



EDUCACIÓN CON  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL

UNIVERSIDAD DE COLIMA



# Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales ESP 2019



OBSERVATORIO TIC

#DESCUBRETUENTORNO



United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization



UNESCO Chair in New Technologies  
University of Colima  
Colima, Mexico





Para citar esta obra:

Dirección General de Integración de Tecnologías de Información. 2019. *Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales (ESP 2019) - Presentación*. ObservaTIC, Universidad de Colima, Octubre 4 de 2019, Colima, México.



[Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales \(ESP 2019\) - Presentación](#) por [Dirección General de Integración de Tecnologías de Información, Universidad de Colima](#) se distribuye bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](#).

# ESP 2019

*índice*

1. Introducción
2. Metodología
3. Resultados
4. Análisis



# Introducción





# Introducción

La Coordinación General de Tecnologías de Información busca promover la **adopción, integración** y **apropiación** de las tecnologías en la Universidad de Colima. Para ello se apoya en sus cuatro direcciones generales:

- (1) Dirección General de Recursos Educativos Digitales
- (2) Dirección General de Servicios Telemáticos
- (3) Dirección General de Integración de Tecnologías de Información
- (4) Dirección General de Tecnologías Informacionales.



# Introducción

Cada dirección ofrece una serie de servicios y productos que contribuyen a la consolidación del ***ecosistema tecnológico institucional***, de manera que se vuelve importante revisar cómo son percibidos por sus usuarios directos (ej. estudiantes, docentes, directivos y administrativos), esto con el fin de mejorar su calidad.

Con base en lo anterior es que cada dos años se lleva a cabo la Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales (ESP).

# Metodología





# Metodología

## **Objetivo**

Conocer la percepción de los usuarios de los servicios tecnológicos que ofrece la Universidad de Colima, en los tres niveles educativos: bachillerato, licenciatura y posgrado.



# Metodología

## **Instrumento de evaluación**

Para la realización de la evaluación, se diseñó un formato compuesto por 12 reactivos a través de los cuales se pidió a los participantes dar su opinión respecto a tres factores: (1) uso, (2) experiencia de uso y (3) sugerencias para mejora.



# Metodología

## **Población de estudio**

La población de interés para el análisis contempla al total de *estudiantes* y al total de *docentes* quienes se encuentran involucrados tanto en el manejo como en la implementación de dichos recursos tecnológicos.



# Cálculo de la muestra

Representatividad estadística establecida a través de la fórmula de poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 Npq}{E^2 (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 pq}$$

Inclusión de alumnos y profesores de los tres niveles educativos\*.

Consideraciones por:

- Nivel educativo
- Sexo
- Dependencia



# Cálculo de la muestra

Estudiantes			
Nivel	Hombres	Mujeres	Cuestionarios a Aplicar
Medio Superior	244	316	560
Superior	228	258	486
Posgrado	12	12	24
<b>Totales</b>	<b>484</b>	<b>586</b>	<b>1070</b>

Docentes			
Nivel	Hombres	Mujeres	Cuestionarios a Aplicar
Medio Superior	88	75	163
Superior	202	125	327
<b>Totales</b>	<b>290</b>	<b>200</b>	<b>490</b>



# Desarrollo

En total, se contó con la participación de **1159** alumnos, **308** profesores, **55** directivos y **177** administrativos provenientes de las cinco delegaciones de la institución.

