



UNIVERSIDAD DE
GUADALAJARA
Red Universitaria de Jalisco



**EVALUACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS:
EXPERIENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA EN
LA APLICACIÓN DEL ESTUDIO “HÁBITOS DE USO DE TIC
EN LA RED UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE
GUADALAJARA**



Autores

- Beatriz Veliz Plascencia
- Gloria Mayela García Alcalá
- Luis Alberto Gutiérrez Díaz de León
- Edna Minerva Barba Morenoc
- José Guadalupe Morales Montelongo

Ponente

- Gloria Mayela García Alcalá

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
RECTORIA GENERAL

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Red Universitaria de Jalisco

Objetivo



El Estudio de hábitos fue aplicado a la población universitaria (estudiantes, académicos y personal administrativo), con el fin de:

- **Identificar las necesidades** tecnológicas, y la medida en que están siendo satisfechas mediante los servicios ofrecidos.
- Resaltar las posibles diferencias existentes entre **la diversidad que conforma la población universitaria** por sus edades, ubicación geográfica, nivel socioeconómico, entre otros.

Objetivo



El trabajo se presenta como:

- **Experiencia** para la toma de decisiones y diseño de estrategias en la gestión de servicios y tecnologías
- Posible **modelo que otras instituciones puedan utilizar** para generar autoevaluación e indicadores



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Edificio General



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

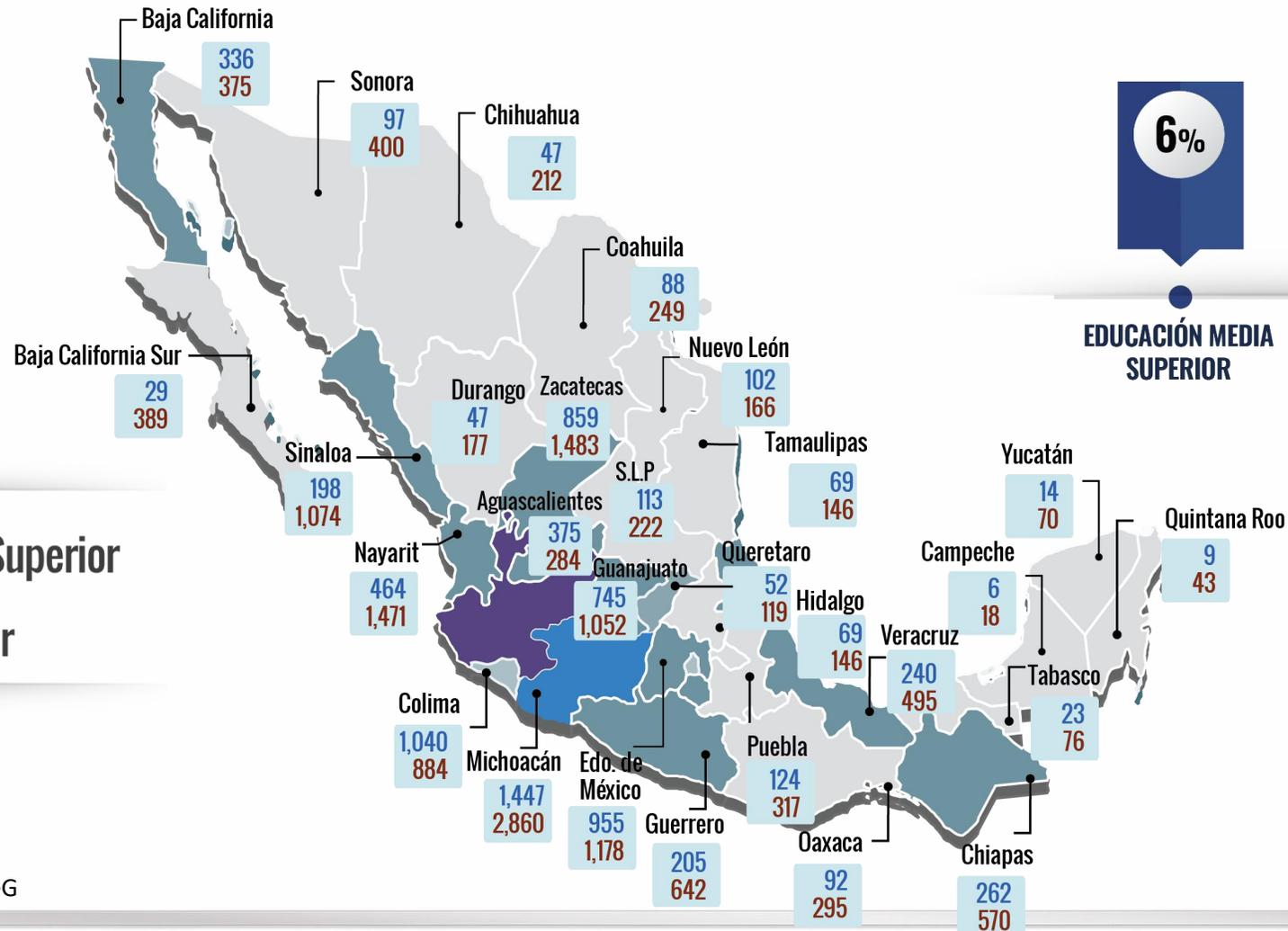
Centro Gastronómico

Composición de la Universidad de Guadalajara



Fuente: Informe de Actividades de la Rectoría General, 2017.

