



Coordinación General de Tecnologías de Información

# Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales **ESP 2025**



OBSERVATORIO TIC  
#DESCUBRETUENTORNO

PERTINENCIA  
QUE TRANSFORMA

© Universidad de Colima

Av. Universidad 333

C.P. 28040, Colima, Colima, México

[www.ucol.mx](http://www.ucol.mx)

Derechos reservados conforme a la ley

8C.1.1/304000/043/2025 Asunto: Infraestructura tecnológica

# **Directorio**

**Christian Jorge Torres Ortiz Zermeño**

Rector

**Joel Nino Jr.**

Secretario General

**Gerardo Emanuel Cárdenas Villa**

Coordinador General de Tecnologías de la Información

**Emmanuel Ángel Argenis Mondragón Beltrán.**

Director General de Integración de Tecnologías de Información

Analistas

**Alma Verónica Ramos Viera**

**Saúl Cárdenas Coria**

Campaña

**Karla Alejandra González López**

Diseño

**Juan de Jesús Gutiérrez Villegas**

# **Índice**

Contenido

1. Introducción

2. Objetivo

3. Justificación

4. Metodología

5. Resultados

6. Conclusiones

# 1. Introducción

El presente informe expone los resultados de la Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales (ESP), un estudio bienal realizado por la Dirección General de Integración de las Tecnologías de Información (DGIDT), con el propósito de determinar el grado de satisfacción de la comunidad universitaria —que incluye estudiantes, docentes, personal directivo y administrativo— respecto a los servicios digitales que se ofrecen por la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI) y sus dependencias, así como identificar las principales problemáticas asociadas a su uso.

En un contexto donde la digitalización del sistema educativo avanza a pasos acelerados, la ESP se ha consolidado como una herramienta estratégica para la mejora continua. Las plataformas tecnológicas y los servicios digitales se han vuelto indispensables para la enseñanza, el aprendizaje y la gestión académica; sin embargo, su éxito no depende únicamente de su implementación, sino de evaluaciones sistemáticas que permitan valorar su funcionalidad, usabilidad y pertinencia. Como señalan Martínez-Segura y Salinas (2024), la evaluación es esencial para fundamentar decisiones pedagógicas y tecnológicas, evitando el uso de recursos ineficientes y garantizando que las herramientas se alineen con los objetivos educativos.

La relevancia de este proceso radica en su capacidad para identificar tanto fortalezas como áreas de oportunidad, asegurando que las tecnologías disponibles promuevan la inclusión, mejoren la calidad del aprendizaje y fortalezcan el desempeño académico y administrativo. Los resultados que aquí se presentan, además de describir la percepción y el uso de los servicios, ofrecen un insumo clave para orientar decisiones institucionales que impacten en el presente y futuro del ecosistema digital universitario.

Para lograr estos objetivos, se desarrolló una metodología sistemática que incluyó varias etapas: planificación, diseño de instrumentos específicos para cada perfil de participante, aplicación de cuestionarios autoaplicables, recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como la interpretación de resultados. Los servicios se evaluaron mediante ítems tipo Likert en torno a aspectos como disponibilidad, fluidez, almacenamiento, facilidad de uso y adecuación a las necesidades de los usuarios. Asimismo, se exploró la frecuencia de uso de las herramientas y las razones que explican la falta de adopción de algunos servicios.

La estructura del presente informe busca guiar al lector a través de un análisis exhaustivo. En primer lugar, se presenta el contexto y la justificación del estudio; en segundo término, se describe la metodología empleada; posteriormente, se detallan los resultados relativos a la participación de la comunidad universitaria y al grado de satisfacción con distintas categorías de servicios digitales e informacionales, que incluyen: servicios y productos telemáticos, plataformas para el aprendizaje y la comunicación, servicios para el trabajo colaborativo con documentos, servicios bibliotecarios e informacionales, y escenarios educativos y estrategias de integración. Finalmente, se abordan las problemáticas identificadas en el uso de estas tecnologías y el estado de la apropiación de la Inteligencia

Artificial Generativa (IAG) en la institución, delineando áreas prioritarias para futuras mejoras.

## **2. Objetivo**

Con la finalidad de evaluar el grado de satisfacción que la comunidad universitaria tiene respecto de los servicios digitales e informacionales que se proporcionan por parte de las Direcciones Generales que conforman la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI), así como identificar las principales problemáticas relacionadas con su uso es que cada dos años se lleva a cabo la Evaluación de Servicios y Productos digitales e informacionales (ESP).

## **3. Justificación**

La creciente digitalización del sistema educativo ha propiciado el uso intensivo de plataformas virtuales y herramientas tecnológicas que, si bien amplían las oportunidades de enseñanza y aprendizaje, requieren una evaluación constante para garantizar su efectividad; la incorporación de productos y servicios digitales e informacionales en la vida académica ha facilitado el acceso al conocimiento y favorecido procesos de aprendizaje más dinámicos y personalizados. Sin embargo, el éxito de estas herramientas digitales no está garantizado por su sola implementación. Resulta fundamental realizar evaluaciones sistemáticas que permitan valorar su funcionalidad, usabilidad y aporte real al aprendizaje.

La evaluación de los servicios digitales permite identificar tanto las fortalezas como las limitaciones de las plataformas utilizadas, facilitando su mejora continua. Según Paz Perea et al. (2023), plataformas como Moodle, Google Classroom o Edmodo han modificado sustancialmente la forma en que se conciben los procesos evaluativos, al permitir retroalimentación inmediata, seguimiento personalizado y mayor interacción entre estudiantes y docentes.

Asimismo, Bernal y López (2023) argumentan que los entornos virtuales de aprendizaje deben evaluarse desde una perspectiva integral, que considere aspectos técnicos, pedagógicos, comunicativos y éticos. Una evaluación adecuada permite ajustar la tecnología a los objetivos educativos, evitando que se convierta en una barrera más que en un recurso facilitador.

En línea con esta idea, Martínez-Segura y Salinas (2024) destacan que muchas instituciones adoptan herramientas digitales sin realizar análisis previos de pertinencia ni procesos posteriores de evaluación. Esto puede conducir al uso de plataformas ineficientes o poco contextualizadas, afectando negativamente la experiencia educativa. Por tanto, incorporar procesos evaluativos es esencial para la toma de decisiones pedagógicas y tecnológicas bien fundamentadas. Por tanto, es primordial llevar a cabo ejercicios de evaluación que

aseguren el impacto positivo de estos servicios en los diversos contextos de la vida académica.

En concordancia con lo anterior, nuestra institución a través de la CGTI y la Dirección General de Integración de las Tecnologías de información llevan a cabo la evaluación de servicios digitales e informacionales de nuestra institución, la cual no debe considerarse una acción opcional, sino una práctica estratégica indispensable pues sólo a través de evaluaciones continuas y rigurosas es posible garantizar que las herramientas tecnológicas cumplan con los objetivos formativos, promuevan la inclusión y mejoren la calidad del aprendizaje.

## 4. Metodología

La metodología desarrollada para llevar a cabo este ejercicio consta de varias etapas: planificación; diseño de instrumentos (uno para cada perfil de participantes: estudiantado, profesorado y personal directivo y administrativo); revisión de los instrumentos por parte de los directores generales; recolección y análisis de datos; e interpretación de resultados.

Tomando como base el instrumento utilizado en la evaluación realizada en 2023, se realizaron pequeños ajustes sin menoscabo de la continuidad y trazabilidad a la información recabada en ese ejercicio. El principal cambio consistió en añadir una pregunta vinculada a las respuestas indicativas de no utilizar servicios a pesar de conocerlos, para explicitar los motivos por los cuales no se hace uso de los mismos.

Para la versión final de los instrumentos, se solicitó a los directores generales su validación y observaciones, conforme a los servicios correspondientes a su área. El resultado fue la versión definitiva de los instrumentos, que se desglosan a continuación:

Concepto	Perfil		
	Estudiantado	Profesorado	Personal Directivo y Administrativo
Secciones	7	7	7
Servicios por evaluar	20	21	17
No. de ítems	118	122	103

**Tabla 1. Estructura de la evaluación por perfil. Elaboración propia**

Las evaluaciones están divididas en 7 secciones: la primera corresponde a la perfilación de respondientes, de la segunda a la sexta se encuentra la evaluación de los diversos servicios y productos digitales e informacionales; finalmente en la séptima sección se abordan preguntas generales finales.

Dentro de los ítems que corresponden a la perfilación de los respondientes encontramos: sexo, rango de edad, perfil universitario, nivel educativo, plantel o dependencia de adscripción, delegación, nivel de dominio en el uso de la tecnología, dispositivos que más usa así como la calidad de servicio de internet con el que cuenta en su hogar en caso de contar con el.

Para conocer la opinión de los usuarios respecto de los servicios digitales e informacionales se abordaron 5 secciones en las que se concentran los 25 servicios evaluados y que se dividen en las siguientes:

Servicios y Productos Evaluados ESP 2025	
Sección	Nombre de Servicio ó Producto
<b>Servicios y productos telemáticos</b>	Correo electrónico
	Portal Web
	Internet cableado
	Internet inalámbrico
	Soporte licenciamiento institucional
	Soporte telefonía
	Soporte diagnóstico y adquisición
<b>Plataformas para el aprendizaje</b>	Classroom
	EvPraxis
	EDUC
<b>Plataformas para la comunicación</b>	Teams
	Meet
	Zoom Institucional
<b>Servicios para el trabajo colaborativo con documentos</b>	Suite de Google Workspace
	Suite de Microsoft Office 365
<b>Servicios bibliotecarios e informacionales</b>	Biblioteca virtual
	Préstamo de material bibliográfico
	Préstamo de cubículos, salas y/o computadoras en bibliotecas
	Clubes de lectura en bibliotecas
	Asesoría para la búsqueda de información
	Capacitación para el desarrollo de habilidades informacionales
	Búsqueda de libros en SIABUC
<b>Escenarios educativos y estrategias de integración</b>	Centro Interactivo para el Aprendizaje Multimedia (CIAM)
	Diplomado Agentes TIC: Prácticas educativas con inteligencia artificial
	Certificación IA Tools: Integrando con inteligencia

**Tabla 2. Clasificación de servicios y productos. Elaboración propia**

Para evaluar aspectos relacionados con la usabilidad y la experiencia de uso se consideraron los aspectos de disponibilidad, fluidez, almacenamiento, facilidad de uso así como la adecuación a las necesidades del usuario que lo evalúa con ítems tipo Likert, los cuales contaron con cinco opciones de respuesta que midieron el nivel de desacuerdo o de acuerdo; así mismo se valoró la frecuencia de uso del servicio y como el grado de satisfacción.