# Participantes





# Datos demográficos - General

Perfil	Número	Porcentaje
Estudiante	1159	68.22%
Docente	308	18.13%
Directivo	55	3.24%
Administrativo	177	10.42%

Edad	Número	Porcentaje
Menos de 18 años	545	32.08%
De 18 a 25 años	602	35.43%
De 26 a 35 años	173	10.18%
De 36 a 45 años	225	13.24%

Sexo	Número	Porcentaje
Hombre	813	47.85%
Mujer	886	52.15%



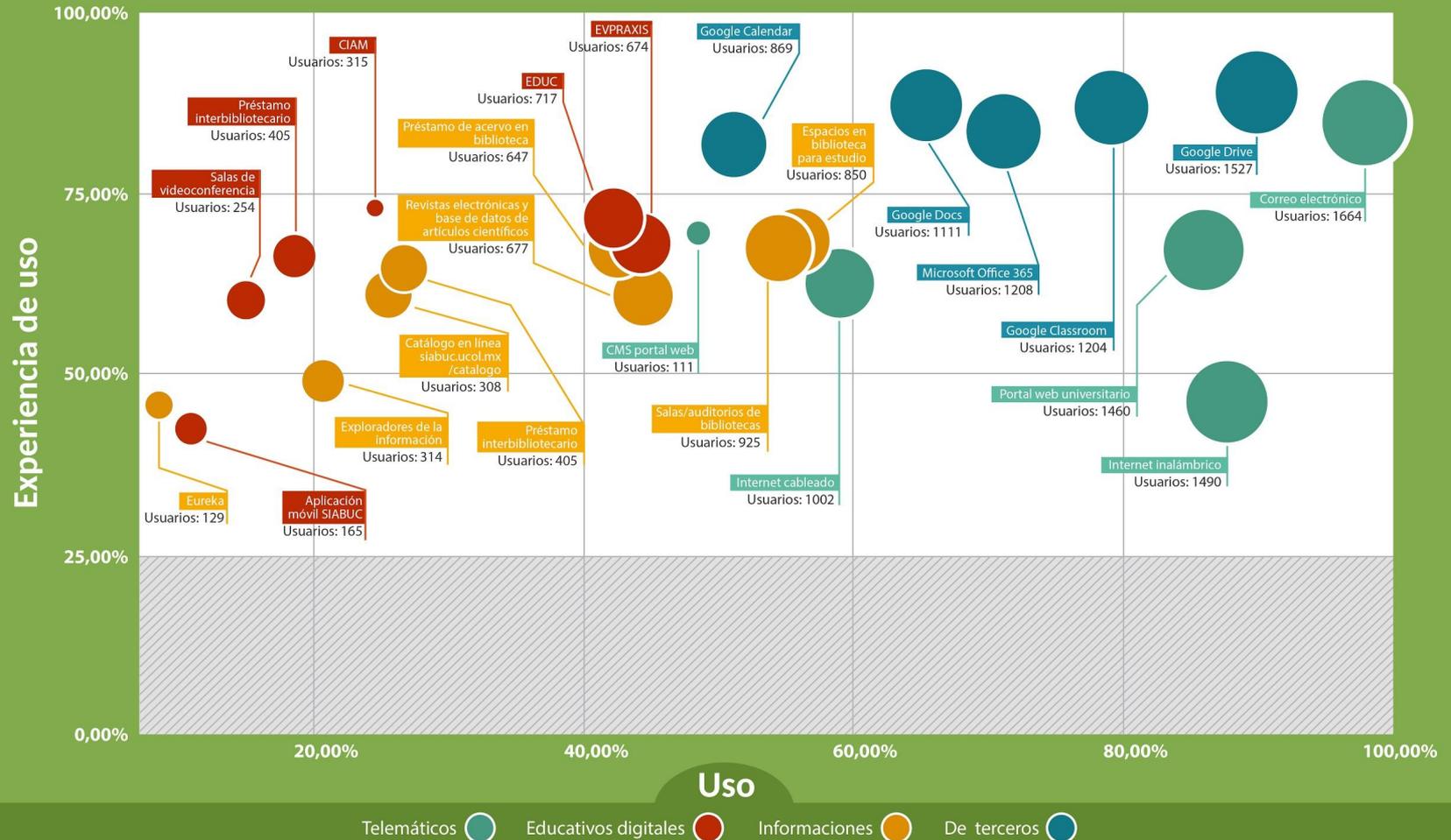
# Datos demográficos - General

Nivel educativo	Número	Porcentaje
Bachillerato	856	50.38%
Licenciatura	722	42.50%
Posgrado	27	1.59%
No aplica	94	5.53%

