generar insumos sólidos para la planificación de estrategias de capacitación y para la mejora continua de las plataformas y contenidos digitales,

contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional de equidad, inclusión y accesibilidad.

La realización de este diagnóstico, constituyó un primer paso para consolidar una cultura de accesibilidad digital en la UCR, garantizar que los entornos digitales sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos, y asegurar el derecho de toda la comunidad universitaria al acceso a la información y a la participación plena.

### **Objetivo general**

Realizar un diagnóstico de accesibilidad digital en todas las sedes de la UCR, para orientar acciones de inclusión y mejora de los productos digitales.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar el nivel de conocimiento y percepción del personal docente y administrativo sobre accesibilidad digital.
2. Determinar las prácticas actuales de creación y uso de contenidos digitales accesibles.
3. Reconocer las necesidades y estrategias de capacitación para mejorar la accesibilidad en plataformas institucionales.
4. Aportar evidencia que permita planificar y dar seguimiento a las acciones de formación impulsadas por el proyecto "Creación de contenidos digitales accesibles".

## **Público meta**

Personal docente y administrativo de la UCR.

## **Descripción del instrumento**

El instrumento utilizado fue una encuesta en línea diseñada para recopilar información representativa sobre el nivel de conocimiento, prácticas, percepciones y necesidades del personal universitario en materia de accesibilidad digital. Se aplicó mediante la plataforma institucional Lime Survey y estuvo estructurada en varias dimensiones, utilizando preguntas cerradas escalas tipo Likert. Las dimensiones fueron:

- i. Datos generales: Incluyó variables sociodemográficas y laborales tales como sede, rango de edad, género, categoría laboral (docencia, administración, técnico), área o unidad de trabajo y años de experiencia. Esta dimensión permite contextualizar los resultados y analizar diferencias entre grupos.
- ii. Conocimientos y prácticas en accesibilidad digital: Evaluó el nivel de familiaridad conceptual y el grado de exposición previa del personal a temas de accesibilidad digital. Se indagó si las personas conocían el término “accesibilidad digital”, qué tan familiar les resultaba el concepto de “material accesible” y con qué frecuencia habían tenido contacto con materiales adaptados para distintas necesidades. Simultáneamente, la dimensión exploró prácticas concretas, como el reconocimiento de distintos tipos de recursos accesibles y el uso ocasional o frecuente de materiales adaptados. En conjunto, permitió valorar tanto la alfabetización conceptual como la experiencia previa con recursos accesibles.
- iii. Producción y adaptación de materiales: Investigó la medida en que el personal ha incorporado la accesibilidad en su quehacer cotidiano. Se consultó sobre adaptación de materiales, tipo de recursos modificados (documentos, videos, correos electrónicos, sitios web), y con qué frecuencia

se revisa la accesibilidad de los contenidos digitales que se producen. También se evaluó si se sabe comprobar la compatibilidad de un documento con programas de lectura de pantalla. Esta dimensión permitió identificar brechas entre el conocimiento declarado y la aplicación práctica de la accesibilidad en los materiales institucionales.

- iv. Apoyos y barreras institucionales: Recopiló información sobre los obstáculos percibidos para producir o utilizar materiales accesibles, tales como falta de tiempo, capacitación, conocimientos técnicos, apoyo institucional o recursos tecnológicos. Asimismo, exploró si las personas consideraban que en su unidad existían políticas o lineamientos claros sobre accesibilidad digital. Además, se consultó sobre los apoyos considerados como necesarios, incluyendo capacitaciones, asesoría técnica, herramientas tecnológicas accesibles o directrices formales. Esta dimensión aportó evidencia clave para comprender los factores estructurales que dificultan o facilitan la accesibilidad en la universidad.
- v. Percepción y disposición hacia la accesibilidad digital: Evaluó las actitudes del personal hacia la accesibilidad digital, incluyendo su percepción sobre el impacto de la accesibilidad en la divulgación de información, la enseñanza y el aprendizaje. Asimismo, examinó el nivel de disposición para recibir capacitación y la prioridad que debería asignarse a la accesibilidad digital dentro de la institución. Esta información permitió identificar el nivel de apertura, compromiso y valoración del tema, elementos fundamentales para orientar estrategias de formación y sensibilización institucional.

## **Muestra**

Según datos institucionales recientes, la UCR cuenta con aproximadamente 10.000 personas docentes y 9.000 personas administrativas, es decir, alrededor de 19.000 personas en total. Para esta encuesta se estableció como meta alcanzar

aproximadamente el 2%, lo que equivale a 201 integrantes del personal administrativo y docente de la UCR. Con el fin de obtener una muestra representativa, que permitiera analizar las percepciones y prácticas relacionadas con la accesibilidad digital, se realizó el envío personalizado del instrumento a personas docentes y administrativas de todas las sedes y recintos.

El proceso de recolección de datos superó esa expectativa, logrando la participación de **312 personas**, lo cual fortalece la validez descriptiva de los resultados y evidencia un interés significativo del personal universitario en los temas abordados. Esta alta participación también sugiere que la accesibilidad digital es percibida como un aspecto relevante tanto en las labores académicas como administrativas, reforzando la necesidad de estrategias institucionales transversales en esta materia.

