



UNIVERSIDAD
DE COLIMA

Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales

ESP 2023



OBSERVATORIO TIC

#DESCUBREENTORNO



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



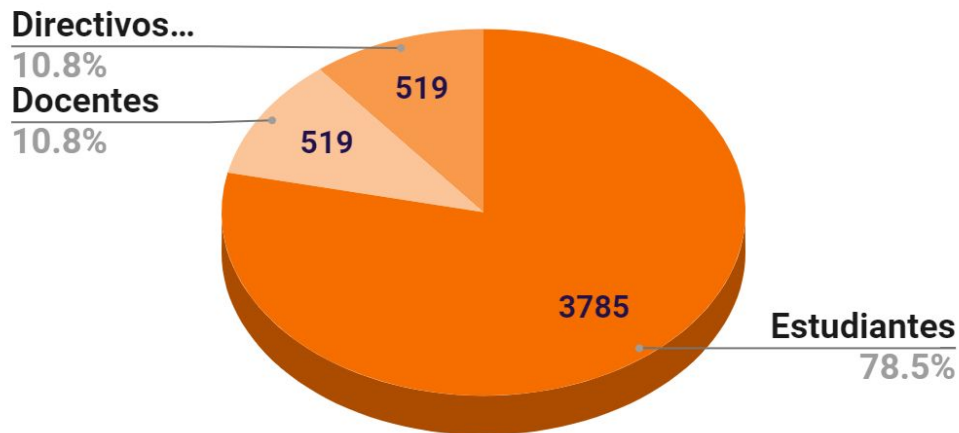
Tres cuestionarios por perfil de usuario: **estudiantes**, **docentes**, **administrativos y directivos**. Se valora opinión sobre el **grado de satisfacción** y diversos atributos relacionados con cada servicio.