En esta ocasión se abrió la exploración a los motivos por los cuales los usuarios aún conociendo el servicio no lo usan mediante un ítem de opción múltiple y con opción abierta en caso de requerir exponer el por qué del no uso.

En la sección final los ítems abordan las principales problemáticas referentes al uso de la tecnología, el uso de la inteligencia artificial en su vida universitaria así como comentarios abiertos de los usuarios para mejorar los servicios.

### **Tipo de estudio**

La Evaluación de Servicios y Productos digitales e informacionales es un estudio de corte cuantitativo con participantes provenientes de las 5 delegaciones de los diferentes planteles y dependencias que conforman la institución. Para la realización de la evaluación, se diseñaron 3 cuestionarios uno para cada perfil de usuario: estudiantes, docentes y administrativos / directivos.

### **Población de estudio y muestra**

La población de interés para el análisis contempla al total de estudiantes, total de docentes y total de administrativos / directivos quienes se encuentran involucrados en el uso y aprovechamiento de recursos tecnológicos, no obstante se estableció un número determinado de participación por plantel estableciendo una convocatoria abierta a todos los universitarios con un mínimo de 1988 participantes.

### **Determinación de las muestras**

El tipo de muestreo fué probabilístico aleatorio, por lo que todos los universitarios representantes de los perfiles tuvieron la oportunidad de realizar la evaluación. La distribución de la muestra se determinó considerando el total de la población de cada perfil a encuestar mediante el método aleatorio estratificado por plantel, con un nivel de confianza de 96% ( $z = 1.95$ ) y margen de error del 0.05.

### **Técnica Metodológica.**

Para llevar a cabo la recolección de evaluaciones se preparó y ejecutó una campaña de

promoción mediante el correo y redes sociales institucionales para incentivar la participación de la comunidad en el que se socializó el link <https://observatic.ucol.mx/esp2025/> donde se encontraban los instrumentos por perfil para realizar la evaluación.

The screenshot shows the homepage of the 'Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales ESP 2025' website. At the top, there are logos for the Universidad de Colima and the Observatorio TIC. A navigation bar includes links for 'Agentes TIC', 'Estudios', 'Tecnopildoras', and 'Acerca de'. The main title 'Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales ESP 2025' is displayed prominently. To the right of the title is a cartoon illustration of a person sitting at a desk with a checklist. Below the title, a message encourages users to evaluate services and products by selecting their profile to help improve the digital ecosystem. Three profile categories are shown: 'Estudiantado' (Student), 'Profesorado' (Faculty), and 'Personal directivo y administrativo' (Administrative staff). Each category has a corresponding illustration and an 'Ingresar' button.

Imagen 1. Sitio de ESP 2025. Elaboración propia. Elaboración Propia

Este sitio dirigió a los respondientes según su perfil hacia la evaluación llevada a cabo mediante *Forms* de la plataforma Google con el título de "**Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales ESP 2025**", instrumento autoaplicable con una duración de 10 a 12 minutos en el periodo comprendido del 20 de marzo al 4 de abril. Además desde la CGTI se enviaron correos electrónicos a cada plantel y dependencia con el número de evaluaciones a realizar por parte de cada unidad organizacional, haciendo hincapié en socializar la evaluación entre toda la comunidad dentro de los tres perfiles solicitados, estableciendo un número mínimo más no limitativo a recabar reforzado con un dashboard dentro de la app looker studio, también dentro de la plataforma de Google, en el que cada plantel pudo dar seguimiento al avance en la participación de su comunidad.



En total se han recibido 215 respuestas de 85 mínimo esperadas

**Estudiantes**

193 de 78

**Docentes de tiempo completo**

4 de 1 11 de 4

**Docentes por horas**

**Personal directivo y administrativo**

7 de 2

¿En qué plantel es...	¿En ... ▾	¿Cuál es su plantel de adscripción...	¿Cuá... ▾	¿En qué plantel o dependencia tiene...	¿En q... ▾
1. Facultad de Contabilidad...	193	1. Facultad de Telemática	22	1. Dirección General de Tecnologías Informaci...	43
2. Bachillerato 16	187	2. Facultad de Arquitectura y Diseño	19	2. Dirección General de Recursos Humanos	17
3. Facultad de Medicina	164	3. Facultad de Derecho	17	3. Coordinación General de Tecnologías de Inf...	16
4. Bachillerato 9	153	4. Facultad de Medicina	16	4. Oficina de Internacionalización y Cooperaci...	14
5. Facultad de Contabilidad...	134	5. Instituto Universitario de Bellas Artes	15	5. Dirección General de Recursos Educativos ...	13
6. Bachillerato 15	122	6. Bachillerato 15	15	6. Coordinación de Planeación y Desarrollo In...	12
7. Facultad de Mercadot...	117	7. Facultad de Contabilidad y Administr...	15	7. Bachillerato 4	11
8. Bachillerato 4	117	8. Facultad de Ingeniería Electromecánica...	14	8. Dirección General de Integración de las Tec...	9
o Facultad de Economía	102	o Consultoría de Innovación Mecánica y El...	14	o Facultad de Derecho	1
1 - 66 / 66 < >		1 - 66 / 66 < >		1 - 50 / 133 < >	



Imagen 2. Dashboard de seguimiento. Elaboración propia.

A la par se lanzó una campaña en redes sociales institucionales con posts y reels invitando a la participación; se colocaron lonas en las plazas de servicios universitarios con el QR que conducía al sitio donde estaban anclados los instrumentos de evaluación. Figura antes presentada.



Imagen 3. Campaña de promoción ESP 2025. Elaboración propia.

## Análisis de datos cuantitativos

El análisis realizado fue de tipo cuantitativo descriptivo, mediante el uso de frecuencias y porcentajes aplicados a datos categóricos obtenidos a través de respuestas tipo Likert. La escala utilizada fue del 1 al 5, donde 5 corresponde a "Muy positivo", 4 a "Positivo", 3 a "Regular", 2 a "Negativo" y 1 a "Muy negativo". Se presentó tanto el número de veces que fue seleccionada cada opción como su proporcionalidad (%) dentro de cada perfil de respuesta. Para facilitar la interpretación y comparación entre perfiles, se emplearon distintos tipos de gráficos. El análisis estadístico se llevó a cabo con el apoyo de las herramientas Google Sheets, Looker Studio y MySQL.

## Análisis de datos cualitativos

El análisis se realizó bajo el esquema de análisis de contenido, donde se descartaron las respuestas que no arrojaron información válida, a los que se les asignó la categoría de Nulo, Sin comentario, No respondió y Satisfacción, para celdas aquellas que contestaron con un carácter, las que respondieron como tal, sin comentario, las que no estaban vacías sin respuesta y las o que tenían textos como "todo bien", "sigan así", "todo excelente" y similares entre otras similares, respectivamente, lo que descartó 2952 respuestas.

## **Recopilación de la información**

La recolección de datos se llevó a cabo de manera electrónica del 20 de marzo al 4 de abril, a través de formularios en la plataforma Google Forms, diseñados específicamente para cada uno de los tres perfiles participantes. Para dar seguimiento al proceso, se habilitó un tablero (dashboard) que permitió a los titulares de planteles y dependencias consultar su avance. Adicionalmente, se realizaron llamadas telefónicas a aquellas unidades con baja tasa de respuesta en relación con su meta, con el objetivo de fomentar la participación.

## **Procesamiento de los textos**

A partir del descarte de respuestas que no aportaron información para el estudio de las sugerencias y comentarios, se hizo revisión de las 2640 celdas con información para procesar bajo categorías emergentes y subcategorías para agrupar las respuestas obtenidas y facilitar su análisis.

Las categorías resultantes fueron las siguientes:

Categorías
Mejorar el servicio de internet
Mayor capacitación / Formación docente
Difusión y promoción de servicios digitales
Mayor acceso a recursos digitales
Mejoramiento de la infraestructura física
Mejora de servicios generales
Ampliación de servicios en la nube.

**Tabla 3. Categorías resultantes de preguntas abiertas. Elaboración propia**

## 5. Resultados

### Descripción de la participación

Al cierre del periodo de recopilación se obtuvieron **5594 evaluaciones** en total comprendidas de la siguiente manera: 4534 estudiantes, 113 profesorado de tiempo completo, 341 profesorado por hora, 1 profesorado invitado, 82 directivos/as y 523 personal administrativo de la institución. Los datos generales de los respondientes se presentan en los siguientes apartados.

En cuanto a la representación por sexo el resultado 57.10% de mujeres y 41.80% de hombres divididos de la siguiente manera;

Perfil	Sexo					
	Hombres	Mujeres	Prefiero no decirlo	Total	% Respecto del total	% Respecto del perfil
Estudiantes	1875	2607	52	4534	81.05%	100%
Docentes de Tiempo Completo	68	42	3	113	2.02%	24.84%
Docentes por hora	172	167	2	341	6.10%	74.95%
Docente invitado	0	1	0	1	0.01%	0.21%
Directivos	46	36	0	82	1.47%	13.55%
Personal Administrativo	177	343	3	523	9.35%	86.45%
<b>Total</b>	<b>2338</b>	<b>3196</b>	<b>60</b>	<b>5594</b>	<b>100%</b>	
<b>Porcentaje respecto del total</b>	<b>41.80%</b>	<b>57.13%</b>	<b>1.07%</b>			

Tabla 4. Distribución de participantes por perfil y sexo. Elaboración propia

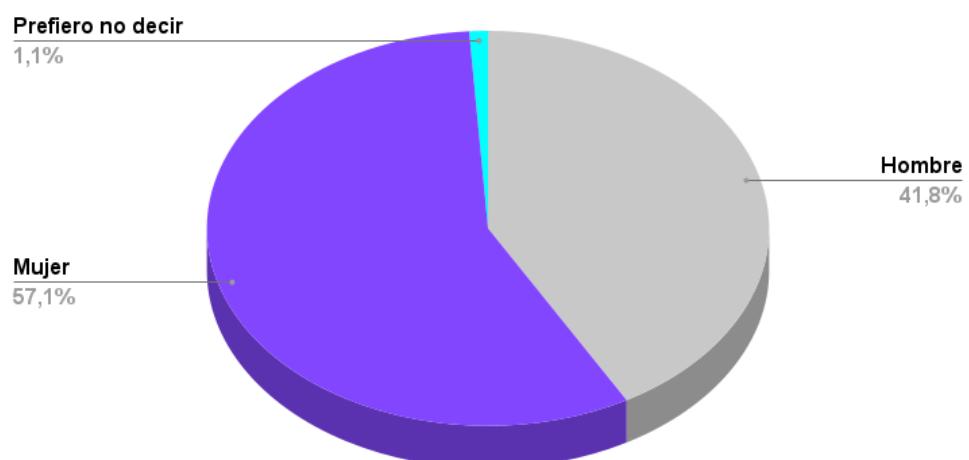


Imagen 4. Distribución de participantes por sexo. Elaboración propia

Respecto de las delegaciones que componen nuestra institución, la participación estuvo compuesta de la siguiente manera:

Perfil	Delegación				
	Colima	Coquimatlán	Manzanillo	Tecomán	Villa de Álvarez
Estudiantes	1156	385	1036	891	1066
Docentes de Tiempo Completo	58	17	11	8	19
Docentes por hora	129	35	64	62	51
Docente invitado	0	0	0	0	1
Directivos	35	7	13	13	14
Personal Administrativo	306	21	62	56	78
<b>Total</b>	<b>1684</b>	<b>465</b>	<b>1186</b>	<b>1030</b>	<b>1229</b>
<b>Porcentaje respecto del total</b>	<b>30.11%</b>	<b>8.31%</b>	<b>21.20%</b>	<b>18.41%</b>	<b>21.97%</b>

Tabla 5. Distribución de participantes por perfil y delegación. Elaboración propia

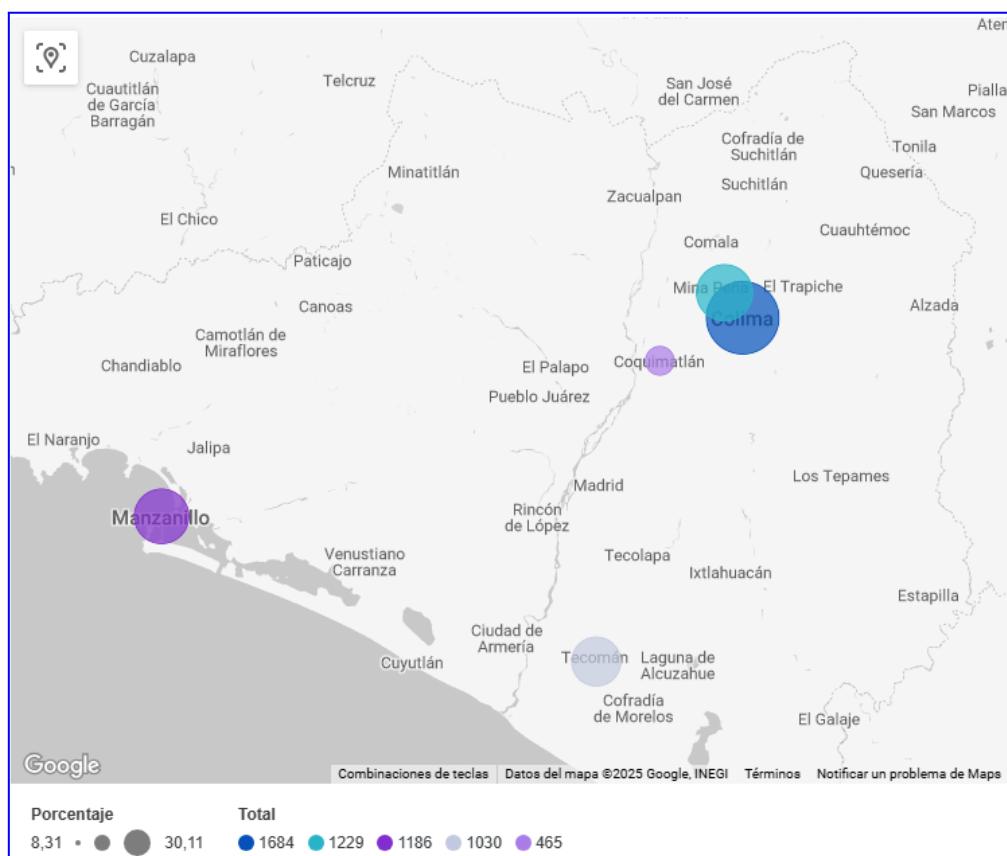


Imagen 5. Distribución de participantes por delegación. Elaboración propia

La participación por rango de edad se puede observar a detalle en la siguientes tabla y gráfica:

Perfil	Edad					
	14-19 años	20- 29 años	30-39 años	40-49 años	50-59 años	Más de 60 años
Estudiantes	3345	1111	45	25	7	1
Docentes de Tiempo Completo	0	0	10	50	45	8
Docentes por hora	0	18	108	137	68	10
Docente invitado	0	0	0	1	0	0
Directivos	0	0	12	51	14	5
Personal Administrativo	1	31	169	223	92	7
<b>Total</b>	<b>3346</b>	<b>1160</b>	<b>344</b>	<b>487</b>	<b>226</b>	<b>31</b>
<b>Porcentaje respecto del total</b>	<b>59.82%</b>	<b>20.74%</b>	<b>6.15%</b>	<b>8.70%</b>	<b>4.04%</b>	<b>0.55%</b>

Tabla 6. Distribución de participantes por perfil y edad. Elaboración propia

### Participación por Edad

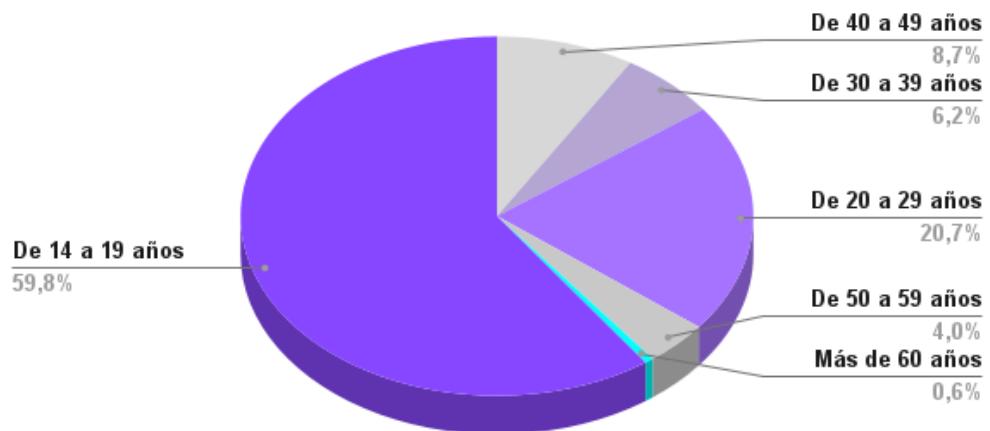


Imagen 6. Distribución de participantes por edad. Elaboración propia

La participación por nivel educativo quedó comprendida de la siguiente manera:

Nivel	Participación	
	Total	Porcentaje respecto del Total
Bachillerato	2862	51.17
Licenciaturas	2438	43.58
Posgrados	159	2.84
Dependencias	134	2.41
<b>Total</b>	<b>5594</b>	<b>100%</b>

Tabla 7. Distribución de participantes por perfil y nivel educativo. Elaboración propia

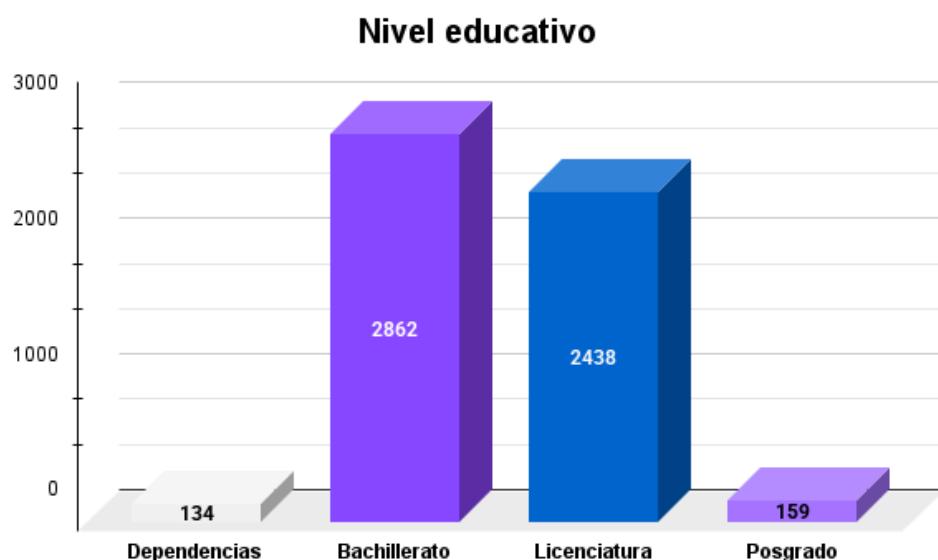


Imagen 7. Distribución de participantes por nivel educativo. Elaboración propia

En cuanto a la participación por habilidades tecnológicas, la podemos observar a continuación:

Nivel habilidades Tecnológicas	Número	Porcentaje
Intermedio	3296	58.92 %
Principiante	1469	26.26%
Avanzado	764	13.66 %
No las utilizo	65	1.16 %

Tabla 8. Distribución de participantes por nivel de habilidad tecnológica. Elaboración propia

La disponibilidad de internet que los respondientes tienen en el hogar se desglosa de la siguiente manera:

Disponibilidad de Internet en el Hogar	Número	Porcentaje
Siempre disponible	2112	37.76%
Disponible la mayoría del tiempo	1837	32.84%
Falla a veces	1155	20.65%
Falla constantemente	402	7.18%
No cuenta con el servicio	88	1.57%

**Tabla 9. Distribución de disponibilidad de internet en el hogar. Elaboración propia**

En la tabla 10 se presentan los resultados generales obtenidos de todos los servicios evaluados. En ella se muestra el número total de personas que participaron en la evaluación, cuántas de ellas son usuarias, el porcentaje de uso con respecto a su población objetivo tanto en 2025 como en 2023, así como la calificación promedio asignada por la comunidad universitaria en una escala del 1 al 5, siendo este último el valor más alto. Esta información, al compararse con los resultados del ejercicio 2023, permite obtener una visión integral del comportamiento y la evolución de cada servicio a lo largo del tiempo.

Por otro lado, en la imagen 8 se presenta un mapeo de los servicios evaluados, en el que el tamaño de cada burbuja representa la cantidad de usuarios; la posición horizontal indica la calificación obtenida, de muy negativa a muy positiva; y la posición vertical refleja el porcentaje de uso respecto a la población objetivo. Esta representación gráfica resulta especialmente útil, ya que permite visualizar de manera rápida y clara la valoración y percepción de la comunidad universitaria sobre los servicios digitales.