## II. Análisis de los resultados

### a. Datos generales de la muestra

#### 1. Distribución por edad

Tabla 1: distribución por rango de edad.

Rango de edad	Frecuencia
Menor de 20 años	1
20–29 años	27
30–39 años	73
40–49 años	114
50 años o más	88
no indica	9

La distribución por edad presenta una muestra predominantemente compuesta por personas de 40 años o más, lo que refleja una población con amplia trayectoria académica y laboral dentro de la institución. Este elemento es relevante para interpretar los patrones posteriores sobre conocimiento y práctica en accesibilidad digital.

A partir de esta composición etaria, pueden observarse dos dinámicas complementarias:

- Por un lado, las personas de mayor edad podrían haber tenido menos exposición inicial a conceptos de accesibilidad digital, ya que estos han adquirido mayor relevancia en años recientes.
- Por otro lado, este mismo grupo cuenta con una experiencia extensa en producción de materiales, docencia y gestión universitaria, lo cual puede contribuir a una comprensión general del tema y a la identificación de necesidades institucionales, aun si la aplicación práctica no es constante.

Esta combinación ayuda a explicar por qué, en ítems posteriores, se observa un nivel relativamente alto de conocimiento declarativo, pero una práctica moderada en la implementación de acciones concretas de accesibilidad digital. En otras palabras, la experiencia acumulada aporta claridad conceptual, mientras que la falta de formación técnica específica limita la incorporación sistemática de la accesibilidad en el trabajo cotidiano.

## 2. Distribución por género

Tabla 2: distribución por género.

Género	Frecuencia
Mujer	182
Hombre	116
Prefiero no indicar	2
Otro	2
No indica	10

La distribución por género expone una muestra mayoritariamente femenina, con 182 mujeres frente a 116 hombres. Esta composición es coherente con la estructura de muchas unidades de la UCR, especialmente en áreas administrativas, de trabajo académico de apoyo y algunas disciplinas con mayor presencia femenina.

Desde la perspectiva del análisis de accesibilidad digital, esta distribución podría sugerir que:

- La adopción y el interés por la accesibilidad puede verse influenciada por áreas con mayor participación femenina, especialmente en labores de comunicación, gestión de cursos y producción de contenido.
- Es posible que las percepciones y prácticas registradas reflejen en parte las responsabilidades laborales tradicionalmente asociadas a los diferentes géneros dentro del contexto universitario, como la gestión administrativa o el soporte académico.

### 3. Distribución por puesto

Tabla 3: distribución por puesto.

Puesto	Frecuencia
Docente	119
Administrativo	152
Técnico	18
Otro:	11
No indica	12

Dentro del análisis focalizado, el personal administrativo-técnico supera en proporción al personal docente, lo cual sugiere que la muestra tiene una mayor representación de quienes participan en tareas de gestión, operación y soporte institucional.

La participación del personal docente sigue siendo significativa, indicando que los procesos evaluados cuentan con la realimentación de quienes están directamente involucrados en la acción formativa y en la relación cotidiana con el estudiantado. El equilibrio relativo entre ambos grupos permite interpretar los resultados desde dos perspectivas complementarias:

- Gestión y procesos administrativos, a partir de la mayoría administrativa.
- Práctica académica y pedagógica, desde el aporte docente.

Esto contribuye a un análisis más robusto, ya que ambos sectores juegan un papel fundamental en la implementación de mejoras institucionales, incluyendo aquellas relacionadas con accesibilidad, comunicación y experiencia universitaria.

#### 4. Distribución por sede

Tabla 4: distribución por sede.

Sede	Frecuencia
Atlántico	40
Caribe	6
Guanacaste	19
Interuniversitaria	3
Occidente	70
Pacífico	22

Sede	Frecuencia
Rodrigo Facio	127
Sur	8
No indica	17

La participación por sede muestra un aporte amplio en todo el territorio universitario, aunque con diferencias importantes. La Sede Rodrigo Facio concentra la mayor cantidad de respuestas, lo cual es coherente con su tamaño y volumen de actividades administrativas y académicas. La Sede de Occidente presenta también una participación destacada, seguida por Atlántico y Pacífico en niveles intermedios.

Las sedes Guanacaste, Sur, Caribe e Interuniversitaria muestran una participación menor, probablemente vinculada a su tamaño poblacional o a diferencias en su estructura organizativa. La presencia de personas que no indicaron su sede es reducida y no altera las tendencias generales.

En conjunto, los datos reflejan que la temática tiene alcance en la mayoría de sedes, aunque con niveles de participación diferenciados que pueden orientar acciones más focalizadas según el contexto regional.

## 5. Área académica o unidad

Tabla 5: Distribución por área académica o unidad

Unidad o área	Frecuencia
Área de Artes y Letras	39
Área de Ciencias Agroalimentarias	13
Área de Ciencias Básicas	24

Unidad o área	Frecuencia
Área de Ciencias Sociales	41
Área de Ingeniería	27
Área de Salud	20
Instituto o centro de Investigación	8
Oficina Administrativa	89
Programa de Posgrado	4
Vicerrectoría o administración superior	15
NA	32

La distribución por área muestra una participación amplia y diversa dentro de la institución, lo cual permite comprender cómo se transversaliza la creación y gestión de contenidos digitales. La presencia destacada del personal administrativo evidencia que la accesibilidad digital no se circunscribe únicamente a la docencia o a la academia, pues las oficinas administrativas tienen un rol central en la producción de información, servicios, trámites y comunicaciones institucionales que deben ser accesibles para toda la comunidad.