La UdeG recibe estudiantes de las 31 entidades federativas



6%

EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

14%

EDUCACIÓN SUPERIOR

8,680 Media Superior
16,917 Superior
25,597 TOTAL

- Mayor
- Menor
- Poca
- Muy poca

Fuente: Cuestionarios 911-SEP y CGCE-UdeG



ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL ESTUDIO

Temas de estudio



Con la estructura y contenidos presentados, atendiendo a los objetivos, del estudio pueden extraerse tres temas generales:

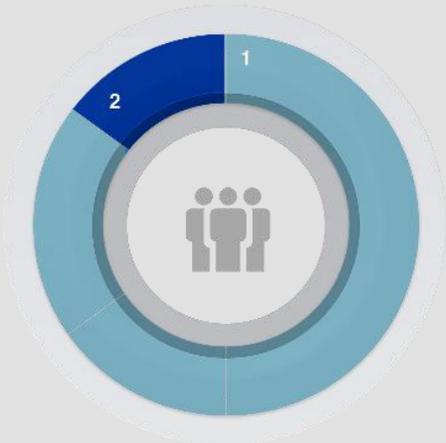
1. Hábitos generales del uso de tecnologías en la población
2. Evaluación de los servicios tecnológicos facilitados por la Universidad
3. De la conjunción de estos dos:
 - a. Necesidades cubiertas y no satisfechas
 - b. Necesidad de difusión de servicios
 - c. Posible digitalización de servicios universitarios

Diseño metodológico

Tipo de Muestreo:



Aleatorio estratificado



Nivel de Confianza

*

95%

Margen de error

*

3%

VITRINA METODOLÓGICA

Método de investigación	Cuantitativo
Técnica del estudio	Encuesta
Instrumento de investigación	Cuestionario semi-estructurado
Universo de estudio	Alumnos, académicos y administrativos de los Centros Universitarios de la UdeG
Levantamiento de la encuesta	In situ, auto-aplicada
Temporalidad de levantamiento	1 semana
Tamaño de la muestra	3,212 Alumnos 609 Académicos 261 Administrativos