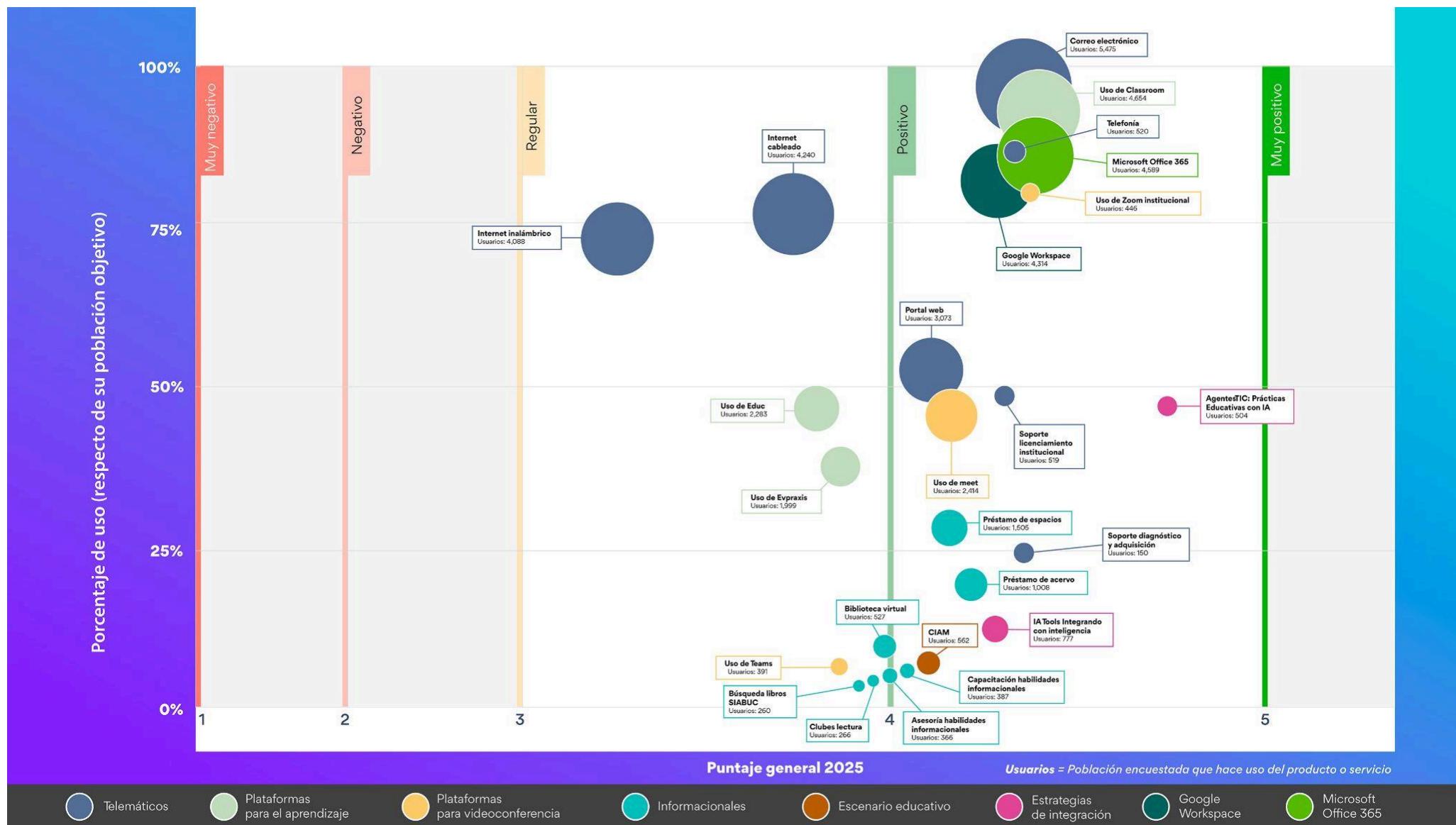
**Tabla 10. General de Resultados. Elaboración propia**

Tramo	Servicio	Encuestados	Usuarios	Porcentaje de uso 2025 (1)	Porcentaje de uso 2023	Comparativa Porcentaje de Uso	Puntaje general 2025 (2)	Puntaje general 2023	Comparativa puntaje general
Positivo	AgentesTIC: Prácticas Educativas con IA	1060	504	47,55%	No se evalúo	Nuevo	4,70	No se evalúo	Nuevo
Positivo	Uso de Zoom institucional	605	446	73,72%	72,25%	↑	4,46	4,54	↓
Positivo	Uso de Classroom	4989	4654	93,29%	91,54%	↑	4,41	4,44	≈
Positivo	Microsoft Office365	5594	4589	82,03%	76,26%	↑	4,40	4,49	↓
Positivo	Soporte diagnóstico y adquisición	605	150	24,79%	23,12%	↑	4,35	4,60	↓
Positivo	IA Tools Intengrandos con inteligencia	5594	777	13,89%	No se evalúo	Nuevo	4,34	No se evalúo	Nuevo
Positivo	Correo electrónico	5594	5475	97,87%	96,93%	↑	4,33	4,42	↓
Positivo	Telefonía	605	520	85,95%	82,27%	↑	4,33	4,36	≈
Positivo	Google Workspace	5594	4314	77,12%	73,05%	↑	4,26	4,35	↓
Positivo	Soporte licenciamiento institucional	1060	519	48,96%	44,89%	↑	4,26	4,26	≈
Positivo	Préstamo de acervo	5594	1008	18,02%	20,22%	↓	4,20	4,23	≈
Positivo	Uso de Meet	5594	2414	43,15%	29,05%	↑	4,14	4,19	≈
Positivo	Préstamo de espacios	5594	1497	26,76%	19,49%	↑	4,14	4,17	≈
Positivo	Portal web	5594	3073	54,93%	57,54%	↓	4,11	4,16	≈
Positivo	CIAM	5594	558	9,97%	10,28%	↓	4,07	4,13	↓
Positivo	Capacitación habilidades informacionales	4989	387	7,76%	5,30%	↑	4,04	4,05	≈
Positivo	Asesoría habilidades informacionales	4989	366	7,34%	6,74%	↑	4,00	4,13	↓
Regular	Biblioteca Virtual	4989	527	10,56%	11,55%	↓	3,98	3,97	≈
Regular	Clubes lectura	4534	266	5,87%	5,57%	≈	3,97	3,99	≈
Regular	Búsqueda libros SIABUC	4989	260	5,21%	5,37%	≈	3,93	3,96	≈
Regular	Uso de EvPraxis	4989	1999	40,07%	25,65%	↑	3,86	3,84	≈
Regular	Uso de Teams	5594	391	6,99%	8,67%	↓	3,82	3,91	↓
Regular	Uso de EDUC	4989	2283	45,76%	40,15%	↑	3,75	3,80	≈
Regular	Internet cableado	5594	4240	75,80%	74,23%	↑	3,73	3,70	≈
Regular	Internet inalámbrico	5594	4088	73,08%	61,70%	↑	3,21	2,92	↑

1.- Respecto de su población objetivo

2.- Calculado sobre el total de participantes

**Imagen. 8 Mapeo del grado de valoración de la satisfacción de los servicios**



## Servicios y productos telemáticos

Servicio	Porcentaje de uso <sup>(1)</sup>	Puntaje General 2025 <sup>(2)</sup>	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Correo electrónico	97.87%	4.33	4.25	4.70	4.69
Telefonía	85.95%	4.33	-	-	4.33
Internet cableado	75.80%	3.73	3.67	3.75	4.18
Internet inalámbrico	73.08%	3.21	3.19	3.01	3.48
Portal web	54.93%	4.11	4.02	4.26	4.45
Soporte licenciamiento institucional	48.96%	4.26	-	4.06	4.38
Soporte diagnóstico y adquisición	24.79%	4.35	-	-	4.35

1.- Respecto de su población objetivo

2.- Calculado sobre el total de participantes

**Tabla 11. Resultados de evaluación de servicios telemáticos. Elaboración propia**

El análisis de los servicios digitales revela áreas fundamentales de mejora identificadas por la comunidad universitaria. En el servicio de correo electrónico, el 27.57% de los usuarios considera que el almacenamiento es el atributo que requiere mayor atención. En cuanto al soporte técnico en telefonía, el 12.04% percibe oportunidades de mejora en la calidad del servicio. Respecto al internet cableado, la velocidad se señala como la principal área de oportunidad por el 45.42% de los usuarios, mientras que la facilidad de uso es altamente valorada por el 76.56%. En el caso del internet inalámbrico, destacan como aspectos críticos tanto la velocidad (66.25%) como la disponibilidad (61.49%). El portal web institucional presenta una situación similar: si bien el 82.49% reconoce la disponibilidad como su atributo más sólido, el 25.82% identifica la velocidad como una debilidad. Por otro lado, en el área de licenciamiento institucional, el 16.61% de los usuarios considera que el soporte es lento y el 15.59% señala dificultades de uso. Finalmente, en los servicios de soporte para diagnóstico y adquisición, el 10.67% de los usuarios sugiere que la atención podría mejorar si fuera más rápida y accesible.

Si bien la percepción general reconoce fortalezas en disponibilidad y facilidad de uso en algunos servicios, el desempeño relacionado con la velocidad, la capacidad de almacenamiento y la eficiencia del soporte técnico continúa siendo una demanda. Estos hallazgos subrayan la necesidad de enfocar esfuerzos en la mejora de la infraestructura tecnológica y en la optimización de los procesos de atención, con el fin de elevar la calidad del servicio y responder de forma oportuna a las expectativas de la comunidad universitaria.