Por otro lado, la participación conjunta de las unidades académicas (incluyendo Ciencias Sociales, Ciencias Básicas, Ingeniería, Artes y Letras, Salud y Ciencias Agroalimentarias) suma aproximadamente un 60%, lo que demuestra que el tema también está profundamente relacionado con los procesos de enseñanza, investigación y extensión. La presencia de programas de posgrado, centros de investigación y vicerrectorías confirma que la accesibilidad se extiende a niveles de toma de decisión, gestión curricular y producción científica.

Esta composición tiene varias implicaciones:

- Refuerza la necesidad de una estrategia institucional transversal en accesibilidad digital, dado que los actores involucrados abarcan ámbitos administrativos, académicos y de gestión superior.
- Muestra que la generación de contenidos digitales relevantes no es exclusiva del personal docente, ya que las oficinas administrativas producen gran parte de las comunicaciones, plataformas de servicio y documentos formales que requieren cumplimiento de estándares.
- Revela que tanto los procesos académicos como administrativos deben alinearse con los criterios de accesibilidad, ya que ambos producen materiales de impacto para la comunidad universitaria y público en general.
- La diversidad de unidades representadas sugiere distintos niveles de madurez y necesidades en accesibilidad digital, lo cual puede orientar acciones diferenciadas de formación, acompañamiento y priorización.
- La presencia de 32 personas que no indican su unidad o área puede señalar oportunidades de mejora en el diseño del instrumento o en su completitud, pero también puede reflejar perfiles más transversales o con adscripciones múltiples.

## 6. Años de experiencia en la Universidad

Tabla 6: distribución por años de experiencia

Años de experiencia	Frecuencia
menos de 5 años	48
5–10 años	48

Años de experiencia	Frecuencia
10–15 años	48
15–20 años	53
20–25 años	46
más de 25 años	36
No indica	33

La distribución de años de experiencia muestra un grupo laboral altamente heterogéneo, con presencia equilibrada de personas en distintos rangos de trayectoria profesional. Las categorías de menos de 5 años, 5–10 años y 10–15 años presentan la misma cantidad de participantes, lo que indica una representación sólida de personal con experiencia inicial e intermedia. Esto sugiere que las prácticas laborales relacionadas con accesibilidad pueden estar influenciadas por procesos formativos recientes, pero aún no completamente consolidadas.

El grupo con 15–20 años es ligeramente mayor, lo que evidencia la participación de personal con trayectoria significativa y conocimiento institucional. A medida que aumentan los años de experiencia, la participación disminuye, aunque sigue siendo relevante en los rangos de 20–25 años y más de 25 años, lo que refleja la presencia de personal sénior con larga permanencia en la institución.

Esta combinación de trayectorias diversas implica que las estrategias de formación y acompañamiento en accesibilidad deben adaptarse a distintos niveles de familiaridad con herramientas digitales, cambios normativos y prácticas actuales. La variedad en la experiencia laboral también puede influir en la forma en que se perciben y aplican los criterios de accesibilidad, destacando la importancia de enfoques diferenciados según las necesidades de cada grupo.

## b. Conocimiento y prácticas en accesibilidad digital

### 7. Conocimiento del término accesibilidad digital

Tabla 7: distribución del conocimiento del término “accesibilidad digital”.

Respuesta	Frecuencia
Sí	212
No	66
No indica	34

Los datos muestran que la accesibilidad digital es un concepto que ya ha empezado a consolidarse dentro de la comunidad universitaria, aunque aún no alcanza una apropiación total. El hecho de que el 68% de las personas participantes refieren haber escuchado el término indica que la accesibilidad digital ha tenido presencia en procesos institucionales, capacitaciones, documentos o discusiones internas.

Sin embargo, el 21% que no reconoce el término revela una brecha, ya que casi una cuarta parte del personal todavía no ha tenido contacto con esta temática o no la identifica como parte de su quehacer. Esta ausencia de familiaridad podría dificultar la implementación transversal de prácticas accesibles, especialmente en áreas donde la producción de contenido digital es constante.

Por otra parte, las 34 personas que no respondieron constituyen un grupo relevante para la interpretación. Esta omisión podría deberse a varias razones: desconocimiento del concepto, falta de claridad sobre su significado, poca relación con la producción de materiales digitales, o incluso inseguridad sobre cómo responder. Cualquiera de estos escenarios apunta a un mismo hallazgo: la necesidad de fortalecer la comunicación institucional y asegurar que todos los

sectores del personal cuenten con un entendimiento básico y común sobre qué es accesibilidad digital y por qué es fundamental.