Nivel de habilidades tecnológicas	Número	Porcentaje
No las utilizo	16	0.94%
Principiante	438	25.78%
Intermedio	888	52.27%
Avanzado	357	21.01%



# Resultados generales





# Servicios y productos telemáticos

Servicio o producto	Uso			Total de usuarios
	Lo utilizo	Lo conozco pero no lo utilizo	No lo conozco	
Correo electrónico	97.94%	1.94%	0.12%	1699
Internet inalámbrico	87.70%	11.12%	1.18%	1699
Portal web universitario	85.93%	12.89%	1.18%	1699
Internet cableado	58.98%	34.31%	6.71%	1699
CMS portal web	48.47%	28.38%	23.14%	229



# Servicios y productos telemáticos

Servicio o producto	Experiencia de uso		
	Positiva	Neutral	Negativa
Correo electrónico	84.80%	10.04%	3.31%
CMS portal web	69.37%	24.32%	3.60%
Portal web universitario	67.19%	26.92%	4.32%
Internet cableado	62.57%	28.44%	7.39%
Internet inalámbrico	46.17%	29.40%	21.81%



# Servicios y productos educativos digitales

Servicio o producto	Uso			Total de usuarios
	Lo utilizo	Lo conozco pero no lo utilizo	No lo conozco	
EVPRAXIS	44.28%	36.79%	18.92%	1522
EDUC	42.20%	43.20%	14.60%	1699
Diseño de cursos en línea	24.52%	42.98%	32.51%	363
CIAM	18.54%	49.44%	32.02%	1699
Salas de videoconferencia	14.95%	56.44%	28.61%	1699
Aplicación móvil SIABUC	10.84%	33.97%	55.19%	1522



# Servicios y productos educativos digitales

Servicio o producto	Experiencia de uso		
	Positiva	Neutral	Negativa
Diseño de cursos en línea	73.03%	22.47%	1.12%
EDUC	71.41%	20.08%	6.69%
EVPRAXIS	68.10%	23.89%	6.82%
CIAM	66.35%	24.13%	6.67%
Salas de videoconferencia	60.24%	25.59%	11.02%
Aplicación móvil SIABUC	42.42%	39.39%	9.70%



# Servicios y productos informacionales

Servicio o producto	Uso			Total de usuarios
	Lo utilizo	Lo conozco pero no lo utilizo	No lo conozco	
Espacios en biblioteca para estudio	55.85%	35.68%	8.48%	1522
Salas/auditorios de bibliotecas	54.44%	36.20%	9.36%	1699
Revistas electrónicas y base de datos de artículos científicos	44.48%	39.62%	15.90%	1522
Préstamo de acervo en bibliotecas	42.51%	39.55%	17.94%	1522
Préstamo interbibliotecario	26.61%	48.42%	24.97%	1522
Catálogo en línea <a href="http://siabuc.ucol.mx/catalogo">siabuc.ucol.mx/catalogo</a>	25.49%	39.22%	35.28%	1522
Exploradores de la información	20.63%	33.84%	45.53%	1522
Eureka	8.48%	30.88%	60.64%	1522



# Servicios y productos informacionales

Servicio o producto	Experiencia de uso		
	Positiva	Neutral	Negativa
Espacios en biblioteca para estudio	68.47%	18.94%	8.47%
Salas/auditorios de bibliotecas	67.46%	20.00%	8.22%
Préstamo de acervo en bibliotecas	67.39%	21.48%	7.11%
Préstamo interbibliotecario	64.69%	21.23%	10.37%
Catálogo en línea siabuc.ucol.mx/catalogo	61.08%	25.77%	8.25%
Revistas electrónicas y base de datos de artículos científicos	60.86%	27.62%	7.09%
Exploradores de la información	49.04%	36.62%	10.51%
Eureka	45.74%	37.21%	11.63%