En la siguiente imagen se muestran los resultados obtenidos tanto en el presente estudio como en los obtenidos en el ESP realizado en el año 2023 de los servicios telemáticos; en la cual se puede resaltar el incremento tanto en uso como en calificación del servicio de internet inalámbrico. (WiFi)

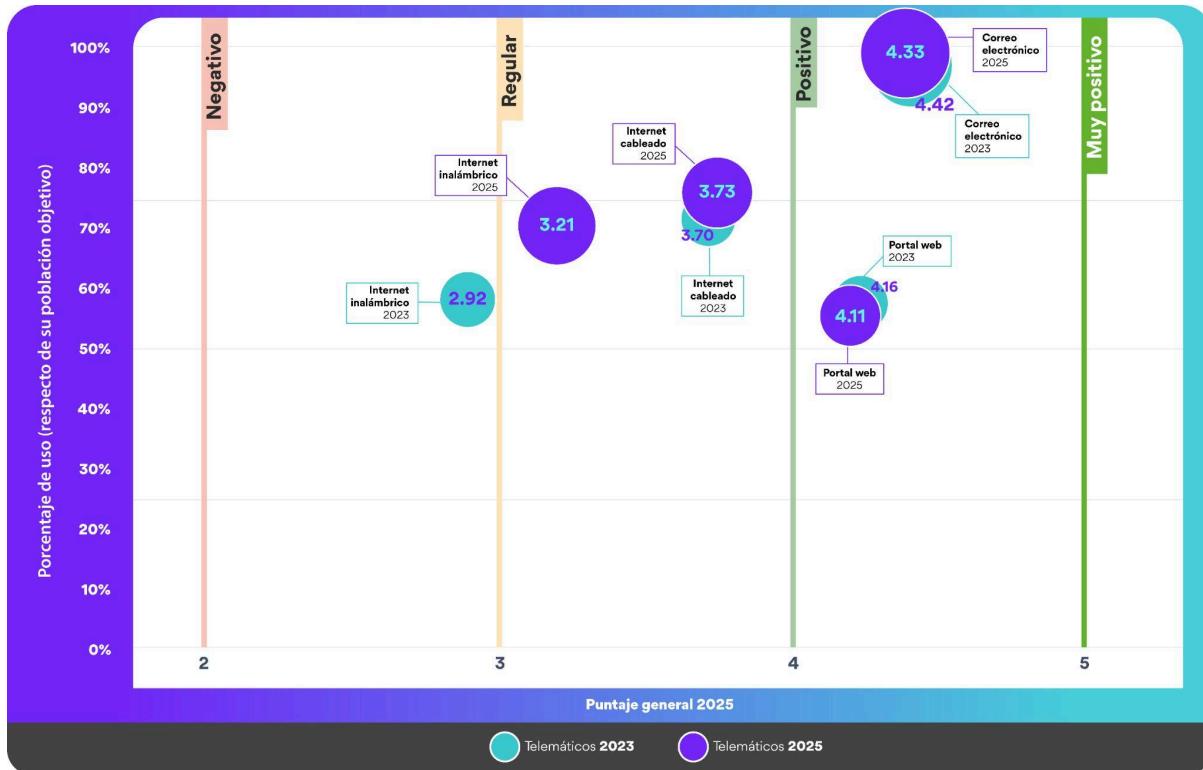


Imagen 9. Comparativa de resultados de los principales servicios telemáticos 2023 Vs 2025. Elaboración propia

## Plataformas para el aprendizaje

Servicio	Porcentaje de uso (1)	Puntaje General 2025 (2)	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Classroom	93.29%	4.41	4.39	4.62	-
EDUC	45.76%	3.75	3.73	3.88	-
EvPraxis	40.07%	3.86	3.86	3.90	-

1.- Respecto de su población objetivo

2.- Calculado sobre el total de participantes

Tabla 12. Resultados de evaluación de plataformas para el aprendizaje. Elaboración propia

En relación con las plataformas para el aprendizaje, se identifican áreas de mejora comunes principalmente en la apariencia y la facilidad de uso. En el caso de Classroom, el 11.96% de los usuarios reporta dificultades de uso y el 11.32% señala la apariencia como aspecto a mejorar. Por su parte, en EvPráxis, el 31.62% considera que la apariencia representa un área de oportunidad, seguida por la velocidad (29.30%). Finalmente, EDUC presenta las cifras más altas en este rubro, con un 38.14% de usuarios que señalan la apariencia como una debilidad, y un 34.92% que identifican problemas en la facilidad de uso.

Con base en las respuestas obtenidas, estas plataformas podrían mejorar en términos de diseño visual y experiencia de usuario, siendo la apariencia la principal debilidad percibida, seguida por la facilidad de uso.

En la siguiente imagen se presentan los resultados del año 2025 en comparación con los obtenidos en el ESP 2023, correspondientes a las plataformas para el aprendizaje. Se observa que, aunque las calificaciones se mantienen relativamente estables, existe un incremento en el porcentaje de uso respecto a su población objetivo (representado por la burbuja morada) en todas las plataformas analizadas, lo que refleja un mayor nivel de adopción y aprovechamiento de estas herramientas por parte de la comunidad universitaria.

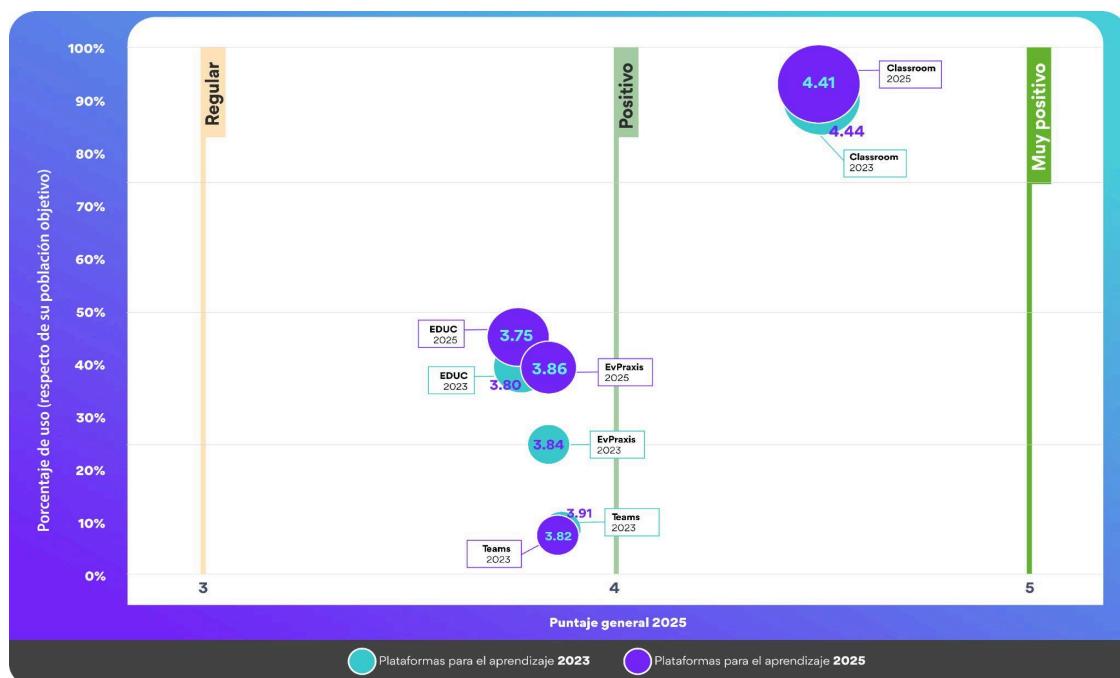


Imagen 10. Comparativa de resultados de plataformas para el aprendizaje 2023 Vs 2025. Elaboración propia

## Plataformas para videoconferencia

Servicio	Porcentaje de uso <sup>(1)</sup>	Puntaje General 2025 <sup>(2)</sup>	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Zoom institución	73.72%	4.46	-	-	4.46
Google Meet	43.15%	4.14	4.02	4.51	4.50
Microsoft Teams	6.99%	3.82	3.76	3.81	4.12

1.- Respecto de su población objetivo

2.- Calculado sobre el total de participantes

Tabla 13. Resultados de evaluación de plataformas para videoconferencia. Elaboración propia

En lo referente a las plataformas de videocomunicación, el 33.89% de los usuarios consideran que Microsoft Teams no es fácil de usar y el 32.53% percibe lentitud en su funcionamiento. Con respecto a Google Meet el 23.60% de los usuarios señala la velocidad como principal área de oportunidad y el 19.28% considera que la apariencia podría mejorar.

Si bien Zoom institucional es mejor valorado en esta categoría, con un alto nivel de satisfacción general, siendo la disponibilidad el único aspecto señalado por un reducido 8.67% de los usuarios como punto a fortalecer. Cabe señalar que este servicio solo fue evaluado por el personal directivo y administrativo, pues es el perfil que tiene acceso al mismo.

#### **Servicios para el trabajo colaborativo con documentos**

Servicio	Porcentaje de uso <sup>(1)</sup>	Puntaje General 2025 <sup>(2)</sup>	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Microsoft Office 365	73.72%	4.46	-	-	4.46
Google WorkSpace	43.15%	4.14	4.02	4.51	4.50

1.- Respecto de su población objetivo

2.- Calculado sobre el total de participantes

**Tabla 14. Resultados de evaluación de servicios para el trabajo colaborativo. Elaboración propia**

En cuanto a las suites para el trabajo colaborativo con documentos, Microsoft Office 365 presenta una percepción moderada de insatisfacción, ya que el 12.15% de los usuarios considera que el servicio no se adecua a sus necesidades. Por su parte, Google Workspace enfrenta una demanda específica en relación con el almacenamiento, identificado como insuficiente por el 17.14% de los usuarios, sin embargo ambas plataformas son ampliamente utilizadas.

#### **Servicios bibliotecarios e informacionales**

Servicio	Porcentaje de uso <sup>(1)</sup>	Puntaje General 2025 <sup>(2)</sup>	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Préstamo de espacios	26.76%	4.14	4.11	4.53	4.40
Préstamo de acervo	18.02%	4.20	4.18	4.23	4.33
Biblioteca Virtual	10.56%	3.98	3.97	4.03	-
Capacitación habilidades informacionales	7.76%	4.04	3.95	4.52	-
Asesoría habilidades informacionales	7.34%	4.00	3.97	4.37	-
Clubes lectura	5.87%	3.97	3.97	-	-