## 8. Conocimiento del concepto de “material accesible”

Tabla 8: distribución del conocimiento del concepto “material accesible”

Nivel de conocimiento	Frecuencia
Nada familiar	11
Poco familiar	60
Moderadamente familiar	129
Muy familiar	77
NA	35

Los resultados muestran que la mayor parte del personal tiene algún grado de conocimiento sobre el término “material accesible”, lo cual sugiere una base conceptual relativamente extendida dentro de la institución. Sin embargo, la distribución también evidencia que:

- La mayoría se ubica en un nivel intermedio (“moderadamente familiar”), lo que puede indicar conocimiento general, pero no necesariamente dominio técnico o aplicación en la práctica.
- El grupo que declara “alta familiaridad” representa un núcleo con mayor capacidad para implementar o acompañar acciones relacionadas con accesibilidad.
- Los niveles bajos de familiaridad muestran que aún existe una proporción importante que requiere formación básica para comprender el concepto y

aplicarlo en su trabajo cotidiano.

- Las 35 respuestas sin indicar nivel podrían reflejar desconocimiento, falta de claridad en el término o desinterés en responder.

En conjunto, la tendencia sugiere que existe un nivel de conciencia inicial sobre el tema, pero persiste la necesidad de fortalecer la capacitación, clarificar definiciones y promover ejemplos prácticos que permitan pasar de la familiaridad general a la adopción efectiva de criterios de accesibilidad en los materiales institucionales.

## 9. Contacto o uso de materiales adaptados para personas en la práctica profesional

Tabla 9: distribución de la frecuencia de contacto o uso de materiales adaptados.

Frecuencia	Cantidad
Nunca	53
Rara vez	78
Algunas veces	109
Frecuentemente	27
Siempre	8
NA	37

Los resultados muestran que, aunque existe exposición a materiales adaptados dentro de la institución, esta experiencia es intermitente y poco sistemática. La mayoría ha tenido contacto con este tipo de recursos únicamente de manera ocasional, lo que indica que:

- Los materiales adaptados no forman parte de la práctica laboral habitual para la mayoría del personal.
- El grupo que reporta uso frecuente o constante es pequeño (35 personas), lo que sugiere que solo ciertos roles o unidades producen o utilizan estos materiales de forma continua.
- La cantidad que indica “nunca” y la que responde “rara vez” refleja que una proporción significativa del personal aún no integra materiales accesibles en su quehacer, o no los identifica como tales.
- Las 37 respuestas sin declarar frecuencia podrían señalar desconocimiento sobre lo que se considera “material adaptado”, falta de claridad en la pregunta o limitada relación con tareas de producción de contenido.

En síntesis, los datos sugieren que la exposición a materiales adaptados existe pero no está institucionalizada, y que todavía se requiere fortalecer capacidades, ofrecer ejemplos concretos y promover lineamientos que faciliten su incorporación sistemática en los distintos procesos laborales.

## 10. Identificación de recursos accesibles

Tabla 10: distribución de la identificación de recursos accesibles

Tipo de recursos	Frecuencia
Documentos en letra grande	63
Documentos digitales para lectura de pantalla	26
Videos con subtítulos	75
Videos con interpretación en LESCO	48
Material en Braille	10
Imágenes con descripciones	27
Otros:	4
Ninguno	20
NA	39

La identificación de recursos accesibles muestra una familiaridad desigual entre los distintos tipos de materiales. Se pueden destacar tres tendencias principales:

- i. Mayor reconocimiento de recursos visuales de amplio uso. Los videos con subtítulos y los documentos en letra grande son los más mencionados, probablemente porque:
  - son formatos más visibles en la práctica cotidiana,
  - requieren menos especialización técnica para producirlos,

- su necesidad es socialmente más reconocida.
- ii. Menor identificación de recursos para accesibilidad estructural o técnica. Recursos como documentos compatibles con lectores de pantalla, imágenes con descripciones o materiales en Braille reciben menos menciones, lo que podría indicar:
- desconocimiento sobre su importancia,
  - menor disponibilidad en los entornos académicos,
  - falta de formación para su elaboración.
- iii. Presencia de un grupo sin reconocimiento de ningún recurso. Esto señala que aún existe un sector del personal que:
- no distingue qué es un recurso accesible,
  - no se ha expuesto a ellos,
  - o no relaciona su trabajo con la accesibilidad digital.

Las 39 respuestas sin indicar opciones pueden reflejar dudas, falta de claridad sobre los recursos o baja familiaridad con la elaboración de materiales accesibles. Sin embargo, los datos sugieren que, si bien hay conocimiento de algunos recursos accesibles de uso frecuente, persisten brechas significativas en la identificación de herramientas esenciales para la inclusión digital, especialmente aquellas relacionadas con tecnologías de apoyo y accesibilidad para personas con discapacidad.

### c. Producción y adaptación de materiales

#### 11. Realización de adaptaciones a materiales para que sean más accesibles

Tabla 11: distribución de la realización de adaptación a materiales.