Perfil Sociodemográfico

Género

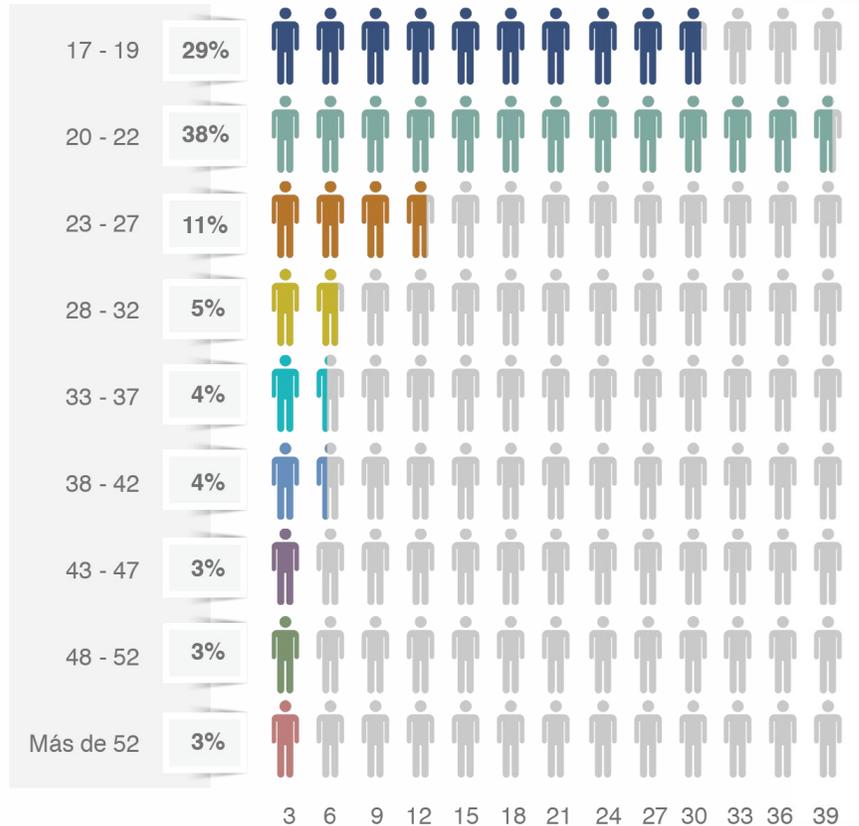


Masculino
44%



Femenino
56%

Edad



Edad Promedio Alumnos



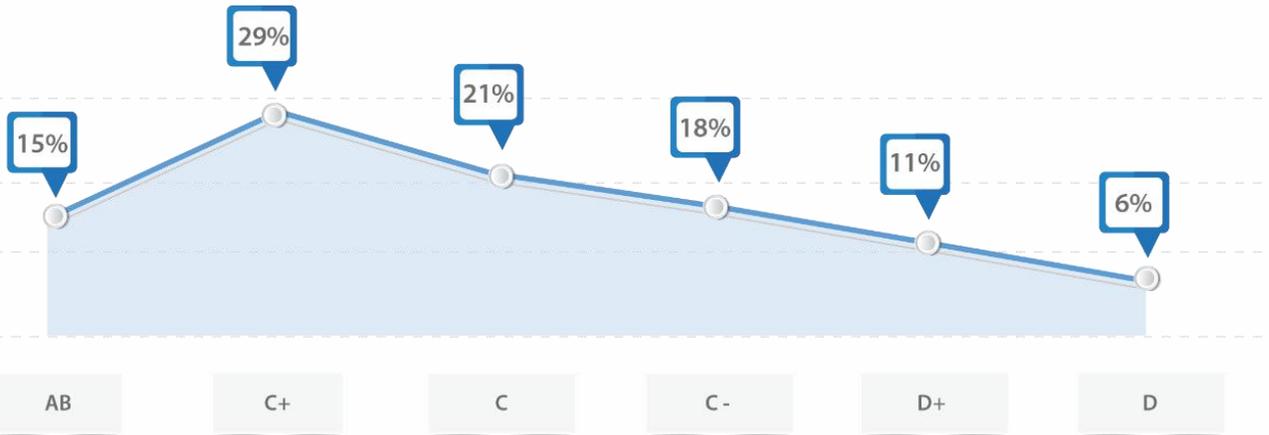
Edad Promedio Académicos



Edad Promedio Administrativos