# Servicios y productos de terceros

Servicio o producto	Uso			Total de usuarios
	Lo utilizo	Lo conozco pero no lo utilizo	No lo conozco	
Google Drive	89.88%	8.30%	1.82%	1699
Google Classroom	79.11%	17.28%	3.61%	1522
Microsoft Office 365	71.10%	21.19%	7.71%	1699
Google Docs	65.39%	26.43%	8.18%	1699
Google Calendar	51.15%	39.73%	9.12%	1699



# Servicios y productos de terceros

Servicio o producto	Experiencia de uso		
	Positiva	Neutral	Negativa
Google Drive	89.00%	5.96%	2.82%
Google Docs	87.22%	8.10%	2.43%
Google Classroom	86.88%	7.56%	3.41%
Microsoft Office 365	83.61%	11.92%	2.48%
Google Calendar	81.82%	14.04%	1.96%



# Sugerencias para mejora - General

Sugerencias	Número
Mejorar conectividad	346
Oportunidad de difusión de servicios y productos	177
Capacitación para uso de servicios y productos (en línea y presencial)	106
Adecuar plataformas a necesidades de usuarios (EDUC, EvPraxis, Sistema de reserva de espacios, SICEUC, etc.)	44
Mejora continua de servicios y productos (accesibilidad, diseño, facilidad de uso, etc.)	43
Mejora de instalaciones/infraestructura	37
Mejorar accesibilidad a, y proceso de curación de, fuentes de información	36
Rediseñar el portal web universitario	27
Problemas con Microsoft Office 365	14
Restringir accesos a bibliotecas por plantel/horario	11

# Análisis





# Análisis

Los servicios y productos más utilizados:

1. Correo electrónico
2. Google Drive
3. Portal Web Universitario

Los servicios y productos mejor calificados:

1. Google Drive
2. Google Classroom
3. Google Docs



# Análisis

De acuerdo al porcentaje de la población que lo utiliza, se puede catalogar un servicio o producto como:

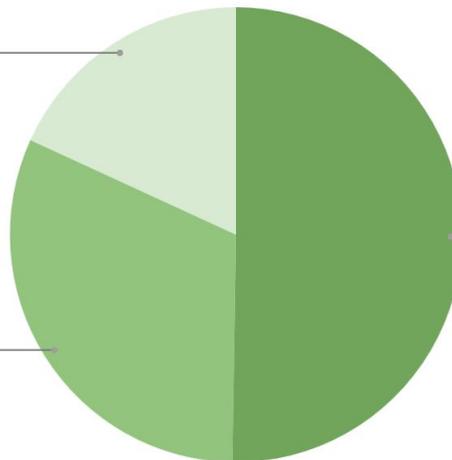
1. De uso bajo (menor a 40%)
2. De uso moderado (de entre 40% y 65%)
3. De uso frecuente (65% o más)