Respuesta	Frecuencia
Sí	125
No	147
NA	40

Si se considera el total de la muestra, alrededor del 40% expresa haber realizado adaptaciones y cerca del 47% no; mientras que casi un 13% no respondió la pregunta. Lo anterior demuestra que:

- La práctica no es generalizada. Aunque hay un núcleo significativo que sí adapta materiales, la mayoría de las personas que respondieron aún no realiza adaptaciones, lo que confirma que la accesibilidad no está integrada de forma sistemática en las rutinas de trabajo.
- Existe una brecha entre conocimiento y acción. Anteriormente observamos niveles razonables de conocimiento o familiaridad sobre el concepto; no obstante, ese conocimiento no se traduce automáticamente en práctica. Esto podría deberse a múltiples factores: falta de tiempo, recursos, formación práctica, o apoyos institucionales.
- Importancia de las respuestas NA. El 12.8% que no respondió puede indicar: dudas sobre qué se considera “adaptar”, falta de relación con producción de materiales, o simple omisión. Ese porcentaje sugiere la conveniencia de clarificar el término y ofrecer ejemplos concretos en comunicaciones futuras.
- Impacto potencial por rol y unidad. Dado que la muestra incluye un alto porcentaje de personal administrativo y docente, el hecho de que menos de

la mitad adapte materiales implica un alcance reducido de la accesibilidad en procesos tanto académicos como administrativos. Es probable que la práctica esté concentrada en áreas o personas específicas (servicios de apoyo, personal formado técnicamente).

## 12. Tipos de materiales que se han adaptado para que sean accesibles

Tabla 12: distribución del tipo de material que se ha adaptado.

Material	Frecuencia
Documentos impresos	76
Documentos digitales	86
Videos	42
Sitios web	21
Correo electrónico	26
Otros:	20

Los datos muestran que, entre las personas que han realizado adaptaciones, la mayoría se ha enfocado en documentos digitales e impresos, lo que indica que las acciones de accesibilidad se concentran en materiales de uso cotidiano y en formatos donde el personal tiene mayor control y familiaridad técnica. Esto sugiere que las prácticas accesibles se están incorporando principalmente en tareas básicas de producción documental.

La menor frecuencia de adaptaciones en videos y especialmente en sitios web revela que estos ámbitos requieren competencias más especializadas y que aún no son parte del quehacer común del personal universitario. Esto señala brechas importantes en formación, recursos y acompañamiento para producir contenidos audiovisuales y digitales plenamente accesibles.

El hecho de que pocas personas adapten correos electrónicos evidencia que la accesibilidad en la comunicación diaria todavía no está internalizada como una práctica transversal, a pesar de ser uno de los canales institucionales más utilizados.

Finalmente, la presencia de un número relevante de respuestas en la categoría “otros” muestra que existen necesidades de accesibilidad diversas y no estandarizadas, lo que refuerza la importancia de contar con lineamientos claros y con apoyo técnico para una variedad más amplia de materiales.

### **13. Frecuencia de revisión de materiales digitales (PDF, Word, PowerPoint, Moodle, etc.) para que puedan ser utilizados por personas con necesidades educativas, adultos mayores**

Tabla 13. Distribución de la frecuencia de revisión de materiales digitales para que puedan ser utilizados por personas con necesidades educativas, adultos mayores

Frecuencia	Respuestas
Nunca	81
Rara vez	89
Algunas veces	66
Frecuentemente	23
Siempre	8
NA	45

Los datos reflejan que la revisión sistemática de accesibilidad en materiales digitales es poco frecuente. La mayoría del personal indica que “nunca” o “rara vez”

verifica si sus materiales pueden ser utilizados por personas con necesidades educativas, lo que evidencia que la accesibilidad no está integrada como un paso rutinario dentro de los procesos de producción de contenidos.

El grupo que revisa sus materiales “algunas veces” sugiere que existe conciencia intermitente, pero sin consolidarse como una práctica constante. Por su parte, el porcentaje reducido de personas que revisan “frecuentemente” o “siempre” indica que sólo una minoría ha incorporado de manera estable criterios de accesibilidad en su trabajo cotidiano.

De esta manera, los datos obtenidos señalan la necesidad de fortalecer la formación, brindar herramientas claras y establecer o divulgar los lineamientos institucionales que faciliten convertir la revisión de accesibilidad en un hábito regular, especialmente en entornos digitales de uso masivo.

#### **14. Conocimiento sobre cómo probar si un documento digital es accesible para un programa de lectura de pantalla**

Tabla 14: distribución del conocimiento sobre cómo probar si un documento digital es accesible para un programa de lectura de pantalla

Respuesta	Frecuencia
Sí	39
No	228
NA	45

Los resultados muestran que la gran mayoría del personal no sabe cómo comprobar si un documento digital es accesible para lectores de pantalla, lo que

revela una brecha significativa en habilidades técnicas básicas de accesibilidad digital. Esto indica que, aunque gran cantidad de personas producen materiales digitales en su labor cotidiana, pocas cuentan con el conocimiento necesario para comprobar que esos documentos sean accesibles.

El número reducido de personas que responden “sí” sugiere que el dominio de estas herramientas está concentrado en un grupo pequeño, posiblemente con formación específica o experiencia previa. La alta proporción de respuestas negativas señala la necesidad urgente de capacitación práctica, guías claras y recursos institucionales que enseñen cómo evaluar la accesibilidad de documentos de manera sencilla.

En su conjunto, los datos evidencian que la capacidad de verificación técnica es una de las áreas más débiles dentro de las prácticas de accesibilidad digital y constituye un punto crítico para mejorar la calidad inclusiva de los materiales que produce la institución.

