



UNIVERSIDAD  
DE COLIMA

# Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales

ESP 2023



OBSERVATORIO TIC

#DESCUBREUNTORNO



United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization



UNESCO Chair in New Technologies  
University of Colima  
Colima, Mexico

PERTINENCIA  
QUE TRANSFORMA

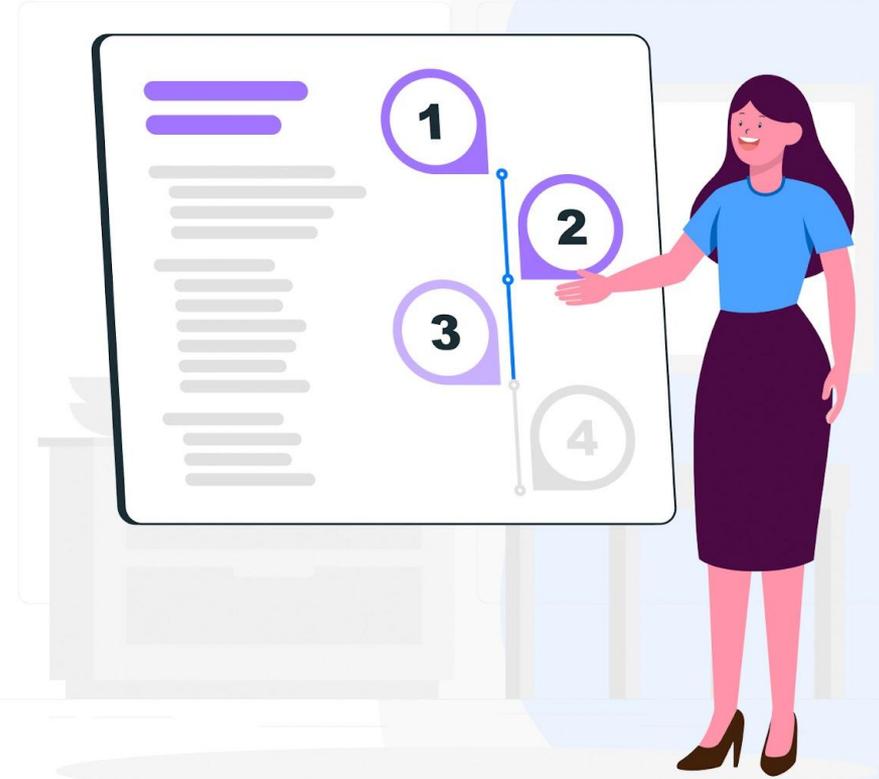
*La educación superior orientará (...) la formación en habilidades digitales y el uso responsable de las tecnologías de la información, comunicación, conocimiento y aprendizaje digital en el proceso de construcción de saberes como mecanismo que contribuya a mejorar el desempeño y los resultados académicos*

---

## **Art. 7. Fracción VIII Ley General de Educación Superior**

# Contenido

- Objetivo
- Metodología
- Participación
- Servicios evaluados
- Resultados
- Principales problemáticas
- Hallazgos generales