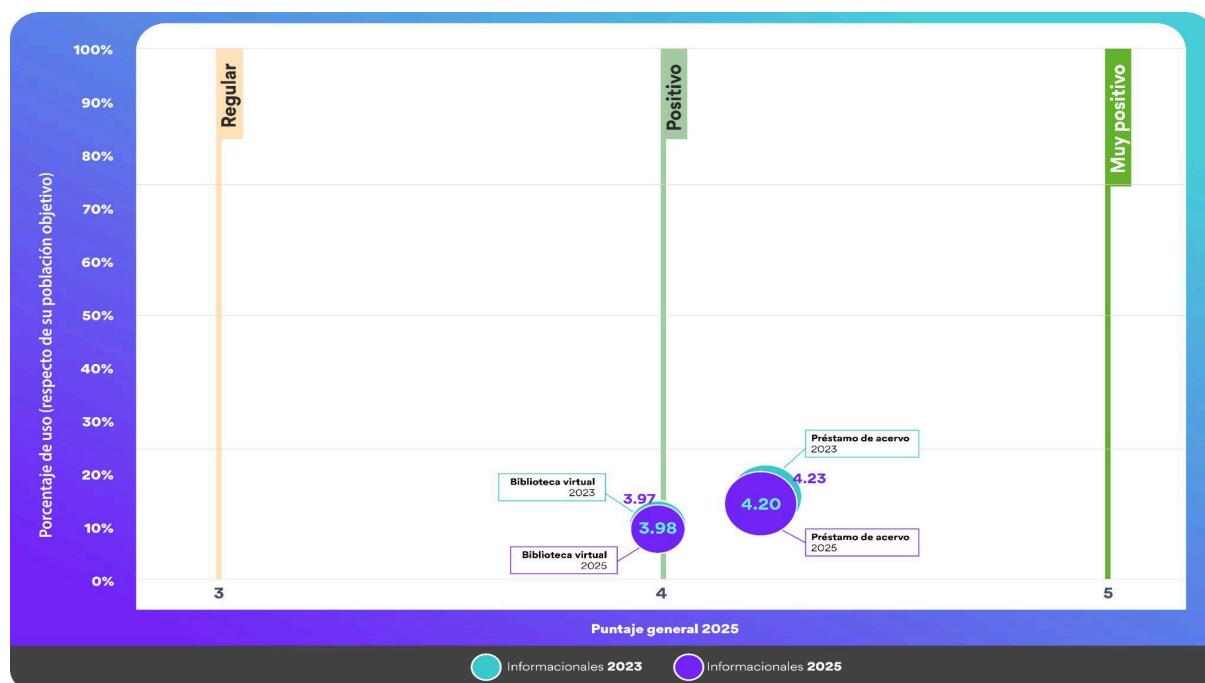
Servicio	Porcentaje de uso <sup>(1)</sup>	Puntaje General 2025 <sup>(2)</sup>	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Búsqueda libros SIABUC	5.21%	3.93	3.83	4.18	-

1.- Respecto de su población objetivo  
2.- Calculado sobre el total de participantes

**Tabla 15. Resultados de evaluación de servicios bibliotecarios e informacionales. Elaboración propia**

En los servicios bibliotecarios e informacionales se identifican diversas áreas de oportunidad. El préstamo de espacios y el préstamo de material bibliográfico presentan limitaciones en la disponibilidad y en su adecuación a las necesidades de los usuarios, con el 26.66% y 27.28% respectivamente. La biblioteca virtual destaca por problemas en facilidad de uso (31.78%) y apariencia (31.23%). En cuanto a las acciones de formación, tanto la capacitación como la asesoría en habilidades informacionales son señaladas por la falta de disponibilidad (25.85% y 28.35%, respectivamente) y por dificultades en la experiencia de uso. Además, los clubes de lectura muestran una percepción negativa en cuanto a disponibilidad (30.81%) y adecuación a necesidades (28.06%). Finalmente, con respecto al sistema de búsqueda SIABUC encuentra su mayor área de oportunidad en la apariencia (30.88%). Los servicios bibliotecarios e informacionales requieren mejoras principalmente en la disponibilidad, facilidad de uso y adecuación a las necesidades.

En la siguiente imagen se presentan los resultados correspondientes a los servicios de préstamo de acervo, como la Biblioteca Virtual, tanto del presente estudio como de la evaluación realizada en el 2023. Se observa que, en comparación con los resultados anteriores, tanto la calificación como el porcentaje de uso respecto a su población objetivo se mantienen estables, sin mostrar variaciones significativas.



**Imagen 11. Resultados de principales servicios bibliotecarios e informacionales 2023 Vs 2025. Elaboración propia**

## Escenarios educativos y estrategias de integración

Servicio	Porcentaje de uso <sup>(1)</sup>	Puntaje General 2025 <sup>(2)</sup>	Estudiantes	Docentes	Directivos y Administrativos
Agentes TIC: Prácticas Educativas con IA	<b>47.55%</b>	<b>4.70</b>	-	4.74	4.68
IA Tools Integrando con inteligencia	<b>13.89%</b>	<b>4.34</b>	4.20	4.65	4.80
CIAM	<b>9.97%</b>	<b>4.07</b>	3.97	4.33	4.44

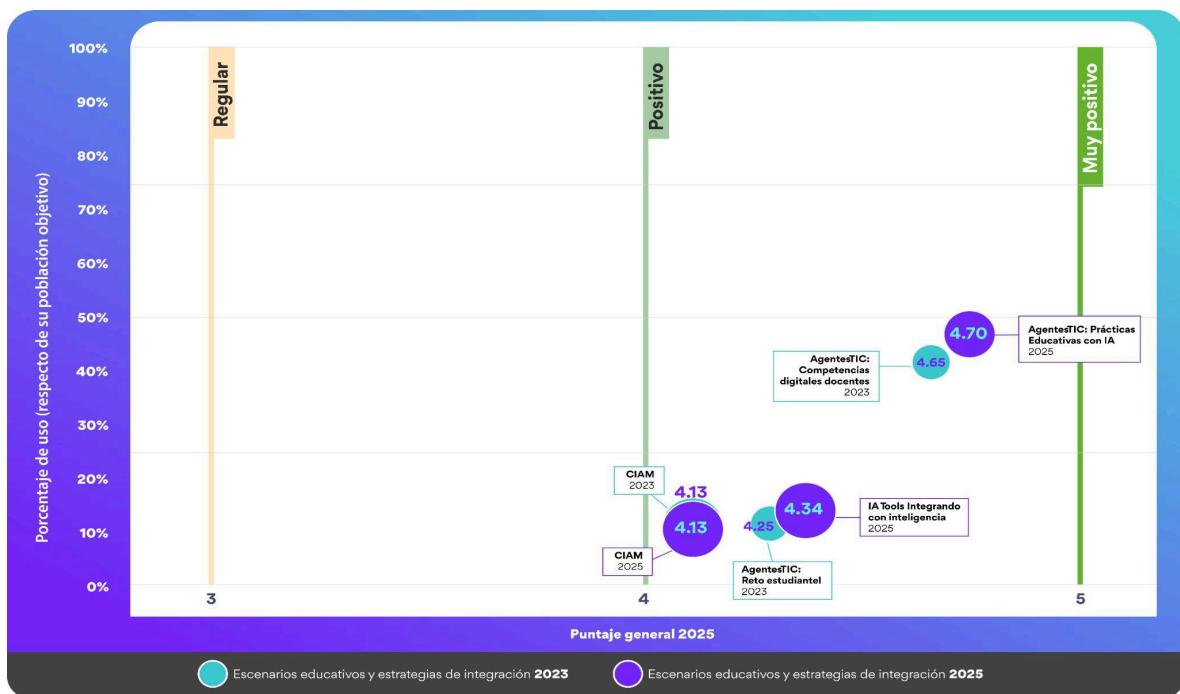
1.- Respecto de su población objetivo  
2.- Calculado sobre el total de participantes

**Tabla 16. Resultados de evaluación de servicios educativos y estrategias de integración. Elaboración propia**

En Escenarios educativos y estrategias de integración, el servicio Agentes TIC: Prácticas Educativas con IA destaca como el mejor evaluado, con un 99.60% de usuarios que lo consideran pertinente y fácil de usar, y un 97.62% que valoran la oportunidad de conocer nuevas herramientas tecnológicas. Por otro lado, IA Tools: Integrando con inteligencia mantiene una valoración general positiva, aunque un 13% de los usuarios mencionan dificultades en su uso. En contraste, el Centro Interactivo para el Aprendizaje Multimedia (CIAM) presenta una limitación importante: el 25.07% de los usuarios indican que no está disponible cuando lo necesitan.

Aunque los servicios de formación en IA y tecnologías educativas muestran un alto nivel de aceptación, persisten retos en la facilidad de uso de algunas herramientas y en la disponibilidad de servicios como el CIAM.

En la siguiente imagen se presentan los resultados comparativos del estudio realizado en el 2023 en contraste con 2025, donde es posible observar el incremento de usuarios de la comunidad universitaria en los tres servicios que integraron el bloque de *Escenarios educativos y estrategias de integración*.

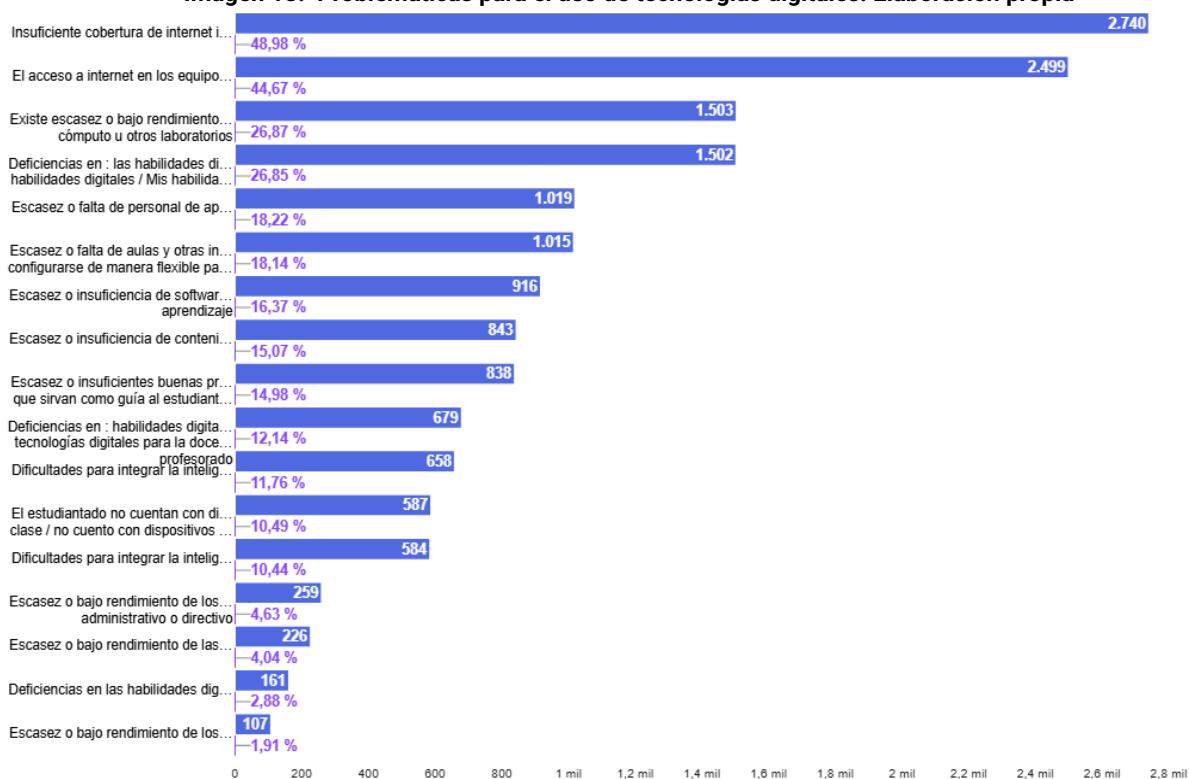


**Imagen 12. Comparativa de resultados de servicios educativos y estrategias de integración 2023 Vs 2025.**  
Elaboración propia

### Problemáticas para el uso de tecnologías digitales.

Del análisis de las respuestas se identificó que las problemáticas más frecuentes que afectan a la comunidad universitaria se concentran en *conectividad e infraestructura de cómputo*, seguidas por las *deficiencias en habilidades digitales* y la *escasez de recursos educativos digitales*.