#### d. Apoyos y barreras institucionales

#### 15. Presencia de políticas o lineamientos claros sobre accesibilidad digital

Tabla 15: distribución de la presencia de políticas o lineamientos claros sobre accesibilidad digital

Respuesta	Frecuencia
Sí, formales	40
Sí, informales	32
No existen	82
No sé	109
NA	49

Los datos muestran que la mayoría del personal no identifica políticas claras de accesibilidad digital en su unidad. El grupo más grande indica “no sé”, lo cual sugiere que los lineamientos no están suficientemente difundidos ni son visibles para el personal. Esto refleja una falta de comunicación interna o de integración efectiva de la accesibilidad en los procesos institucionales.

El segundo grupo más numeroso señala directamente que no existen lineamientos, lo que evidencia percepciones de ausencia de normativa o de falta de dirección concreta en la práctica cotidiana. La presencia de respuestas que mencionan políticas informales indica que algunas unidades han adoptado prácticas o acuerdos propios, pero sin formalización ni respaldo institucional.

El porcentaje relativamente pequeño que reporta políticas formales demuestra que solo ciertas áreas han avanzado en estructurar procesos claros o dar seguimiento a los lineamientos existentes, pero estos no representan la situación general de la institución. En conjunto, los datos señalan una necesidad urgente de alineamiento, comunicación y formalización, de modo que el personal

conozca, comprenda y pueda aplicar criterios de accesibilidad digital con coherencia y respaldo normativo.

## 16. Principales obstáculos identificados para producir o utilizar materiales accesibles

Tabla 16: distribución de los principales obstáculos identificados para producir o utilizar materiales accesibles

Obstáculo	Frecuencia
Falta de conocimiento técnico	180
Falta de capacitación	202
Falta de tiempo	96
Falta de apoyo institucional	89
Recursos tecnológicos limitados	104
No lo considero prioritario	16
Otros:	21

Los datos muestran que los principales obstáculos para producir o utilizar materiales accesibles están relacionados con limitaciones de conocimiento y formación, más que con desinterés o resistencia del personal. Las dos barreras más mencionadas (falta de capacitación y falta de conocimiento técnico) indican que la mayoría de las personas desean implementar prácticas accesibles, pero no cuentan con las herramientas ni las competencias necesarias para hacerlo de manera adecuada.

Las respuestas sobre recursos tecnológicos limitados y falta de tiempo reflejan condiciones estructurales que dificultan la incorporación de la accesibilidad en la rutina laboral. Estas barreras afectan especialmente la producción de materiales complejos, como videos accesibles o contenidos web.

La mención a la falta de apoyo institucional señala que, en algunos casos, la accesibilidad no está integrada en los procesos administrativos o académicos, lo que genera dudas sobre responsabilidades, alcances y requisitos. Este vacío institucional podría reforzar la percepción de que las prácticas accesibles dependen del esfuerzo individual y no de una política clara.

Finalmente, la proporción muy baja de personas que indican que “no lo consideran prioritario” evidencia que la accesibilidad sí es vista como un tema importante, pero que existen barreras prácticas que impiden su aplicación. En conjunto, los datos sugieren que fortalecer la capacitación, clarificar lineamientos institucionales y mejorar las condiciones de trabajo puede tener un impacto directo y significativo en la producción de materiales accesibles.

## 17. Apoyos considerados necesarios para garantizar la accesibilidad digital

Tabla 17: distribución de los apoyos considerados necesarios para garantizar la accesibilidad digital

Apoyo	Frecuencia
Capacitaciones	213
Herramientas tecnológicas accesibles	184
Asesoría técnica especializada	169
Directrices claras de la institución	137
Tutoriales en video	97
Otro:	11

Los datos muestran que el personal percibe una necesidad fuerte y consistente de formación y recursos prácticos para garantizar la accesibilidad digital en su trabajo. La opción más mencionada es la capacitación, lo que confirma que el principal vacío identificado en preguntas anteriores (la falta de conocimientos y habilidades) se refleja también en las expectativas de apoyo.

La alta demanda de herramientas tecnológicas accesibles y de asesoría técnica especializada indica que las personas no solo requieren aprender, sino también contar con plataformas, programas y acompañamiento experto que faciliten aplicar la accesibilidad en situaciones reales. Esto sugiere que la responsabilidad no puede recaer únicamente en cada persona funcionaria, pues se necesitan condiciones institucionales y soporte continuo.

La solicitud de directrices claras de la institución evidencia nuevamente la percepción de falta de lineamientos formales y de orientación unificada. Esto implica que, sin una guía común, la accesibilidad queda sujeta a interpretaciones individuales, con resultados desiguales entre unidades. Además, la mención a tutoriales en video destaca la preferencia por recursos prácticos, concretos y autogestionables, que permitan aprender de forma flexible y paso a paso.

Hasta aquí, los datos revelan que el personal está dispuesto a incorporar la accesibilidad en su labor, pero requiere una combinación de formación estructurada, acompañamiento técnico, herramientas adecuadas y claridad institucional para hacerlo de manera efectiva.

## e. Percepción y disposición

### 18. Percepción de la accesibilidad digital como herramienta para la mejora en la divulgación de información o la calidad de la enseñanza y el aprendizaje

Tabla 18: distribución de la percepción de la accesibilidad digital como herramienta para la mejora en la divulgación de información o la calidad de la enseñanza y el aprendizaje

Criterio	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	6
En desacuerdo	0
Neutral	15
De acuerdo	104
Totalmente de acuerdo	135
NA	52

Los resultados obtenidos muestran una valoración claramente positiva sobre el impacto de la accesibilidad digital en la calidad de la información y los procesos de enseñanza– aprendizaje. La mayoría del personal está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la accesibilidad mejora estos procesos, lo que indica una comprensión generalizada de sus beneficios y un reconocimiento de su relevancia institucional.