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

27 servicios evaluados

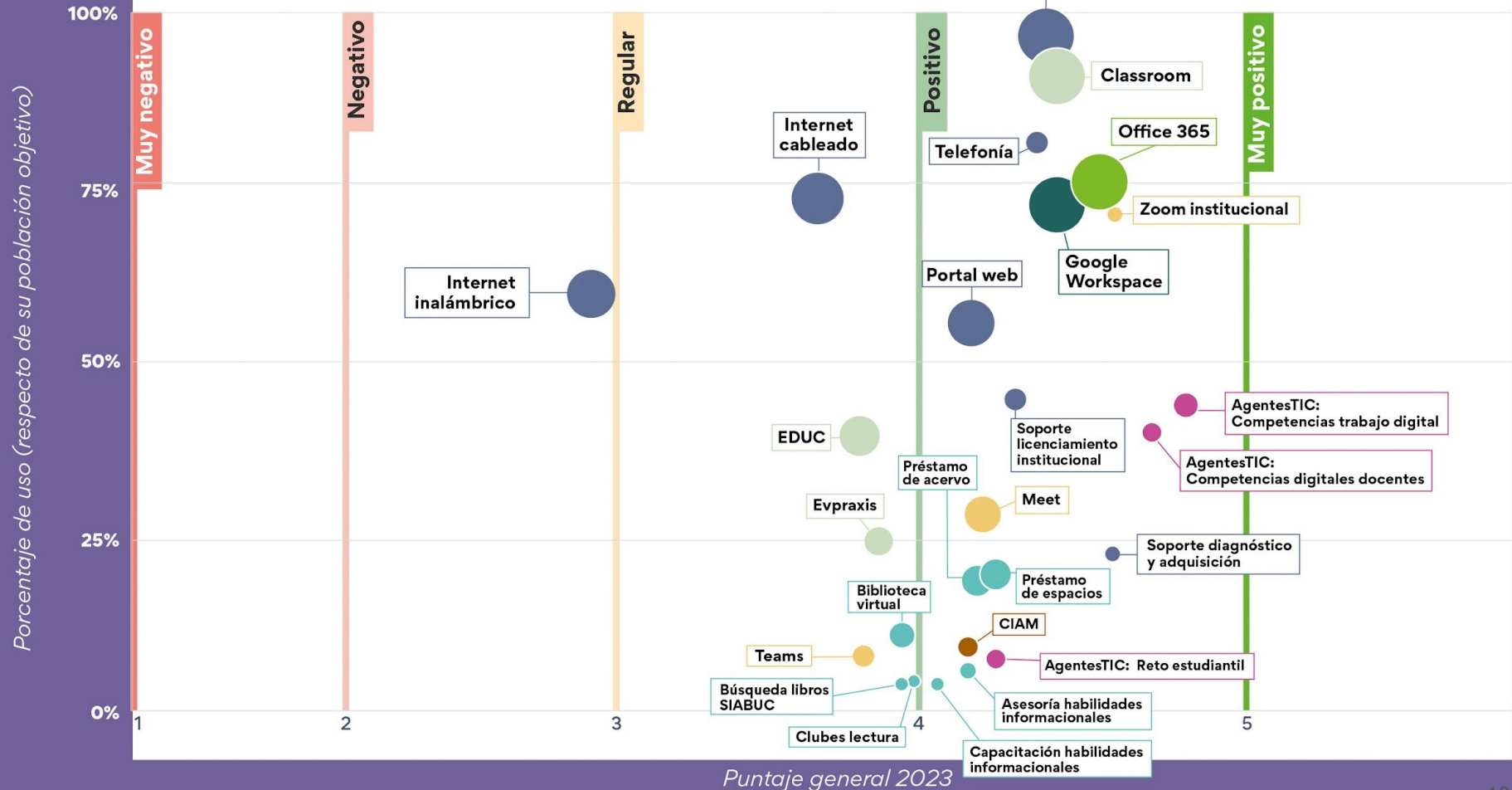
ESP 2023

Categoría	Servicio
Servicios y productos informacionales	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
Escenarios educativos y estrategias de integración	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)
Microsoft Office 365	Licenciamiento Office 365 (OneDrive, Word, PowerPoint, Excel)
Google WorkSpace	Licenciamiento Google WorkSpace (Google Drive, Google Docs, Google Slides y Google Sheets)

Resultados generales de la evaluación



Mapeo de grado de satisfacción



Escenarios educativos y estrategias de integración

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

¹Respecto de su población objetivo

²Calculado 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 ¹	Puntaje general 2023 ²	 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