Perfil Sociodemográfico

Nivel Socio-Económico

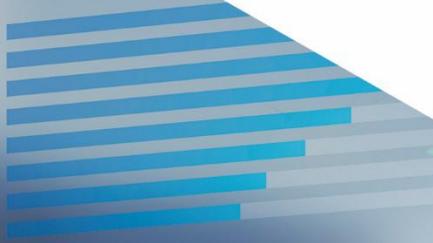


Distribución de los municipios en Jalisco



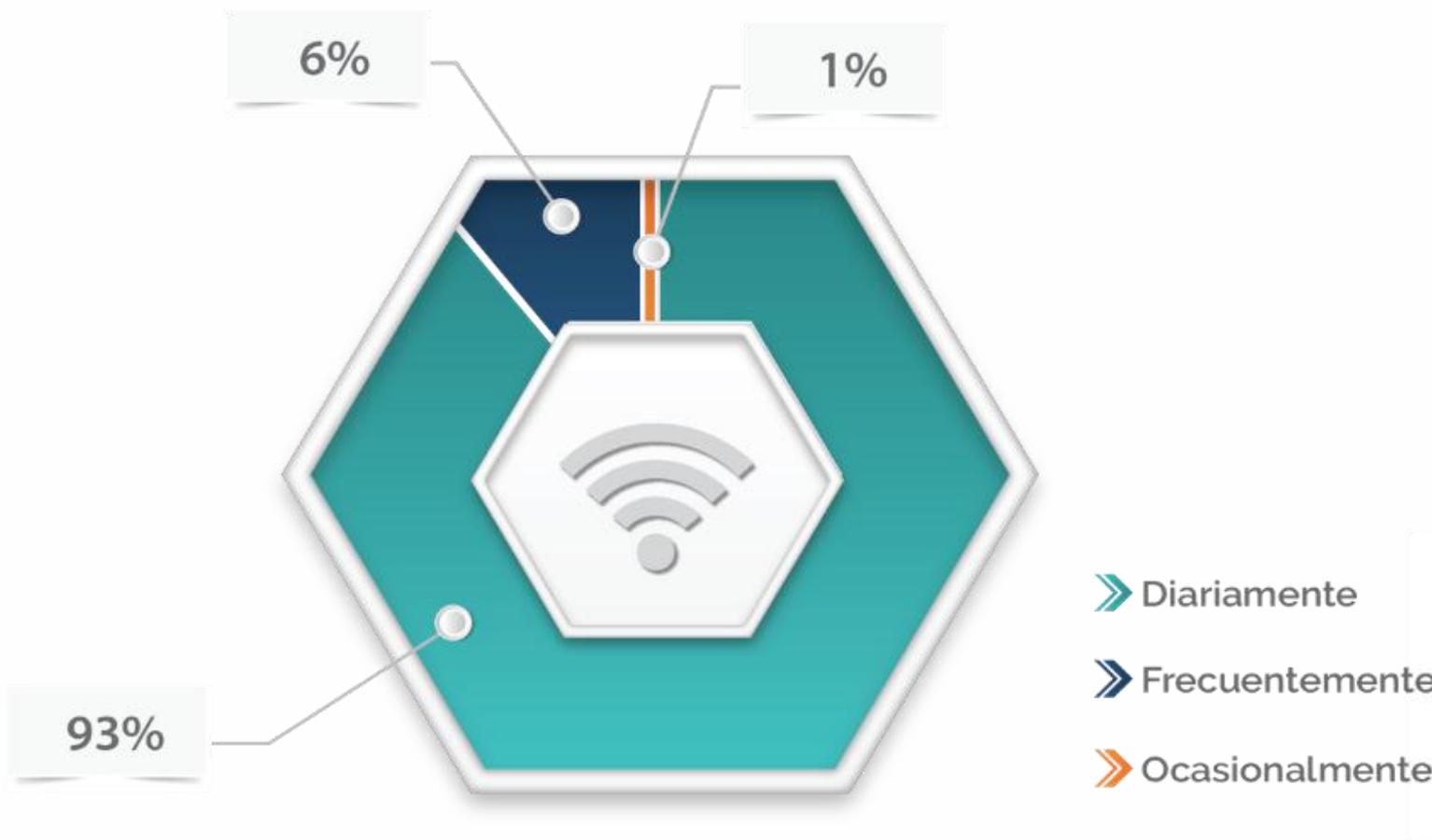
Contenido del Instrumento de investigación