# Uso de servicios y productos

De un total de **36203** respuestas

**No lo conozco**  
18,2%

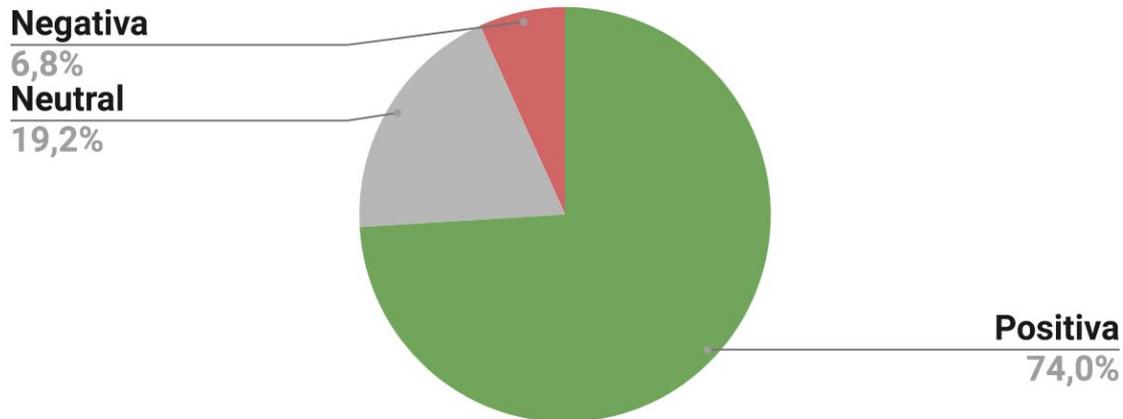
**Lo conozco pero no lo utilizo**  
31,6%



**Lo utilizo**  
50,3%

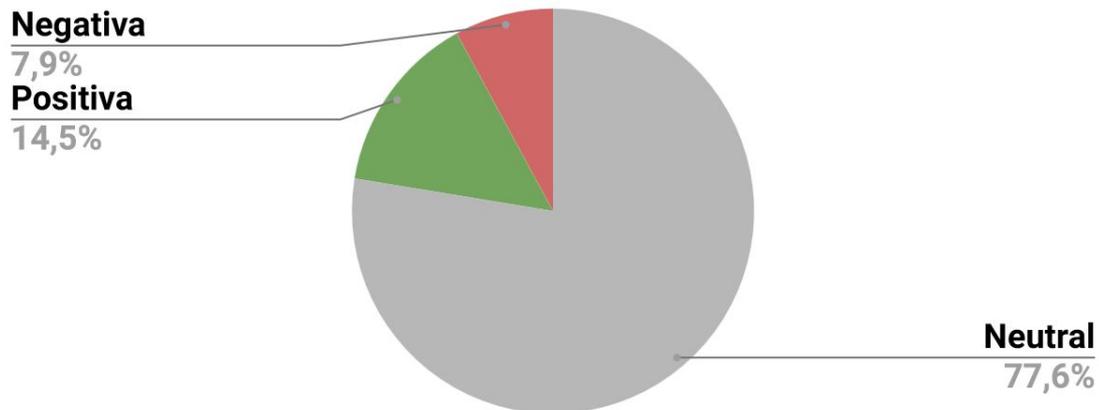
# Tipo de experiencia en relación con el uso

*Lo utilizo* - 18195 respuestas



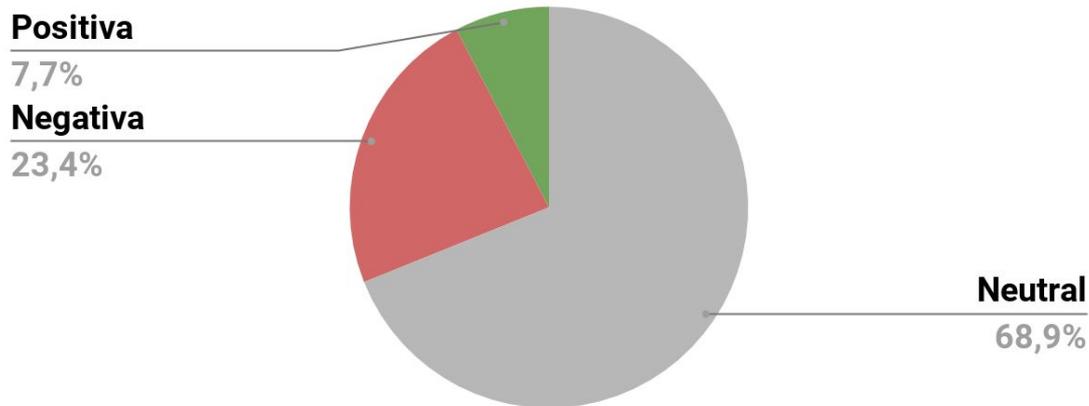
# Tipo de experiencia en relación con el uso