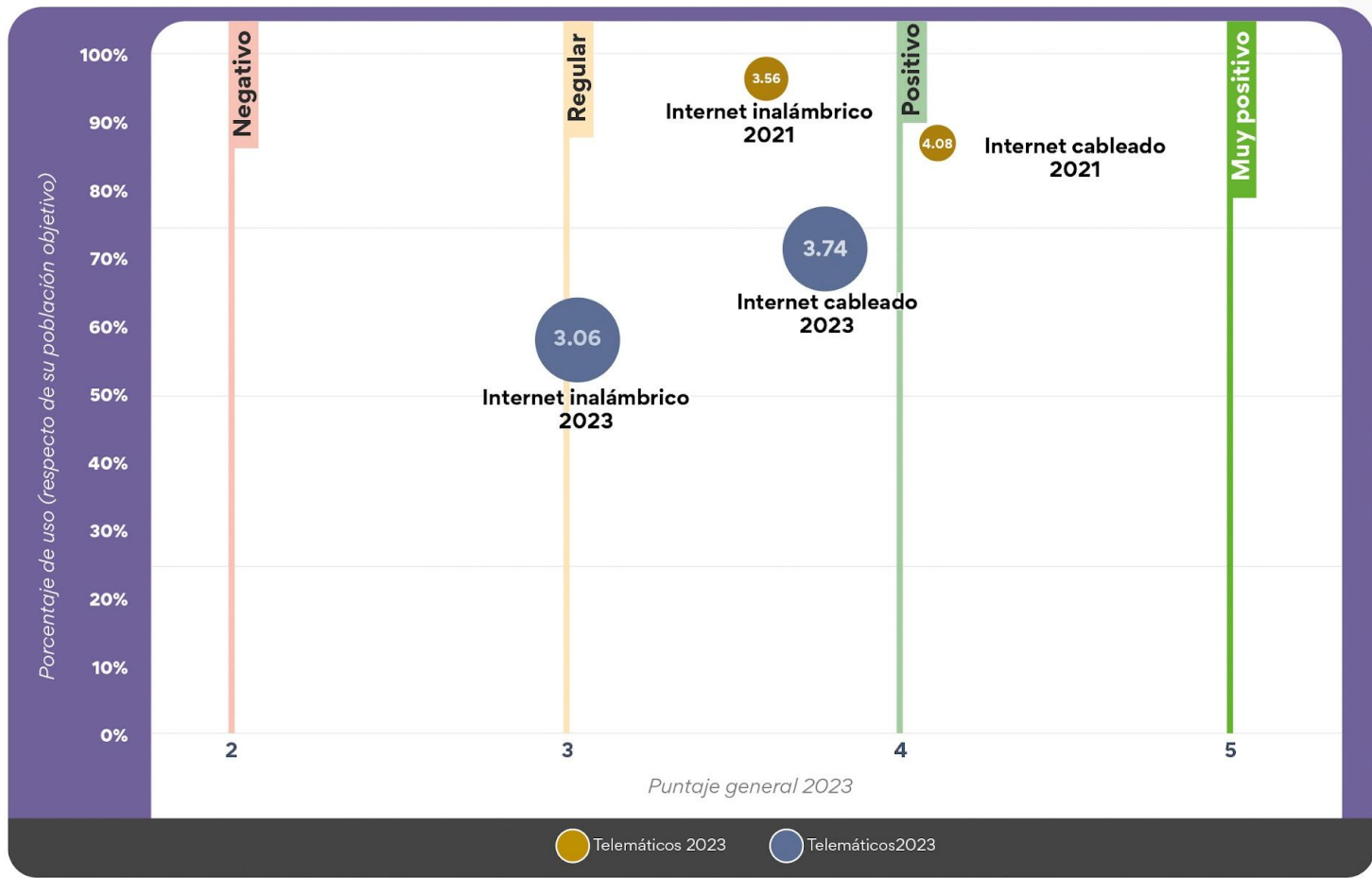
¹Respecto de su población objetivo

²Calculado 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 ¹	Puntaje general 2023 ²	 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

¹Respecto de su población objetivo

²Calculado 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 ¹	Puntaje general 2023 ²	 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	-

¹Respecto de su población objetivo

²Calculado 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 ¹	Puntaje general 2023 ²	 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	-