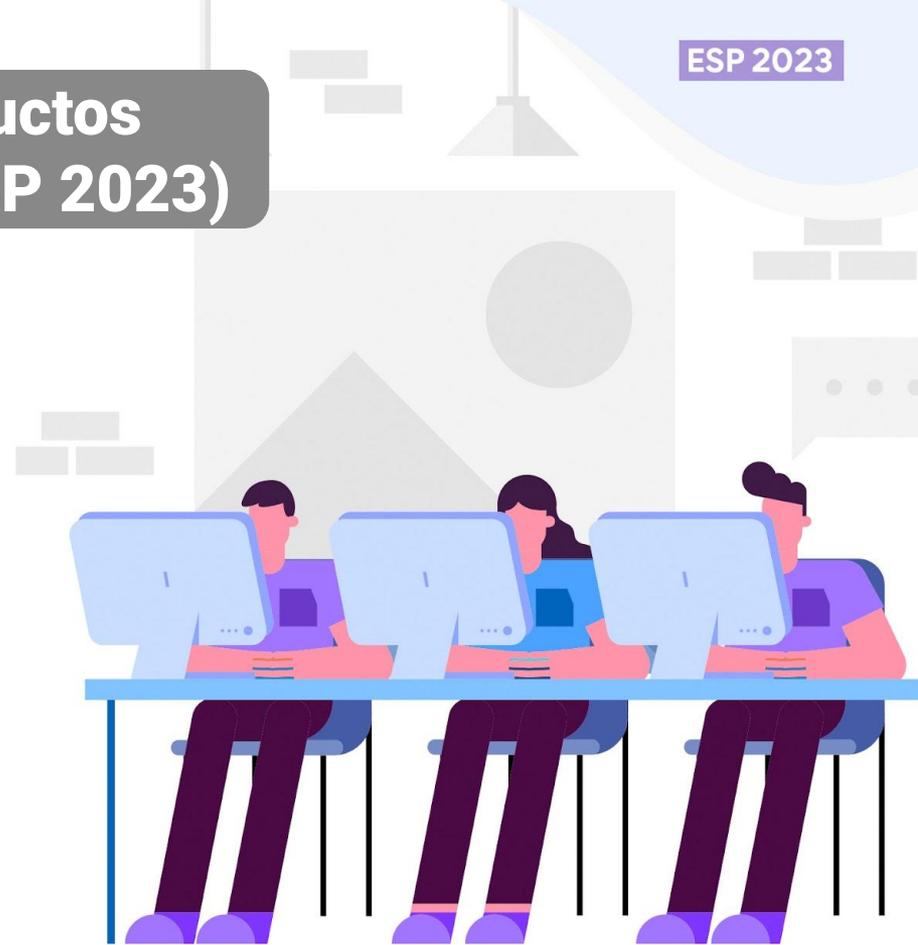


# Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informativos (ESP 2023)

## Objetivo:

Evaluar el grado de satisfacción de los universitarios respecto a los servicios digitales e informativos, así como identificar las principales problemáticas relacionadas con su uso.

- Participación de toda la comunidad universitaria
- Bianaual
- Cuarta edición



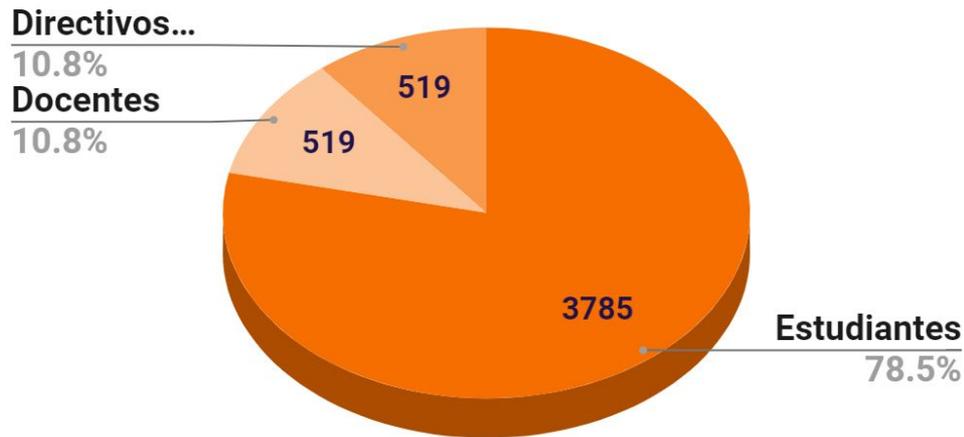
Tres cuestionarios por perfil de usuario: **estudiantes**, **docentes**, **administrativos y directivos**. Se valora opinión sobre el **grado de satisfacción** y diversos atributos relacionados con cada servicio.