- Bienes o servicios tecnológicos que utilizan
- Bienes tecnológicos de que disponen
- Oferta de servicios en su localidad
- Uso de internet en el entorno familiar
- Características del internet
- Frecuencia del uso de internet
- Oferta de servicios de internet en su zona habitacional
- Servicio de internet en dispositivos móviles
- Dispositivos de acceso a internet
- Espacios donde se accede a internet
- Medios de acceso a internet
- Actividades que se realizan por internet
- Fines de uso del internet
- Uso de redes sociales
- Aplicaciones para smartphone
- Herramientas tecnológicas que utilizan en su trabajo
- Pertinencia del uso de tecnologías en aula de clase
- Servicios tecnológicos que ofrecen los CU
- Evaluación de los servicios tecnológicos de la UdeG
- Uso de cobertura wifi
- Uso del internet en el CU
- Evaluación de los procesos académicos que realizan en línea
- Procesos administrativos que realizan en línea
- Procesos de docencia que realizan en línea
- Características sociodemográficas



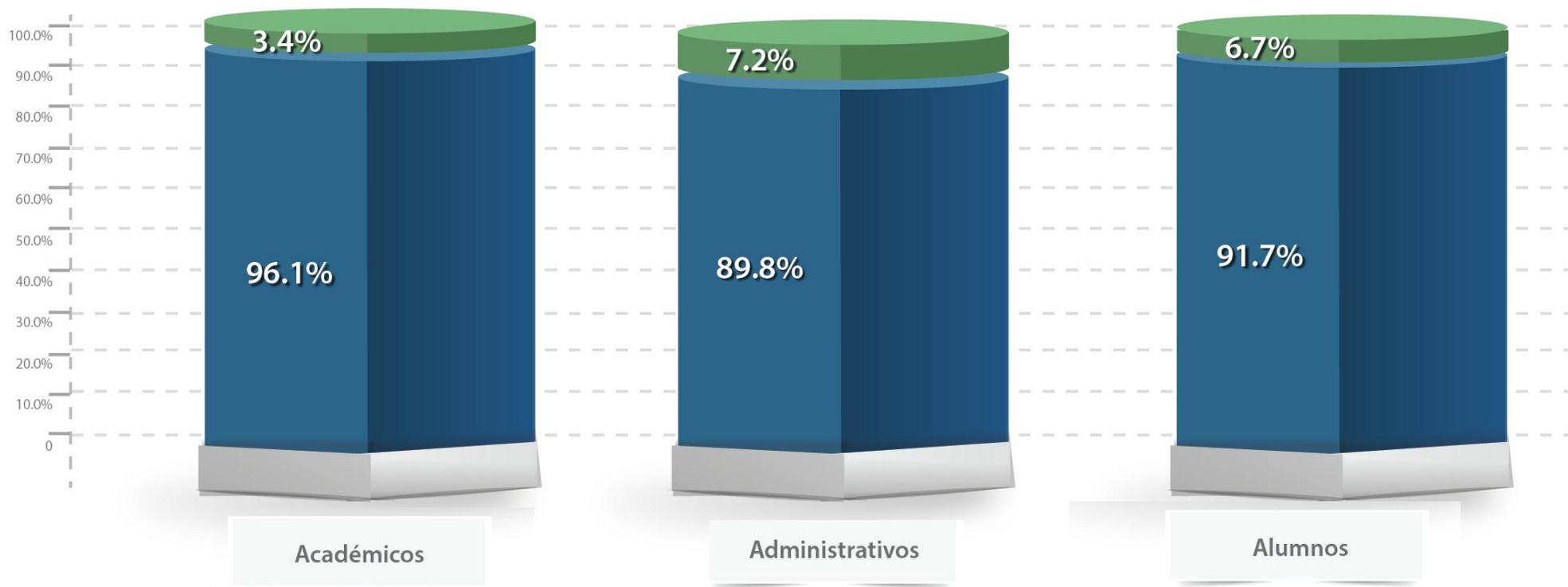
PRINCIPALES RESULTADOS

Frecuencia de uso de Internet



Uso frecuente de internet

» Diariamente » Frecuentemente



Horas promedio dedicadas a Internet

Alumnos

Académicos

Administrativos



2016

2018



7 hrs



7 hrs 43 min

2016

2018



5 hrs 36 min



6 hrs 29 min

2016

2018



6 hrs 36 min

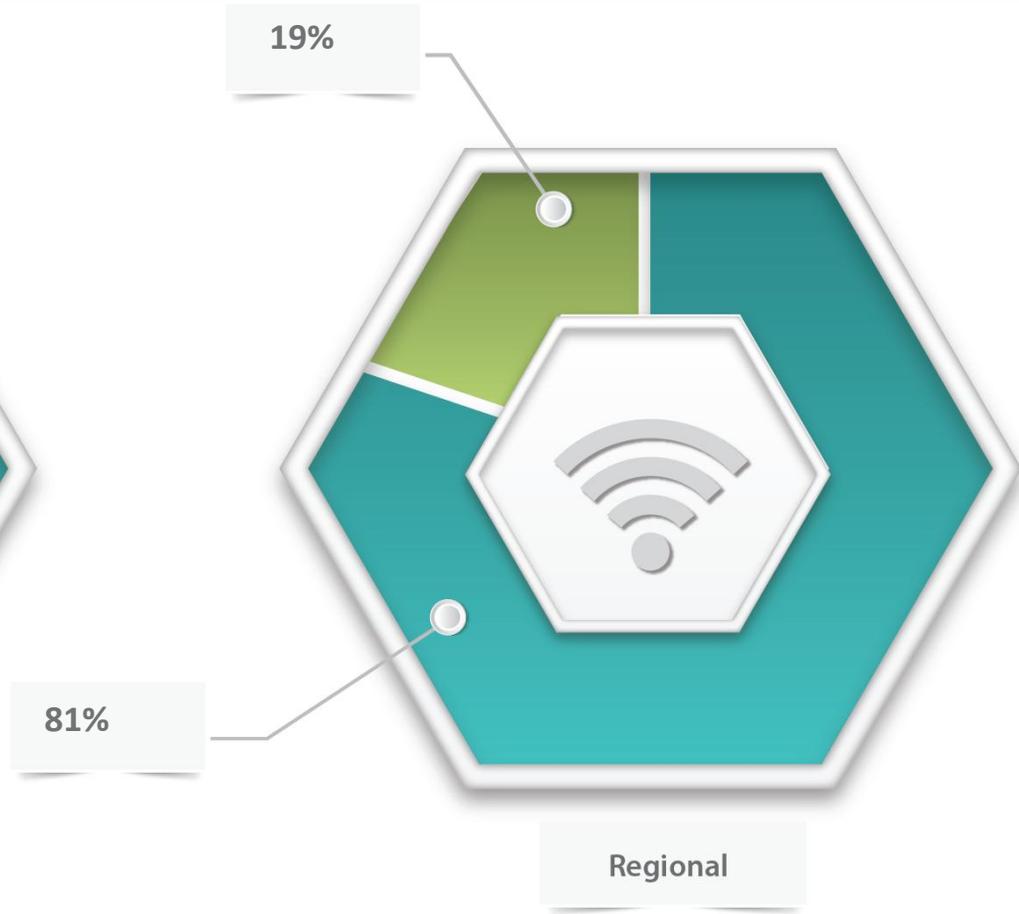
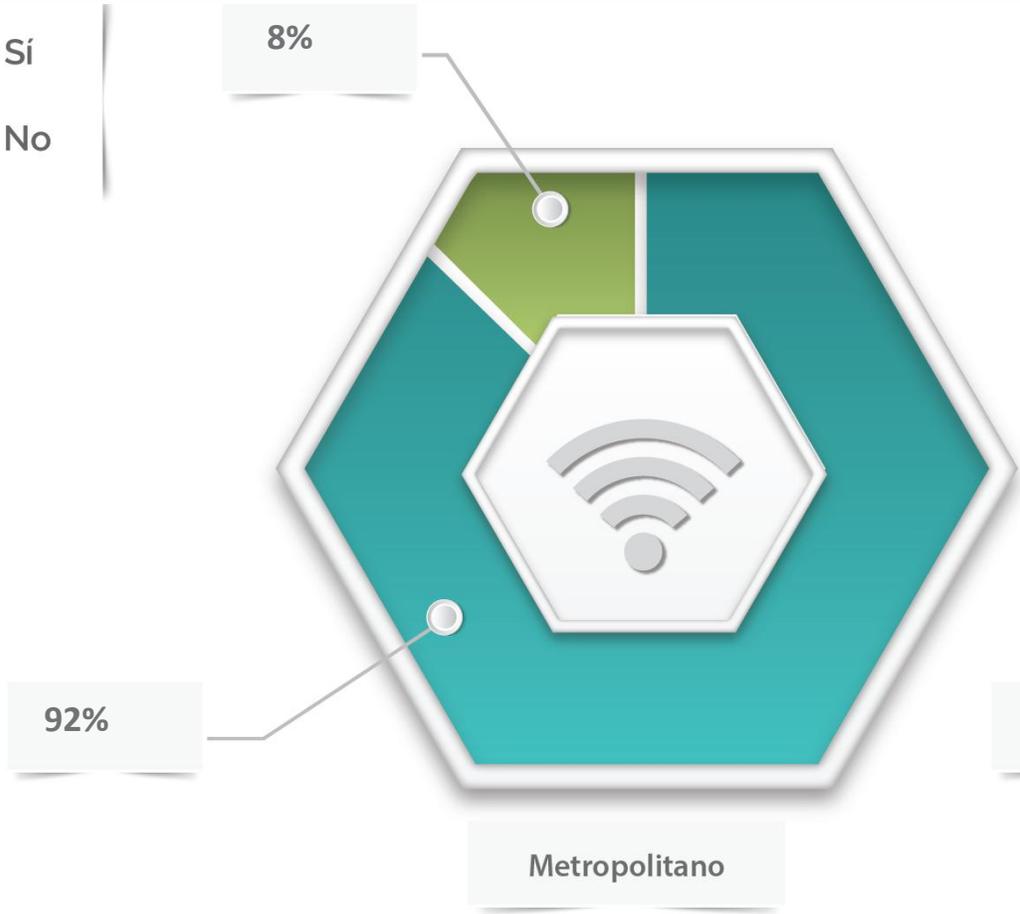