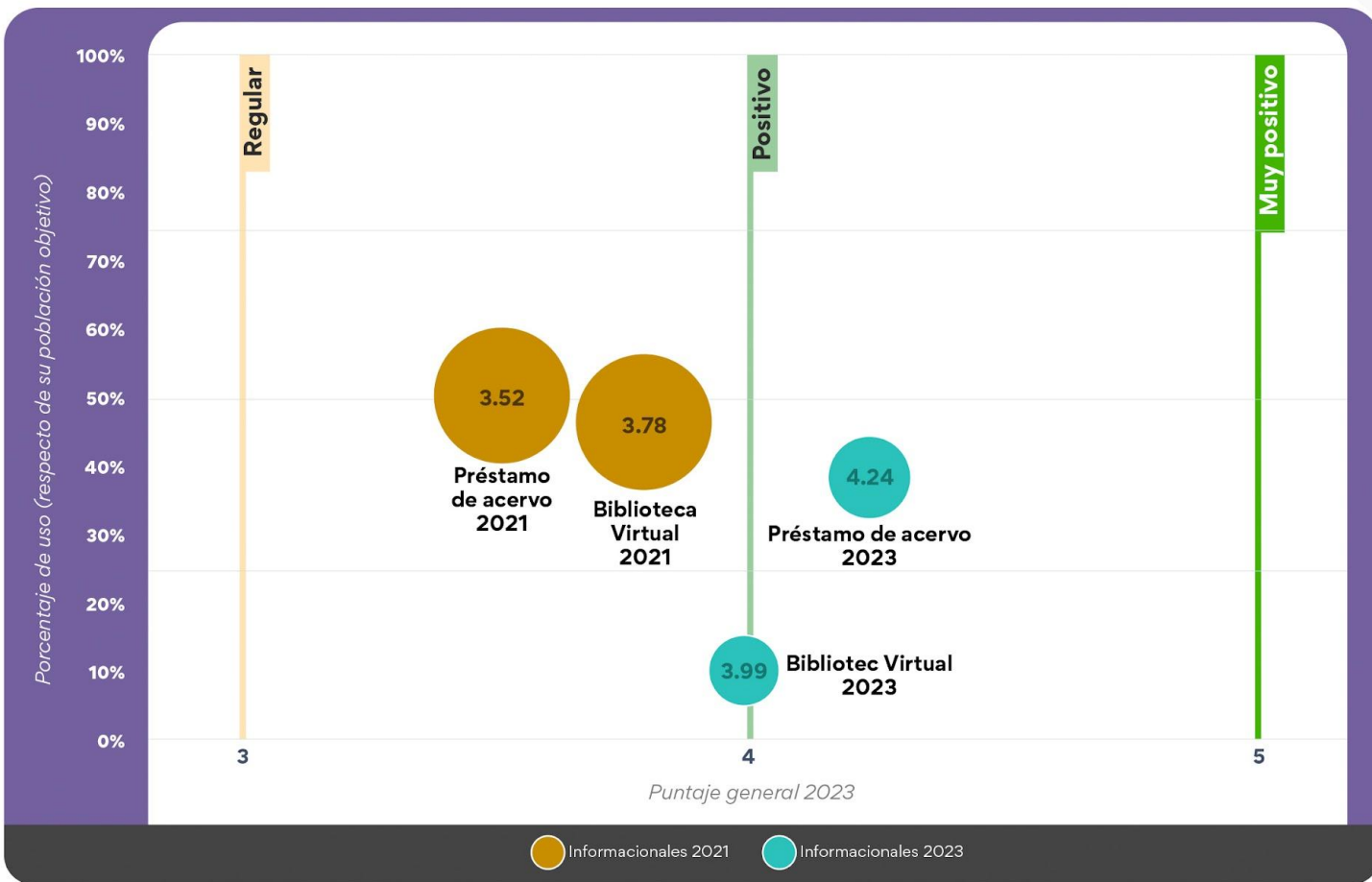
¹Respecto de su población objetivo

²Calculado 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



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

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

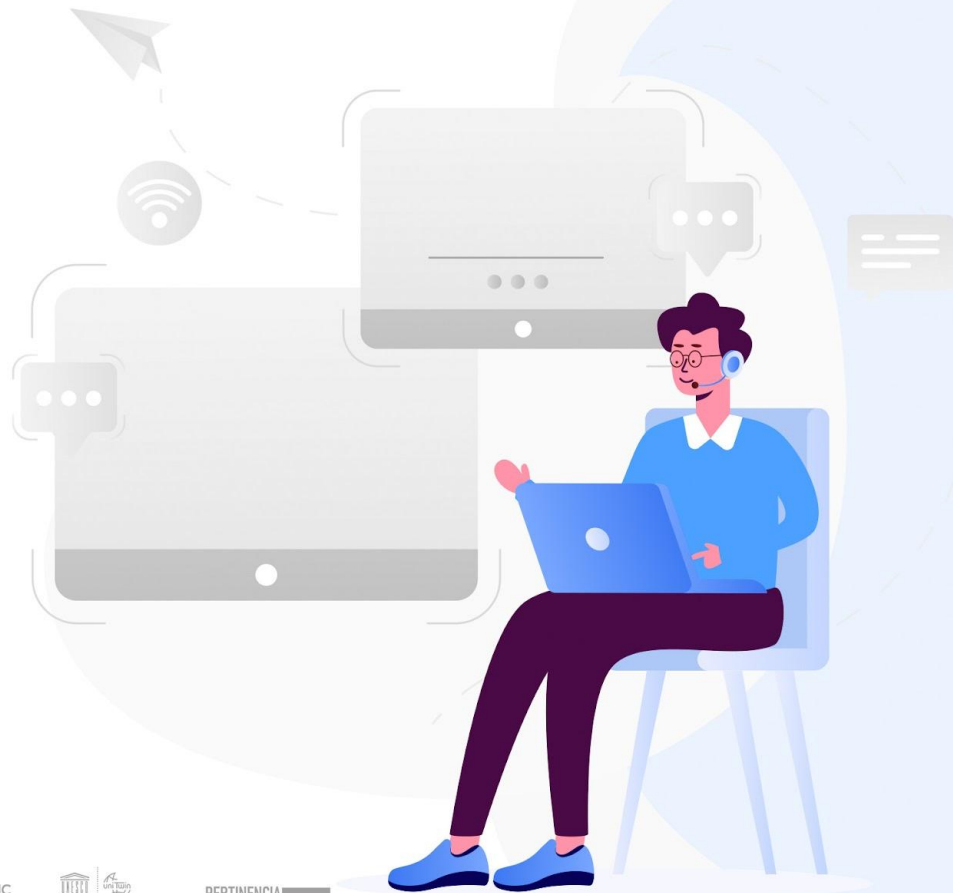
Relevancia	Bachillerato	Licenciatura	Posgrado
1a.	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula	
2a.	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla 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.