- a. Disponibilidad
- b. Frecuencia de uso
- c. Velocidad / fluidez de navegación / rapidez en la atención
- d. Apariencia / amabilidad
- e. Capacidad de almacenamiento
- f. Soporte técnico

## Muestreo

- Aleatorio estratificado por plantel, con un nivel de confianza de 95% ( $z = 1.96$ ) y margen de error del 0.05
- Participación mínima de **1949** universitarios

Se obtuvieron **4,823 participaciones** de las cinco delegaciones de la institución distribuidas de la siguiente manera:



Nivel Educativo	Número	Porcentaje
Bachillerato	2,637	54.68%
Licenciatura	1,944	40.31%
Posgrado	129	2.67%
Dependencias	113	2.34%

Sexo	Número	Porcentaje
Mujer	2661	55.17%
Hombre	2100	43.54%
Prefirió no decirlo	62	1.29%

# 27 servicios evaluados

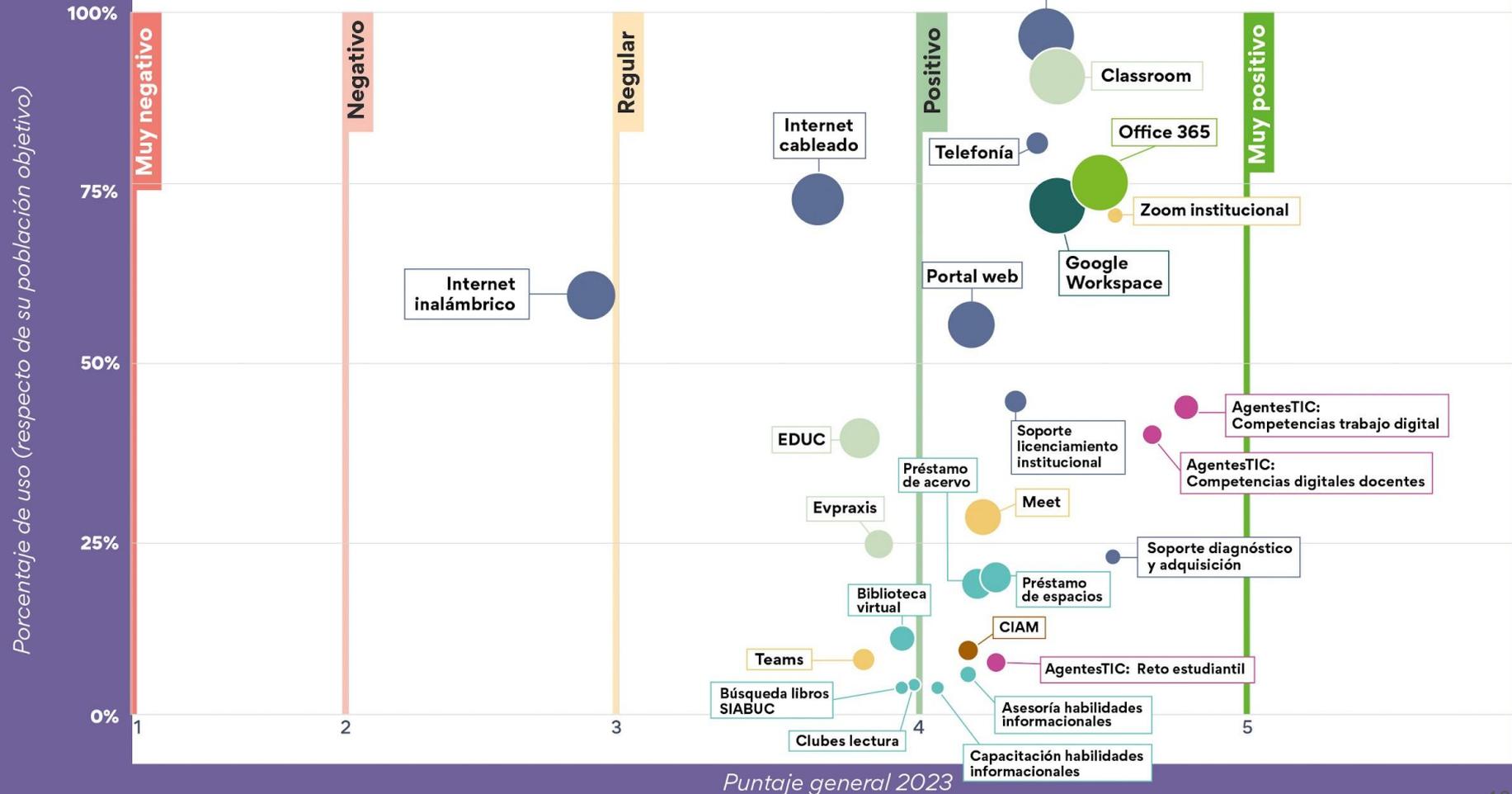
Categoría	Servicios
<b>Servicios y productos telemáticos</b>	Internet inalámbrico Uso portal web Internet cableado Correo electrónico Soporte licenciamiento Institucional Soporte telefonía Soporte internet inalámbrico Soporte diagnóstico y adquisición
<b>Plataformas para videoconferencia</b>	Uso de Teams Uso de Meet Uso de Zoom institucional
<b>Plataformas para el aprendizaje</b>	Uso de Classroom Uso de EvPraxis Uso de EDUC