7 hrs 13 min



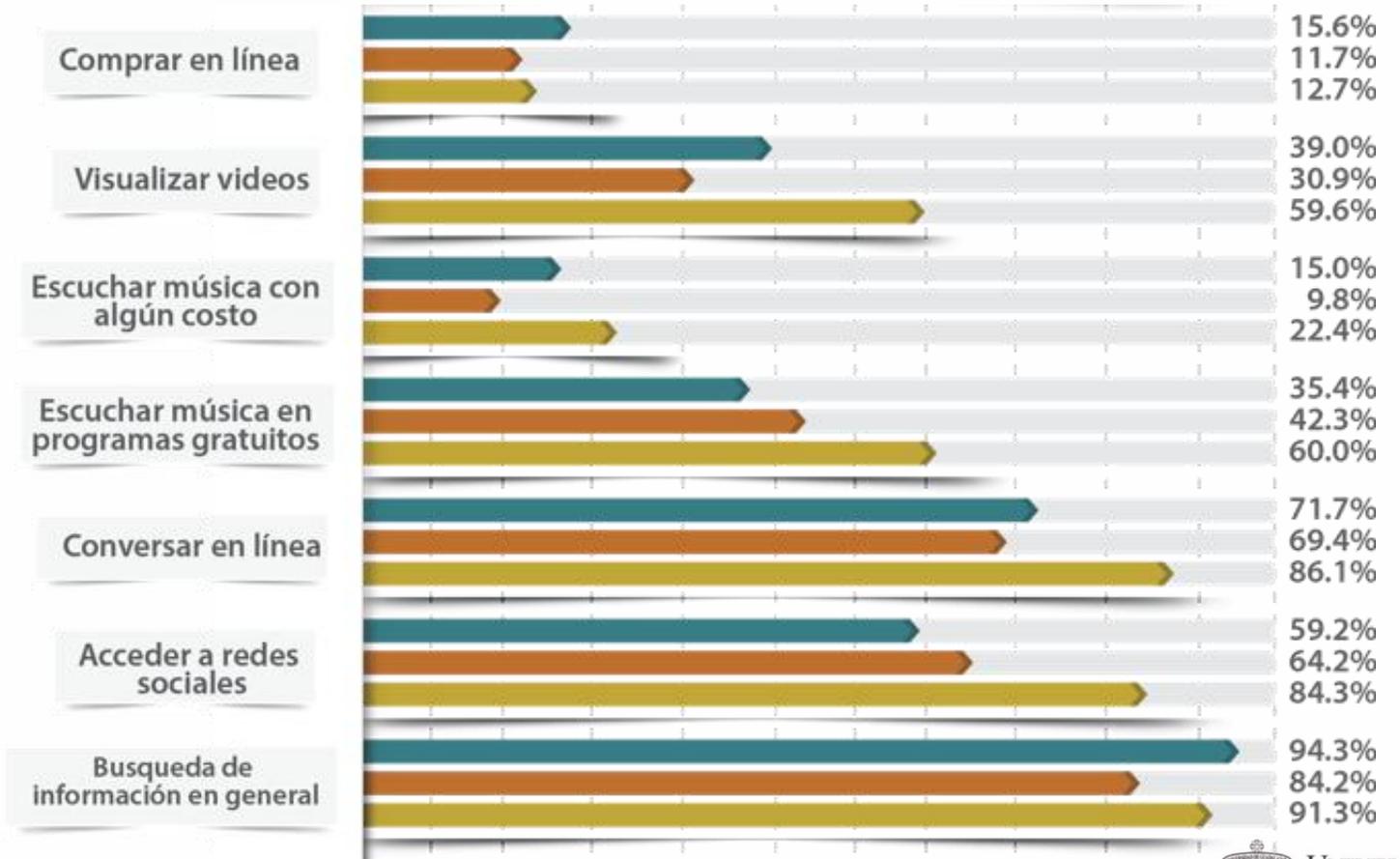
Tiene Internet contratado en casa

- » Sí
- » No



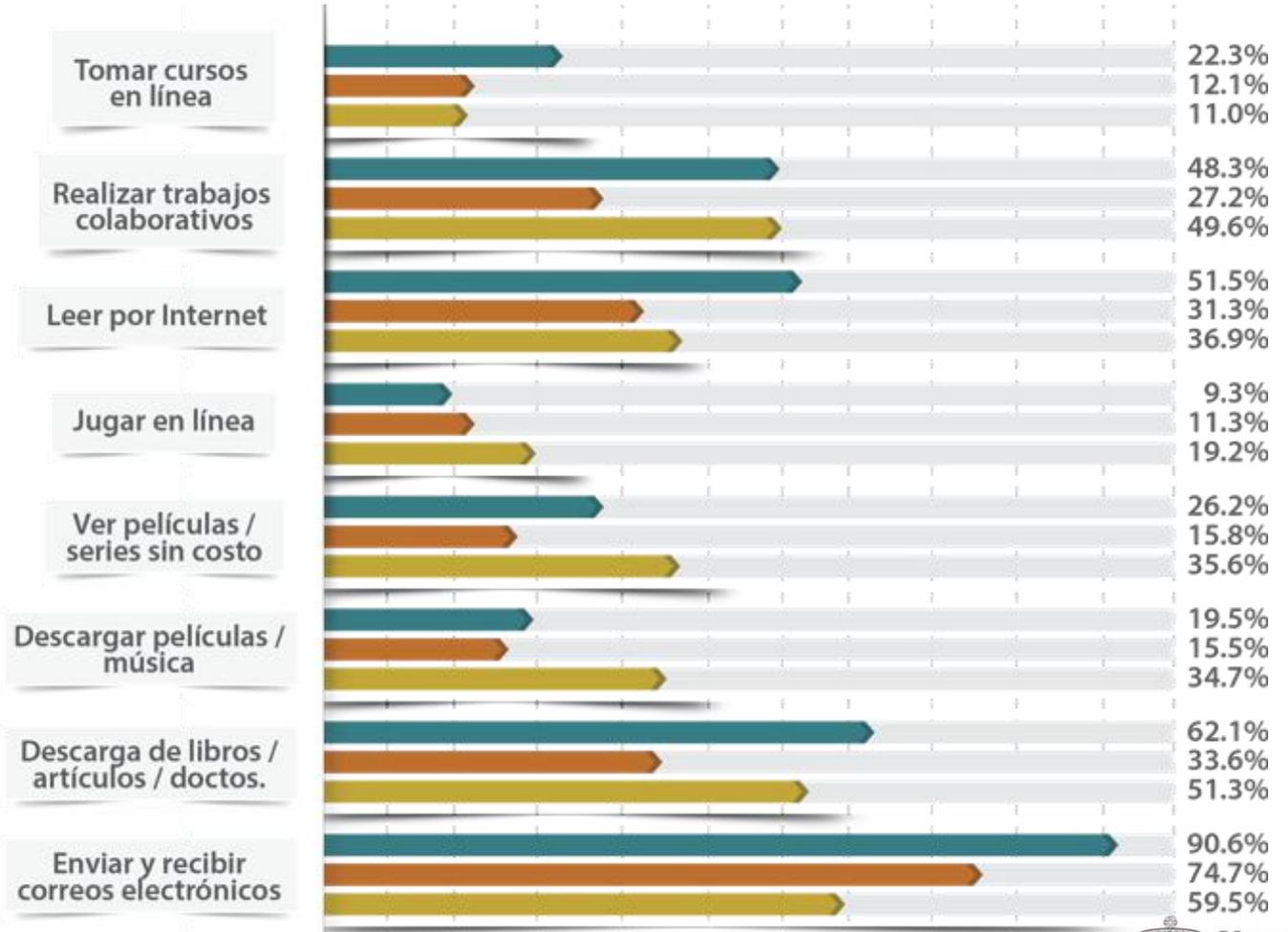
Actividades realizadas en Internet