**Imagen 13. Problemáticas para el uso de tecnologías digitales. Elaboración propia**



El análisis de los resultados obtenidos en el estudio permitió identificar problemáticas que brindan una visión integral de las condiciones actuales que la comunidad universitaria enfrenta en el uso y aprovechamiento de los recursos digitales e informacionales de la institución. A continuación se enuncian las principales:

### **Conectividad y acceso a internet**

La principal problemática señalada por la comunidad universitaria corresponde a la insuficiente cobertura de internet inalámbrico en las aulas, con 2,740 reportes (48.98%). En segundo lugar se encuentran las fallas o la baja velocidad de conexión en los equipos de cómputo, con 2,499 reportes (41.69%).

### **Infraestructura y rendimiento de equipos**

La escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo y laboratorios fue reportada por 1,503 personas (26.87%). A ello se suman carencias específicas en los equipos destinados al personal administrativo, con 259 reportes (42.81%), y al profesorado, con 107 reportes (23.52%). En este sentido, la actualización y el mantenimiento de equipos e infraestructura se destacan como las principales sugerencias planteadas por la comunidad.

### **Habilidades digitales**

Las deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado constituyen la tercera problemática más señalada, con 1,502 reportes generales (26.85%), de los cuales 1,301 corresponden directamente a estudiantes (28.76%). En el caso del profesorado, 679 personas (12.13%) reportaron limitaciones en el uso de tecnologías digitales para la docencia, mientras que el personal administrativo presentó 161 reportes (2.87%) en este mismo ámbito. Ante este panorama, la capacitación y formación digital se destacan como una de las sugerencias más relevantes, con 305 menciones.

### **Contenido, software y espacios físicos**

La escasez de software y aplicaciones educativas fue reportada por 1,015 personas (18.14%), mientras que la falta de aulas e infraestructura flexible alcanza 1,019 reportes (18.22%). Asimismo, se identifican limitaciones en la disponibilidad de contenido digital, con 843 reportes (15.07%). Entre las sugerencias, destaca la demanda de un mayor acceso a recursos digitales, con 62 menciones.

### **Dificultades con inteligencia artificial generativa (IAG)**

El estudiantado reporta 658 casos de dificultad para integrar la Inteligencia Artificial Generativa (IAG) en sus procesos académicos, mientras que el profesorado también manifiesta retos en este ámbito, con 584 reportes.

Del mismo modo se analizaron las problemáticas desde diferentes perspectivas, las cuales se muestran a continuación:

Desde la perspectiva de análisis por perfil, imagen 14, para el personal administrativo y directivo, la principal preocupación es la escasez o bajo rendimiento de las computadoras que usan para su trabajo y la falta de personal de apoyo especializado, además de problemas de acceso a internet. El estudiantado percibe como más crítico la insuficiente cobertura de internet inalámbrico, sus propias deficiencias en habilidades digitales y la falta de aulas e infraestructura flexible. El personal docente por su parte, señala de forma reiterada las fallas de internet y del equipo de cómputo en centros de cómputo/laboratorios, junto con la ausencia de aulas flexibles y la insuficiencia de software y aplicaciones para la enseñanza

Relevancia	Perfil		
	Administrativos y Directivos	Estudiante	Docente
1a.	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula		
2a.	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras del personal administrativo	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente	
3a.	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente	Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios
4a.	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios		Escasez o falta de aulas y otras infraestructuras físicas que pueden configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías
5a.	Escasez o falta de personal de apoyo especializado	Escasez o falta de aulas y otras infraestructuras físicas que pueden configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías	Escasez o insuficiencia de software/aplicaciones para la enseñanza y el aprendizaje

**Imagen 14. Identificación de problemáticas por perfil. Elaboración propia.**

Al analizar por nivel, imagen 15, los tres coinciden en ubicar como prioridad la conectividad deficiente (cobertura de Wi-Fi y velocidad de internet). En Media Superior sobresalen además las debilidades en habilidades digitales del estudiantado y la falta de personal de apoyo; en Licenciatura se enfatiza la escasez o bajo rendimiento de computadoras y la falta de aulas e infraestructura flexible para innovar con tecnología; en Posgrado aparecen con fuerza la insuficiencia de software/aplicaciones educativas y también la necesidad de espacios físicos adaptables para el trabajo con tecnología.

Relevancia	Nivel		
	Media	Licenciatura	Posgrado
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.	Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios	
4a.	Existe escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios	Escasez o falta de aulas y otras infraestructuras físicas que pueden configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías	Escasez o insuficiencia de software/aplicaciones para la enseñanza y el aprendizaje
5a.	Escasez o falta de personal de apoyo especializado	Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado	Escasez o falta de aulas y otras infraestructuras físicas que pueden configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías

**Imagen 15. Identificación de problemáticas por nivel. Elaboración propia.**

En las distintas delegaciones, imagen 16, se repiten dos grandes problemáticas: por un lado, la conectividad (insuficiente cobertura de internet inalámbrico en las aulas y fallas o baja velocidad del acceso a internet en los equipos de cómputo), y por otro, la capacidad tecnológica instalada, evidenciada en la escasez o bajo rendimiento de las computadoras tanto en centros de cómputo, laboratorios y espacios de trabajo administrativo. A esto se suman, según la delegación, las deficiencias en habilidades digitales del estudiantado, la falta de software especializado y la escasez de personal de apoyo técnico, lo que limita el aprovechamiento de los recursos disponibles.

Relevancia	Delegación				
	Colima	Villa de Alvarez	Coquimatlán	Manzanillo	Tecomán
1a.	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula				El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente
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 del personal administrativo	Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado	
4a.	Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado		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 bajo rendimiento de las computadoras en los centros de trabajo	Escasez o falta de personal de apoyo especializado	

**Imagen 16. Identificación de problemáticas por delegación. Elaboración propia.**

En conjunto, las tres perspectivas muestran un patrón claro: la problemática se concentra en cuatro ejes transversales: conectividad inestable o insuficiente, equipamiento de cómputo escaso o de bajo rendimiento, déficits en habilidades digitales (especialmente del estudiantado) y carencia de infraestructura física flexible, software educativo y personal de apoyo especializado.

El identificar las problemáticas desde diferentes perspectivas permite encontrar tendencias y enfocar los esfuerzos a estrategias que brinden soluciones con impacto mayor.

**Imagen 17. Disminución de la percepción negativa en problemáticas identificadas. Elaboración propia.**

<b>2023</b>	<b>2025</b>	
↓ 66.40%	<b>48.98%</b>	Insuficiente cobertura de internet inalámbrico en el aula
↓ 55.63%	<b>44.67%</b>	El acceso a internet en los equipos de cómputo falla o la velocidad es deficiente
↓ 45.17%	<b>26.87%</b>	Escasez o bajo rendimiento de las computadoras en los centros de cómputo u otros laboratorios
↑ 23.63%	<b>26.85%</b>	Deficiencias en las habilidades digitales del estudiantado
↓ 18.80%	<b>18.22%</b>	Escasez o falta de personal de apoyo especializado
↓ 32.50%	<b>18.14%</b>	Escasez o falta de aulas y otras infraestructuras físicas que puedan configurarse de manera flexible para permitir el uso innovador de tecnologías
↓ 22.47%	<b>16.37%</b>	Escasez o insuficiencia de software/aplicaciones para la enseñanza y aprendizaje
↓ 16.03%	<b>15.07%</b>	Escasez o insuficiencia de contenido digital
↓ 19.07%	<b>14.98%</b>	Escasez o insuficientes buenas prácticas educativas digitales documentadas que sirvan como guía al estudiantado y profesorado
-	<b>12.74%</b>	Dificultades en la integración la inteligencia artificial generativa en el aula
↓ 14.60%	<b>12.14%</b>	Deficiencias en las habilidades digitales del profesorado
↓ 29.60%	<b>10.49%</b>	El estudiantado no cuenta con dispositivos digitales para uso personal en clase

En la imagen anterior (17) se muestra cómo las problemáticas identificadas han disminuido su porcentaje de percepción negativo en comparación con evaluaciones anteriores, lo que evidencia los esfuerzos institucionales por atender y solventar dichas áreas de oportunidad. Esta reducción refleja el trabajo continuo realizado para mejorar los servicios digitales y tecnológicos, así como el compromiso sostenido de la comunidad universitaria por fortalecer sus procesos y avanzar hacia un entorno más eficiente y funcional.

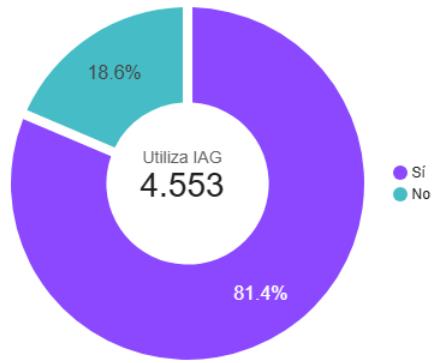
## **Uso y apropiación de inteligencia artificial (IA) en la Universidad de Colima**

En ésta edición se destinó un bloque a la apropiación del uso de la inteligencia artificial en la institución, y de las respuestas generadas se obtuvo la siguiente información:

La Inteligencia Artificial Generativa (IAG) muestra una alta tasa de adopción y uso frecuente, influyendo "algo" o "mucho" en el desempeño laboral, sin embargo, la comprensión y aplicación de los lineamientos éticos aún muestran un margen de mejora.

### **Uso de inteligencia artificial**

El 81.4% de los encuestados utiliza IAG, lo que equivale a 4,553 personas.



**Imagen 18.** Uso de IAG en UCol. Elaboración propia.

En la imagen 16 vemos el incremento en el uso de la inteligencia artificial del 2023 al 2025, por perfil de respondientes.