Categoría	Servicio
<p><b>Servicios y productos informacionales</b></p>	<p>Biblioteca virtual                      Asesoría para la búsqueda de información                      Préstamos de material bibliográfico                      Préstamo de espacios (cubículos, salas, computadoras en bibliotecas)                      Clubes de lectura en bibliotecas                      Capacitación para el desarrollo de habilidades informacionales                      Búsqueda de libros SIABUC</p>
<p><b>Escenarios educativos y estrategias de integración</b></p>	<p>Agentes TIC: El reto comunidad estudiantil                      Diplomado Agentes TIC: Competencias digitales docentes                      Diplomado Agentes TIC: en Competencias digitales para el trabajo                      Uso del CIAM (Centro Interactivo para el Aprendizaje Multimedia)</p>
<p><b>Microsoft Office 365</b></p>	<p>Licenciamiento Office 365 (OneDrive, Word, PowerPoint, Excel)</p>
<p><b>Google WorkSpace</b></p>	<p>Licenciamiento Google WorkSpace (Google Drive, Google Docs, Google Slides y Google Sheets)</p>

# Resultados generales de la evaluación



# Mapeo de grado de satisfacción



## Escenarios educativos y estrategias de integración

Servicio	Porcentaje de uso <sup>1</sup>	Puntaje general 2023 <sup>2</sup>	 Estudiantes	 Docentes	 Directivos y Admvs
<b>AgentesTIC:</b> Competencias trabajo digital	44.41%	4.79	-	4.78	4.80
<b>AgentesTIC:</b> Competencias digitales docentes	40.46%	4.65	-	4.65	-
CIAM	10.28%	4.14	4.07	4.18	4.45
<b>AgentesTIC:</b> Reto estudiantil	8.22%	4.25	4.25	-	-

<sup>1</sup>Respecto de su población objetivo

<sup>2</sup>Calculado sobre el total de participantes

Escala → 5: Muy positivo - 4: Positivo - 3: Regular - 2: Negativo - 1: Muy negativo

# Escenarios educativos y estrategias de integración

ESP 2023



## Servicios y productos telemáticos

Servicio	Porcentaje de uso <sup>1</sup>	Puntaje general 2023 <sup>2</sup>	 Estudiantes	 Docentes	 Directivos y Admvs
Correo electrónico	96.93%	4.42	4.34	4.70	4.75
Telefonía	82.27%	4.36	-	-	4.36
Internet cableado	74.23%	3.74	3.68	3.68	4.13
Internet inalámbrico	61.70%	3.06	3.04	2.82	3.40
Portal web	57.54%	4.17	4.09	4.28	4.44
Soporte licenciamiento institucional	44.89%	4.26	-	4.08	4.42
Soporte diagnóstico y adquisición	23.12%	4.30	-	-	4.30