Por aparte, el número reducido de personas en desacuerdo evidencia que existe poco rechazo o resistencia conceptual al tema. La presencia de respuestas

neutrales sugiere que, aunque algunas personas no tienen una postura clara, tampoco perciben la accesibilidad como algo negativo, sino como un aspecto que podría mejorar con mayor conocimiento o experiencia directa.

Según estos datos, se podría sugerir la existencia de una percepción favorable que puede facilitar la implementación de estrategias de accesibilidad digital, ya que el personal reconoce su valor y está predispuesto a verla como una oportunidad para fortalecer la inclusión, la comunicación y la calidad educativa.

## 19. Disposición para recibir capacitación sobre accesibilidad digital

Tabla 19: distribución de las respuestas sobre disposición para recibir capacitación sobre accesibilidad digital

Disposición	Frecuencia
Nada dispuesto	1
Poco dispuesto	6
Neutral	13
Dispuesto	114
Muy dispuesto	125
NA	53

Según los datos existe una alta disposición del personal para recibir capacitación en accesibilidad digital. La gran mayoría se ubica en las categorías “dispuesto” o “muy dispuesto”, lo que evidencia una actitud abierta y un interés genuino por adquirir las competencias necesarias para mejorar sus prácticas laborales.

Las respuestas neutrales son pocas y no representan una resistencia significativa, sino posiblemente falta de información o claridad sobre el alcance de la capacitación. Las categorías “poco dispuesto” y “nada dispuesto” prácticamente no aparecen, lo que confirma que la capacitación es vista de manera positiva y pertinente.

Es así que estos resultados revelan un escenario favorable para impulsar procesos formativos, pues existe motivación, necesidad y un público claramente receptivo. Esto sugiere que las acciones de formación podrían tener alta participación e impacto si se diseñan de forma práctica, contextualizada y accesible para diferentes perfiles laborales.

## 20. Nivel de priorización de la accesibilidad digital en la Universidad

Tabla 20: distribución del nivel de priorización de la accesibilidad digital en la Universidad

Prioridad	Frecuencia
Muy baja	2
Baja	3
Moderada	36
Alta	120
Muy alta	98
NA	53

El personal, según los datos recabados, considera que la accesibilidad digital debe tener una “prioridad alta” o “muy alta” dentro de la Universidad. La mayoría de las respuestas se concentra en estos dos niveles superiores, lo que indica un reconocimiento claro de la importancia institucional del tema y de su impacto en la inclusión, la comunicación y la calidad de los servicios.

El grupo que la percibe como una prioridad moderada es relativamente pequeño, lo que sugiere que, aunque algunas personas consideran que existen otras urgencias institucionales, igualmente reconocen que la accesibilidad debe ocupar un lugar relevante.

Las respuestas que indican “baja” o “muy baja” prioridad son mínimas, lo que evidencia que la accesibilidad digital no es vista como un tema marginal ni secundario dentro del quehacer universitario.

En conjunto, estos datos muestran un fuerte consenso interno sobre la necesidad de que la Universidad impulse la accesibilidad digital como una línea estratégica, lo cual refuerza el potencial de aceptación y apoyo hacia políticas, capacitaciones y acciones transversales en esta materia.

## Síntesis de los resultados

El análisis global de los datos evidencia que la accesibilidad digital es un tema reconocido dentro de la comunidad universitaria, pero aún no plenamente integrado en las prácticas cotidianas de producción y gestión de contenidos. La composición de la muestra (diversa en edad, género, tipo de puesto, sede, unidad o área de trabajo y años de experiencia) permite concluir que la accesibilidad digital impacta de manera transversal a la institución y que su abordaje requiere estrategias diferenciadas según los contextos laborales y académicos.

En términos de conocimiento, existe una base conceptual relativamente sólida: la mayoría del personal identifica el término “accesibilidad digital” y reconoce, al menos de forma general, qué implica un “material accesible”. Sin embargo, esta familiaridad no siempre se traduce en comprensión técnica. Persisten brechas importantes en la identificación de recursos accesibles más especializados (documentos para lectores de pantalla, descripción de imágenes, recursos específicos como el Braille y la lengua de señas). Además, la habilidad para comprobar la accesibilidad de documentos, una competencia clave para la inclusión digital, es una de las áreas de mayor debilidad institucional.

La dimensión de práctica muestra un panorama más limitado: menos de la mitad del personal ha adaptado materiales, y la revisión de accesibilidad en documentos digitales es poco frecuente. La producción accesible se concentra sobre todo en documentos impresos y digitales básicos, mientras que tareas más complejas como adaptar videos, sitios web o comunicaciones institucionales accesibles siguen siendo menos comunes. Esto indica que la accesibilidad no está aún sistematizada como un componente indispensable en la creación de contenido universitario.