**Imagen 19.** Comparativa de uso de IAG en UCol. Elaboración propia

## Herramientas de IAG más utilizadas

En la imagen 17 podemos observar que ChatGPT es la herramienta de Inteligencia Artificial Generativa más empleada, con 3,799 usuarios; le siguen Gemini, con 1,444 usuarios, y Copilot, con 780. También se reporta el uso de Gamma (400), Meta IA (150), Chat PDF (137) y Research (133) entre otras.



**Imagen 20.** Herramientas de IAG más utilizadas por la comunidad universitaria. Elaboración propia.

## Frecuencia de uso

La mayoría de los usuarios emplea la IAG dos o más veces por semana, con 2,547 reportes (57.46%), mientras que 794 personas (17.91%) la utilizan de manera diaria.

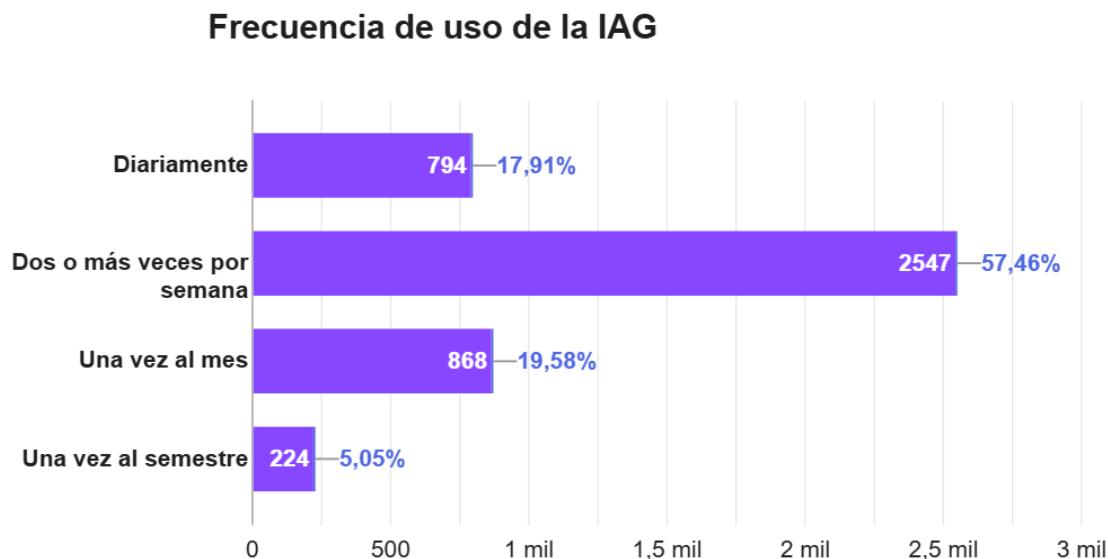


Imagen 21. Frecuencia de uso de la IAG en la comunidad universitaria. Elaboración propia.

## Influencia en el desempeño laboral

Para el 43.2% de los usuarios, la IAG influye “algo” en su desempeño laboral, mientras que para el 26.2% la influencia es considerada “mucho”.

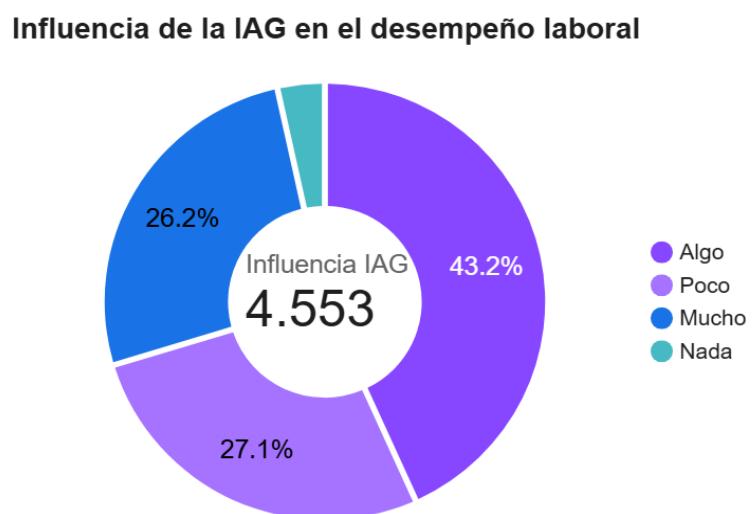


Imagen 22. Influencia de la IAG en la comunidad universitaria en el desempeño laboral. Elaboración propia.

## **Apropiación de lineamientos para el uso de la inteligencia artificial generativa en la Universidad de Colima (sobre 4,553 usuarios)**

La percepción sobre los lineamientos para el uso de la inteligencia artificial generativa en la Universidad de Colima ha revelado una clara discrepancia entre el conocimiento y la aplicación práctica. El estudio, basado 4,553 usuarios de la IA, muestra que una amplia mayoría (2,665) está familiarizada con los lineamientos, y casi el mismo número (2,715) percibe que las declaraciones son transparentes. Esta tendencia se fortalece al observar que un alto porcentaje de los encuestados (3,027) ha recibido orientación sobre el uso de la información.

Sin embargo, a pesar de este alto nivel de conocimiento y orientación, los datos sugieren una brecha significativa en la implementación y evaluación. Solamente 2,444 personas consideran que existe una evaluación efectiva del uso ético y responsable de la información, y la cifra desciende aún más (a 2,062) cuando se trata de la aplicación de los lineamientos en la práctica. Estos resultados señalan un desafío importante: mientras que la divulgación y el entendimiento de las políticas son efectivos, su correcta aplicación y la evaluación de su cumplimiento aún requieren de una mayor atención.

## **Necesidades de capacitación relacionadas con IA**

Existe un gran interés en la **inteligencia artificial (IA)** entre la comunidad universitaria. Específicamente, para el profesorado, la IA se posiciona como el segundo tema más solicitado para actualización, con 239 docentes expresando su interés. Este patrón se repite en el estudiantado, donde la formación en "IA y Ética" ocupa el segundo lugar en sus preferencias, atrayendo a 997 estudiantes. Además, a nivel general, la sugerencia de recibir formación sobre el uso de la IA fue propuesta por 73 estudiantes, 25 administrativos y 17 docentes, lo que subraya la amplia relevancia del tema a través de toda la institución.

## **Hallazgos relevantes.**

- De los 25 servicios evaluados, 17 obtuvieron una valoración positiva y 8 fueron considerados regulares; no se registraron evaluaciones negativas.
- El programa **Agentes TIC** alcanzó la puntuación más alta (4.70), gracias a sus diplomados y acciones de actualización sobre el uso ético y responsable de la tecnología.
- El servicio de internet inalámbrico, aunque sigue siendo el menos valorado (3.21) por su cobertura limitada, mejoró su desempeño al aumentar 26.07 % su alcance respecto a 2023 y dejar atrás una valoración negativa.

- En 10 de las 12 problemáticas principales disminuyó el porcentaje de personas que las identifican como tales.
- La actualización del equipamiento continúa entre las tres problemáticas más mencionadas, aunque su percepción se redujo en 18.3 % respecto al año anterior.
- Las limitaciones en habilidades digitales del estudiantado se ubicaron como la cuarta problemática, con mayor incidencia en el nivel medio superior y en las delegaciones de Manzanillo y Tecomán.
- Persisten la falta de aulas y espacios flexibles para el uso innovador de tecnología, así como la necesidad de mayor especialización del personal.
- El 86 % del estudiantado, el 67 % del profesorado y el 56 % del personal administrativo reportaron utilizar con frecuencia herramientas de Inteligencia Artificial Generativa (IAG).
- El 42 % de la comunidad universitaria manifestó desconocer o no aplicar los lineamientos institucionales para el uso de la IAG.

## 6. Conclusiones

La **Evaluación de Servicios y Productos Digitales e Informacionales (ESP) 2025** permitió cumplir con los objetivos planteados: conocer el grado de satisfacción de la comunidad universitaria respecto a los servicios digitales, así como identificar las principales problemáticas relacionadas con su uso. Los resultados ofrecen una visión integral del estado actual de la infraestructura y de las plataformas institucionales, mostrando tanto fortalezas que respaldan el quehacer académico y administrativo, como áreas críticas que requieren atención prioritaria.

En términos generales, se confirma la relevancia de este ejercicio bienal como una herramienta estratégica para la mejora continua. Si bien la disponibilidad y facilidad de uso de algunos servicios resultaron satisfactorias, persisten desafíos importantes en la conectividad, la velocidad de internet, la capacidad de almacenamiento y el soporte técnico. De igual manera, se evidencian limitaciones en la usabilidad y diseño de plataformas clave para el aprendizaje, la colaboración y los servicios bibliotecarios, lo que impacta directamente en la experiencia de los usuarios.

Un hallazgo particularmente significativo fue la **alta adopción de la Inteligencia Artificial Generativa (IAG)**, utilizada por más del 80% de los encuestados. Este dato refleja un gran potencial para transformar las prácticas académicas y administrativas; sin embargo, la brecha entre el conocimiento de los lineamientos éticos y su aplicación efectiva plantea la necesidad urgente de reforzar políticas claras y programas de capacitación orientados al uso responsable de estas tecnologías.

Las implicaciones de estos resultados son claras: sin mejoras en infraestructura, soporte técnico, capacitación digital y ética en el uso de la IA, las oportunidades que ofrecen los recursos tecnológicos corren el riesgo de convertirse en limitaciones. Por lo que la ampliación de la cobertura de internet inalámbrico, la actualización de equipos de cómputo, el rediseño de interfaces para plataformas educativas y bibliotecarias, así como el fortalecimiento de la formación en competencias digitales y uso ético de la IAG se vuelven imperantes para el uso y aprovechamiento pertinente de las tecnologías en la institución.

En conclusión, la ESP 2025 reafirma su papel como un proceso indispensable para proporcionar información y datos confiables para la adecuada toma de decisiones. Sus hallazgos constituyen una base sólida para garantizar que los servicios digitales e informacionales evolucionen de manera continua, efectiva y alineada con los objetivos formativos de la institución, fortaleciendo así la calidad del aprendizaje y la inclusión digital en nuestra comunidad universitaria.

## Referencias

- Bernal, M., & López, R. (2023). *Evaluación de entornos virtuales de aprendizaje: Una visión integral desde la educación digital*. Revista Iberoamericana de Tecnología Educativa, 18(2), 35–49.
- Martínez-Segura, J., & Salinas, A. (2024). *Retos y estrategias para evaluar plataformas digitales en educación superior*. Educación y Tecnología, 22(1), 66–82.
- Paz Perea, J., Méndez, R., & Castillo, L. (2023). *La evaluación formativa a través de plataformas virtuales: experiencias docentes en educación media*. Polo del Conocimiento, 8(3), 122–138. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/8090>