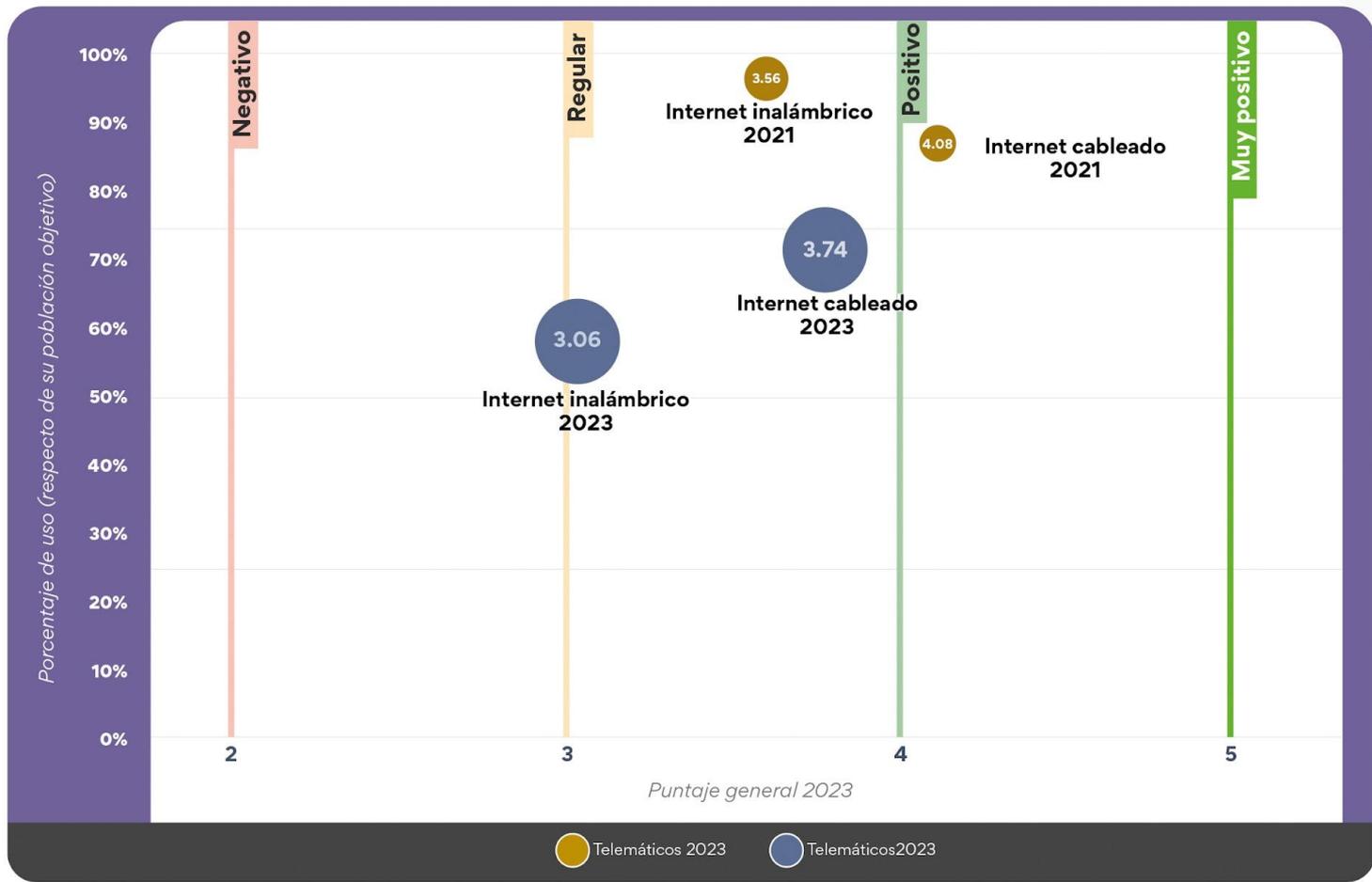
<sup>1</sup>Respecto de su población objetivo

<sup>2</sup>Calculado sobre el total de participantes

Escala → 5: Muy positivo - 4: Positivo - 3: Regular - 2: Negativo - 1: Muy negativo

# Comparativa de servicios de internet

ESP 2023



## Plataformas para videoconferencia

Servicio	Porcentaje de uso <sup>1</sup>	Puntaje general 2023 <sup>2</sup>	 Estudiantes	 Docentes	 Directivos y Admvos
Uso de Zoom institucional	72.25%	4.54	-	-	4.54
Uso de Meet	29.05%	4.19	4.09	4.55	4.52
Uso de Teams	8.67%	3.90	3.89	3.89	3.91