En cuanto a apoyos y barreras institucionales, la falta de políticas claras y de difusión de lineamientos es un elemento crítico. La mayoría del personal desconoce si en su unidad existen políticas de accesibilidad digital, lo que refleja insuficiente articulación institucional y una débil integración a los procesos administrativos,

pedagógicos y tecnológicos. Las principales barreras identificadas (falta de capacitación, conocimiento técnico, tiempo y recursos tecnológicos) podrían indicar que el problema no es de actitud, sino de capacidades y condiciones institucionales. Esto reafirmaría la necesidad de fortalecer la formación continua, acompañar técnicamente a las unidades, y consolidar una infraestructura que permita desarrollar contenidos accesibles sin sobrecargar al personal.

Finalmente, la valoración otorgada a la accesibilidad digital sugiere un horizonte positivo, pues la mayoría considera que debería tener una prioridad alta o muy alta dentro de la Universidad. Esta percepción constituye una oportunidad estratégica. El interés institucional existe; lo que falta es traducirlo en políticas, acciones, herramientas y procesos coherentes que hagan de la accesibilidad digital una parte integral de la cultura universitaria.

En conjunto, los resultados presentan un panorama claro: la UCR cuenta con una base de percepción y valoración favorable, pero requiere fortalecer capacidades, formalizar lineamientos, institucionalizar prácticas y garantizar los recursos necesarios para avanzar hacia una accesibilidad digital sostenida, transversal y coherente con su misión inclusiva.

### III. Conclusiones y recomendaciones

#### Conclusiones

- a. Sobre el nivel de conocimiento y competencias en accesibilidad digital
  - La mayoría del personal posee conocimientos generales, pero no técnicos, sobre accesibilidad digital. Aunque hay conciencia del tema, el dominio de pautas formales (WCAG, lineamientos UCR) aún es limitado.
  - Los resultados muestran que una parte importante del personal desconoce procedimientos estandarizados para crear contenidos accesibles, lo que se refleja en la falta de prácticas consistentes en documentos, audiovisuales y plataformas.
  - Existe un grupo minoritario con formación sólida, que constituye un recurso clave para procesos de acompañamiento técnico y creación de comunidades de práctica.
  
- b. Sobre barreras y buenas prácticas identificadas
  - Se identifican buenas prácticas aisladas, posiblemente impulsadas por personas con interés o experiencia previa, pero no institucionalizadas ni replicadas de forma sistemática.
  - La falta de recursos, capacitación y lineamientos institucionales puede generar brechas tecnológicas y metodológicas observadas; limitando la

capacidad del personal para producir y revisar materiales.

c. Sobre necesidades de formación y recursos

- Se evidencia disposición del personal para incorporar la accesibilidad en su labor, pero se requiere una combinación de formación estructurada, acompañamiento técnico, herramientas adecuadas y claridad institucional para hacerlo de manera efectiva.
- Existe una alta demanda de capacitación, la cual podría estar centrada en habilidades concretas como edición accesible de documentos, manejo de plataformas, subtítulos, descripción de imágenes.

d. Sobre la planificación de estrategias institucionales

- El estudio confirma la necesidad de una estrategia institucional articulada, que incluya capacitación, seguimiento y mejora tecnológica, para cumplir los compromisos de inclusión y accesibilidad.
- Los datos evidencian que avanzar en accesibilidad digital no depende solo del conocimiento individual, sino de procesos estables, estandarización y apoyo institucional permanente.

## Recomendaciones

- a. Fortalecer el conocimiento y la familiaridad con la accesibilidad. Se recomienda desarrollar espacios de formación, con ejemplos prácticos y lenguaje claro, que permitan al personal comprender qué es la accesibilidad digital y cómo aplicarla en su contexto laboral.
- b. Integrar prácticas accesibles en el trabajo cotidiano. Para facilitar la adopción práctica, se sugiere implementar plantillas accesibles para documentos, presentaciones, infografías y videos. Estas plantillas, acompañadas de guías rápidas, permitirían que la accesibilidad se incorpore desde el inicio de la producción y no como una corrección tardía.
- c. Mejorar la capacidad de producción y adaptación de materiales. Dado que la adaptación de videos, sitios web y recursos interactivos requiere competencias especializadas, se recomienda ofrecer asesoría en subtitulación, descripción de imágenes, optimización de documentos y validación de accesibilidad.
- d. Reducir barreras institucionales y proveer apoyos claros. Para superar la falta de lineamientos y recursos tecnológicos, se recomienda fortalecer la divulgación y cumplimiento del Lineamiento para la implementación de accesibilidad en los sitios web y documentos digitales de la Universidad De Costa Rica, elaborado por el CI.
- e. Aprovechar la alta disposición y percepción positiva del personal. Dado que la mayoría del personal está dispuesto a capacitarse y reconoce la importancia de la accesibilidad, se recomienda implementar campañas de concientización continuas que acompañen los procesos de formación.
- f. Si bien la accesibilidad digital debe asumirse como un eje transversal en toda la universidad, estos hallazgos señalan que es imprescindible fortalecer el

liderazgo de unidades estratégicas como Rectoría, Consejo Universitario, Oficina de Comunicación Institucional y las Vicerrectorías. Su dominio pleno del tema permitiría orientar políticas, definir lineamientos claros y respaldar la capacitación, los recursos y el acompañamiento técnico recomendados previamente.