*Lo conozco pero no lo utilizo* - 11428 respuestas



# Tipo de experiencia en relación con el uso

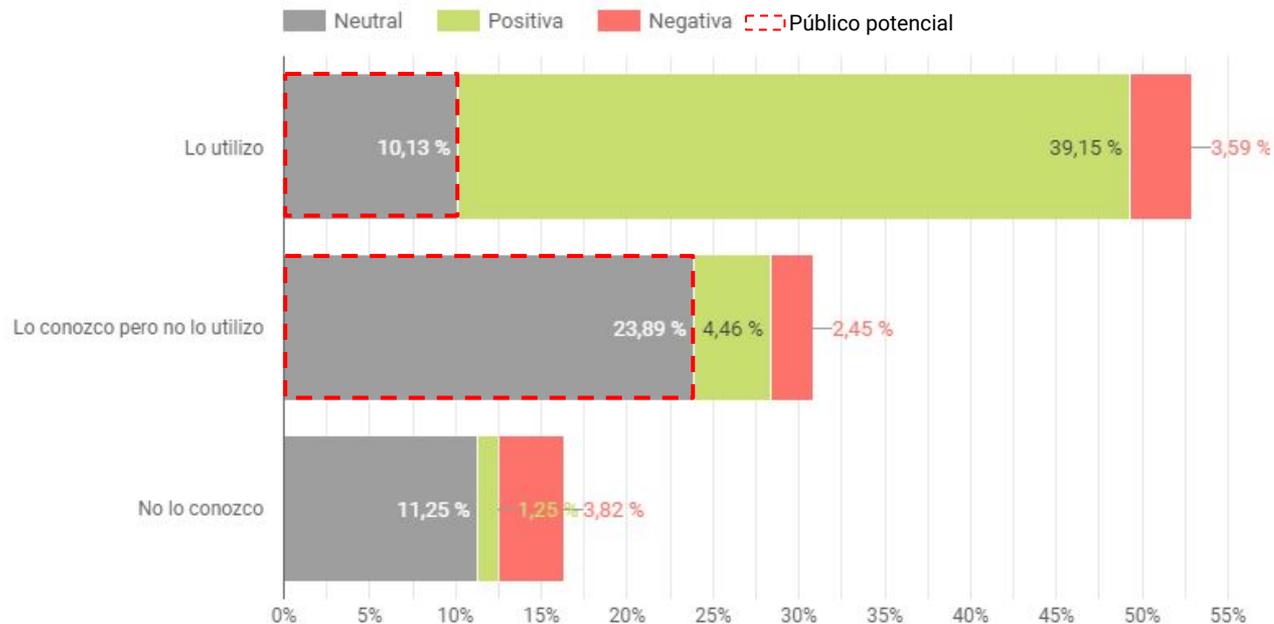
*No lo conozco* - **6580** respuestas



# Tipo de experiencia en relación con el uso



De un total de **36203**  
respuestas



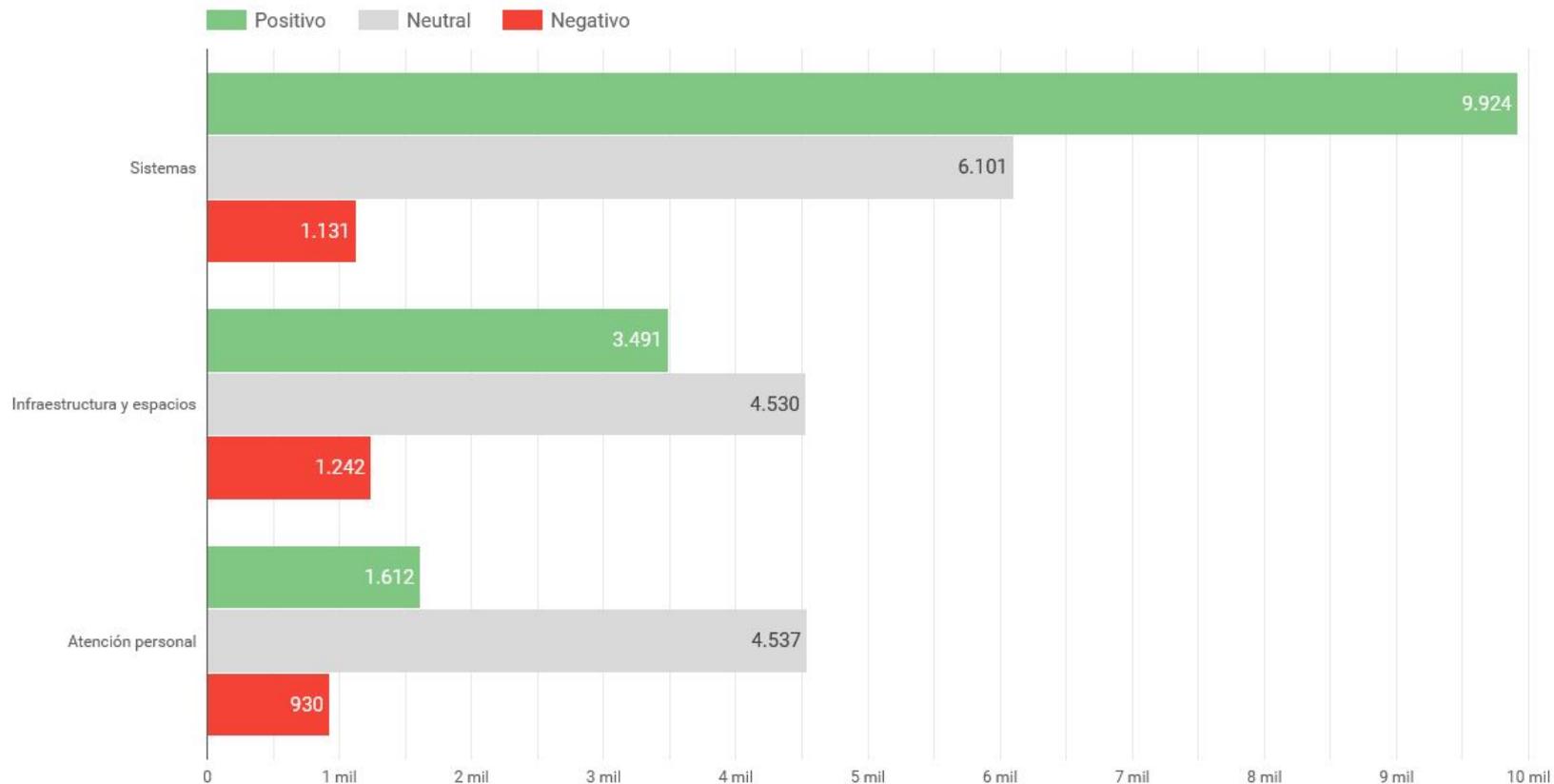


# Tipo de experiencia en relación con el uso

Uso	Experiencia de uso	Número de respuestas	Porcentaje de uso
Lo utilizo	Positiva	13113	39.15%
	Neutral	3395	10.13%
	Negativa	1203	3.59%
Lo conozco pero no lo utilizo	Neutral	8003	23.89%
	Positiva	1494	4.46%
	Negativa	820	2.45%
No lo conozco	Neutral	3770	11.25%
	Negativa	1280	3.82%
	Positiva	420	1.25%

# Clasificación por tipo de servicio o producto

De un total de **36203** respuestas



# Discusión





# Discusión

## **Oportunidad de mejora**

Cambiar opiniones neutrales en positivas → Abordar sugerencias de los participantes