<sup>1</sup>Respecto de su población objetivo

<sup>2</sup>Calculado sobre el total de participantes

Escala → 5: Muy positivo - 4: Positivo - 3: Regular - 2: Negativo - 1: Muy negativo

## Plataformas para el aprendizaje

Servicio	Porcentaje de uso <sup>1</sup>	Puntaje general 2023 <sup>2</sup>	 Estudiantes	 Docentes	 Directivos y Admvos
Uso de Classroom	91.54%	4.45	4.43	4.59	-
Uso de EDUC	40.15%	3.82	3.79	3.98	-
Uso de EvPraxis	25.65%	3.87	3.86	3.87	-

<sup>1</sup>Respecto de su población objetivo

<sup>2</sup>Calculado sobre el total de participantes

Escala → 5: Muy positivo - 4: Positivo - 3: Regular - 2: Negativo - 1: Muy negativo

# Comparativa, plataformas para el aprendizaje

ESP 2023



## Servicios y productos Informacionales

Servicio	Porcentaje de uso <sup>1</sup>	Puntaje general 2023 <sup>2</sup>	 Estudiantes	 Docentes	 Directivos y Admvs
Préstamo de acervo	39.79%	4.24	4.21	4.24	-
Préstamo de espacios	19.49%	4.18	4.14	4.31	4.44
Biblioteca Virtual	11.55%	3.99	3.99	4.00	-
Asesoría habilidades informacionales	6.74%	4.15	4.11	4.28	-
Clubes lectura	5.57%	4.01	4.01	-	-
Búsqueda libros SIABUC	5.37%	3.98	3.90	4.11	-
Capacitación habilidades informacionales	5.30%	4.07	4.00	4.36	-

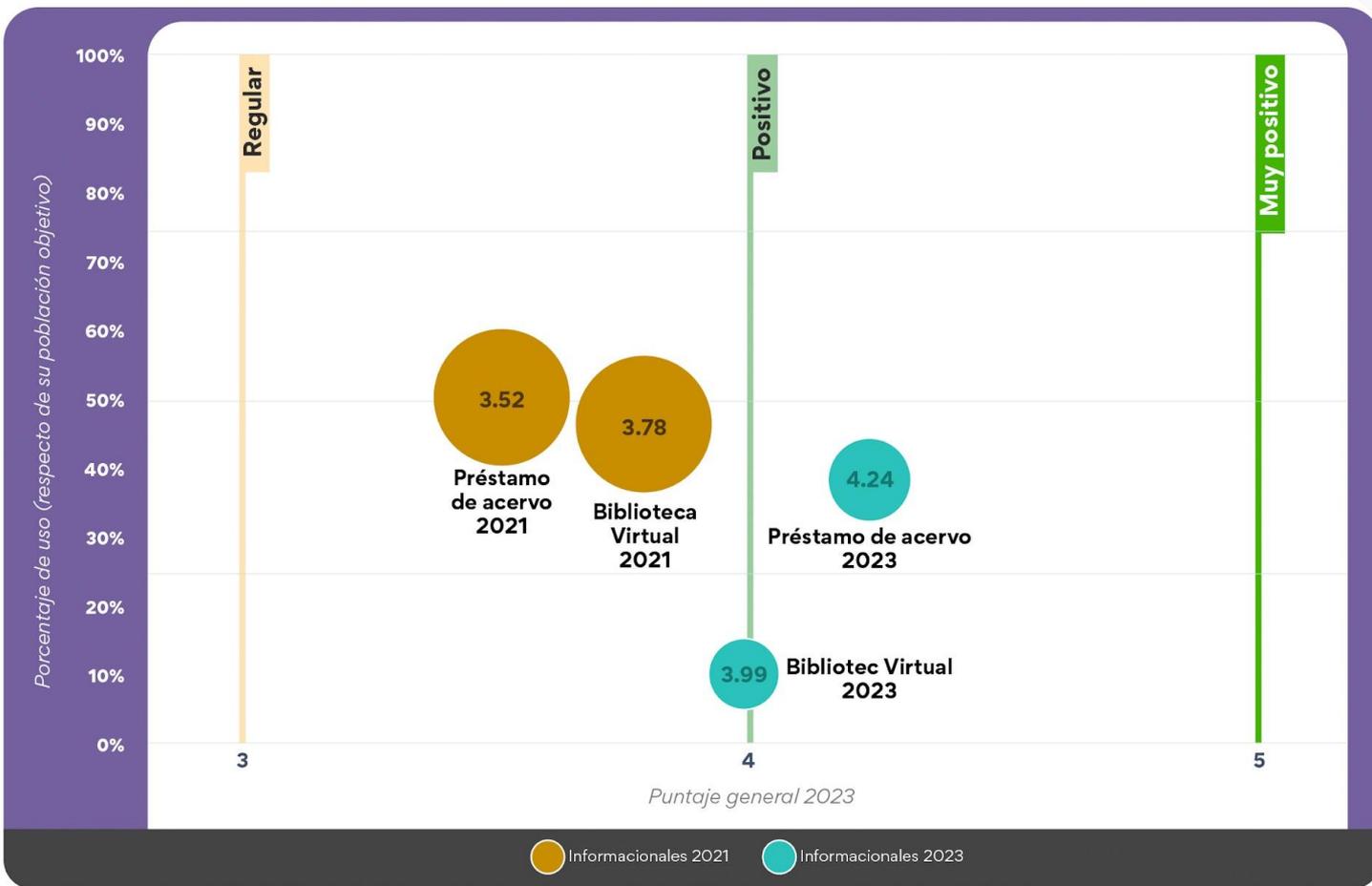
<sup>1</sup>Respecto de su población objetivo

<sup>2</sup>Calculado sobre el total de participantes

Escala → 5: Muy positivo - 4: Positivo - 3: Regular - 2: Negativo - 1: Muy negativo

# Comparativa, servicios y productos informacionales

ESP 2023



<b>1</b>	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula	<b>66.40%</b>
<b>2</b>	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente	<b>55.63%</b>
<b>3</b>	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios	<b>45.17%</b>
<b>4</b>	Escasez o falta de aulas que pueden configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías	<b>32.50%</b>
<b>5</b>	Los estudiantes no cuentan con dispositivos digitales para uso personal en clase	<b>29.60%</b>
<b>6</b>	Dificultades en las habilidades digitales en los estudiantes	<b>23.63%</b>
<b>7</b>	Escasez o insuficiencia de software para la enseñanza y el aprendizaje	<b>22.47%</b>
<b>8</b>	Escasez o insuficientes buenas prácticas educativas digitales documentadas que sirvan como guía a estudiantes y profesores	<b>19.17%</b>
<b>9</b>	Escasez o falta de personal de apoyo especializado	<b>18.80%</b>
<b>10</b>	Escasez o insuficiencia de contenido digital	<b>16.03%</b>
<b>11</b>	Insuficientes habilidades digitales de los docentes	<b>14.60%</b>

# Principales problemáticas

## Top 5 - por perfil

Relevancia	Estudiante	Docente	Directivos y Administrativos
1a.	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula		
2a.	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente		
3a.	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios		Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras de trabajo del personal
4a.	Dificultades en las habilidades digitales en los estudiantes	Escasez o falta de aulas que puedan configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios
5a.	Escasez o falta de aulas que puedan configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías	Los estudiantes no cuentan con dispositivos digitales para uso personal en clase	

# Principales problemáticas

## Top 5 - por nivel educativo

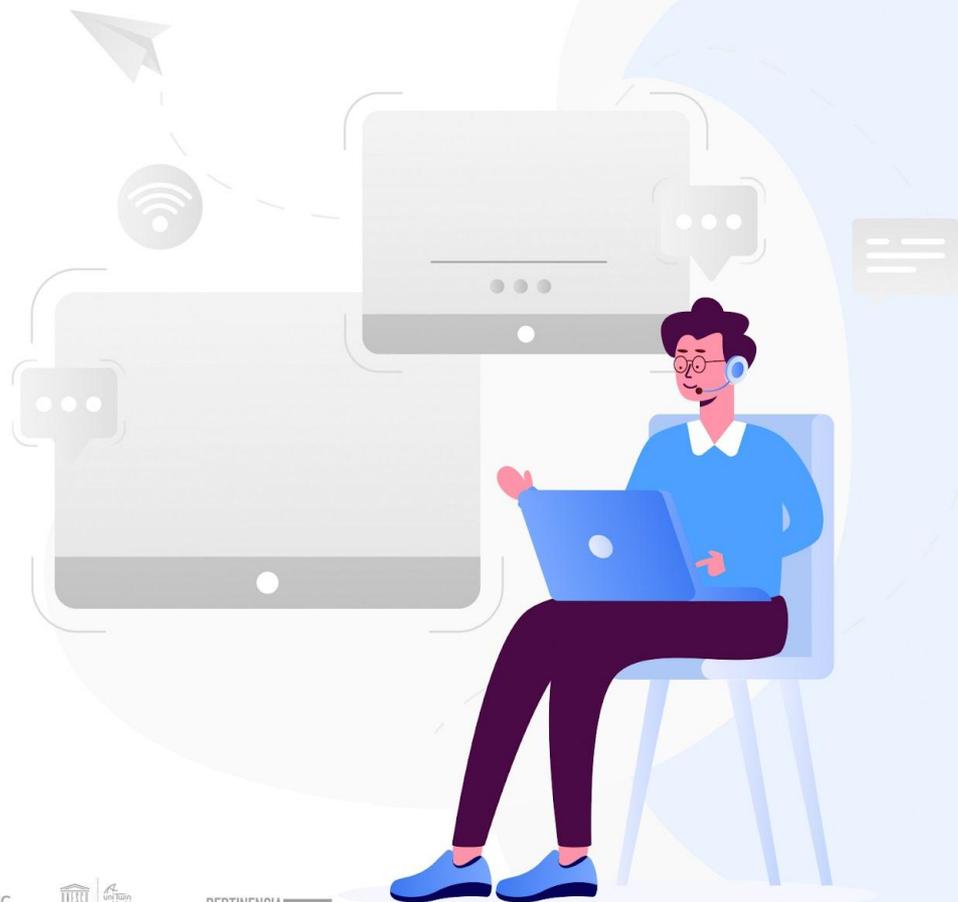
Relevancia	Bachillerato	Licenciatura	Posgrado
1a.	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula	
2a.	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente	
3a.	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios		Escasez o falta de aulas que puedan configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías
4a.	Dificultades en las habilidades digitales en los estudiantes	Escasez o falta de aulas que puedan configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios
5a.	Escasez o falta de personal de apoyo especializado	Escasez o insuficiencia de software/aplicaciones para la enseñanza y el aprendizaje	Escasez o falta de personal de apoyo especializado

# Principales problemáticas

## Top 5 - por delegación

Relevancia	Colima	Coquimatlán	Manzanillo	Villa de Álvarez	Tecomán
1a.	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula				
2a.	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente				
3a.	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios				
4a.	Escasez o falta de aulas que puedan configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnología				Dificultades en las habilidades digitales en los estudiantes
5a.	Escasez o falta de personal de apoyo especializado	Escasez o insuficiencia de software/aplicaciones para la enseñanza y el aprendizaje	Dificultades en las habilidades digitales en los estudiantes		

# Hallazgos Generales



## Hallazgos generales

- Se registra un incremento notable en la demanda de los servicios de internet (cableado e inalámbrico). Ambos presentan el menor grado de satisfacción.
- La necesidad de actualización del equipamiento en planteles y dependencias es la tercer problemática más relevante.
- Existe un descenso generalizado en los niveles de uso de los servicios con relación al 2021.
- La percepción general sobre las dificultades de los estudiantes con sus habilidades digitales para el aprendizaje, es prevalente para el 24.13% de los encuestados; especialmente en Tecomán.
- La percepción acerca de las dificultades con las habilidades digitales para la enseñanza ha disminuido (19% en 2021), pero prevalece para el 14.6% de los docentes.
- El 49.7% de los docentes identifica la falta de dispositivos propios de los estudiantes para usar durante las clases como un problema. Por otro lado, solo el 11.2% de los estudiantes indica no contar con dispositivos digitales para emplear en clase.