» Académicos » Administrativos » Alumnos



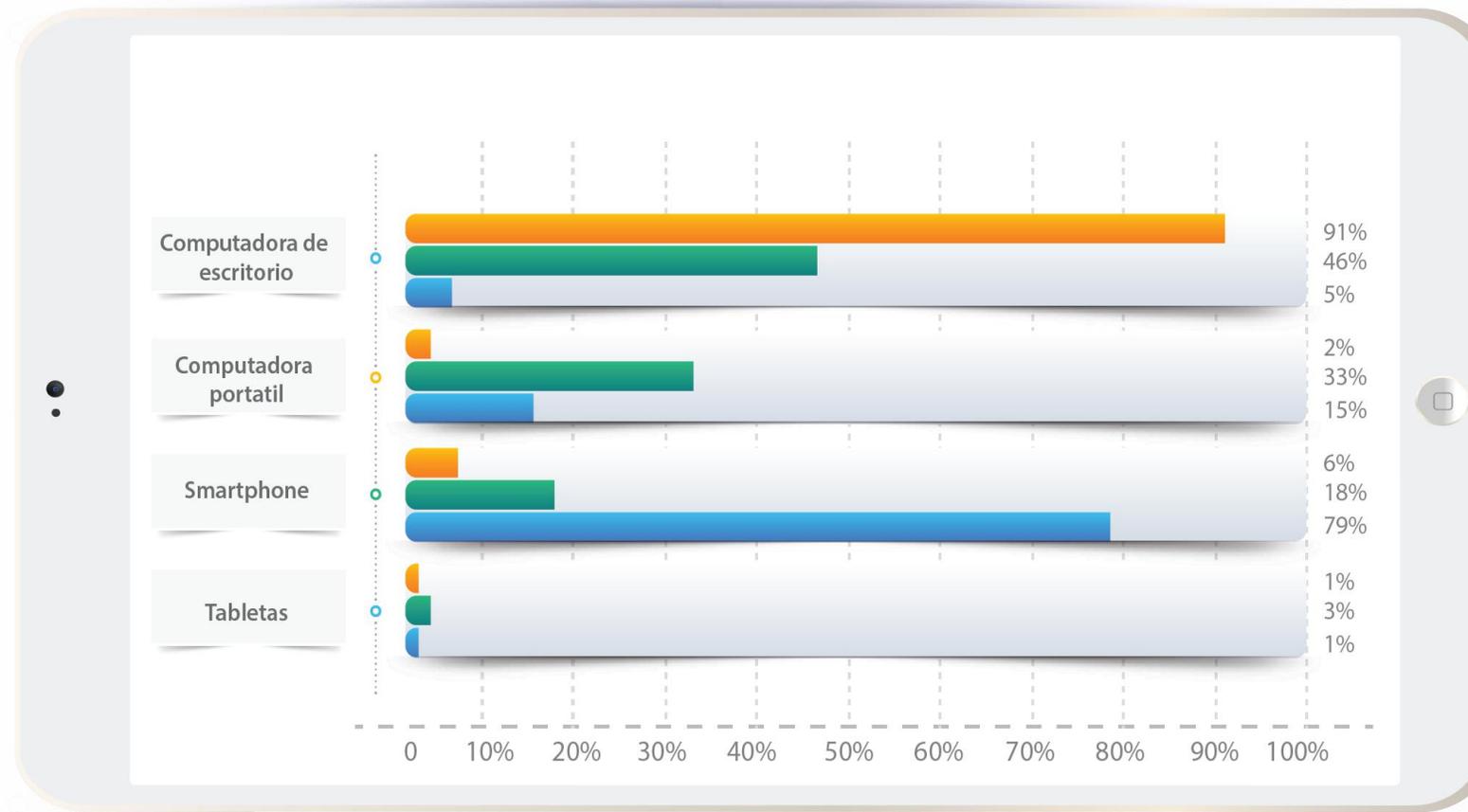
Actividades realizadas en Internet

» Académicos » Administrativos » Alumnos

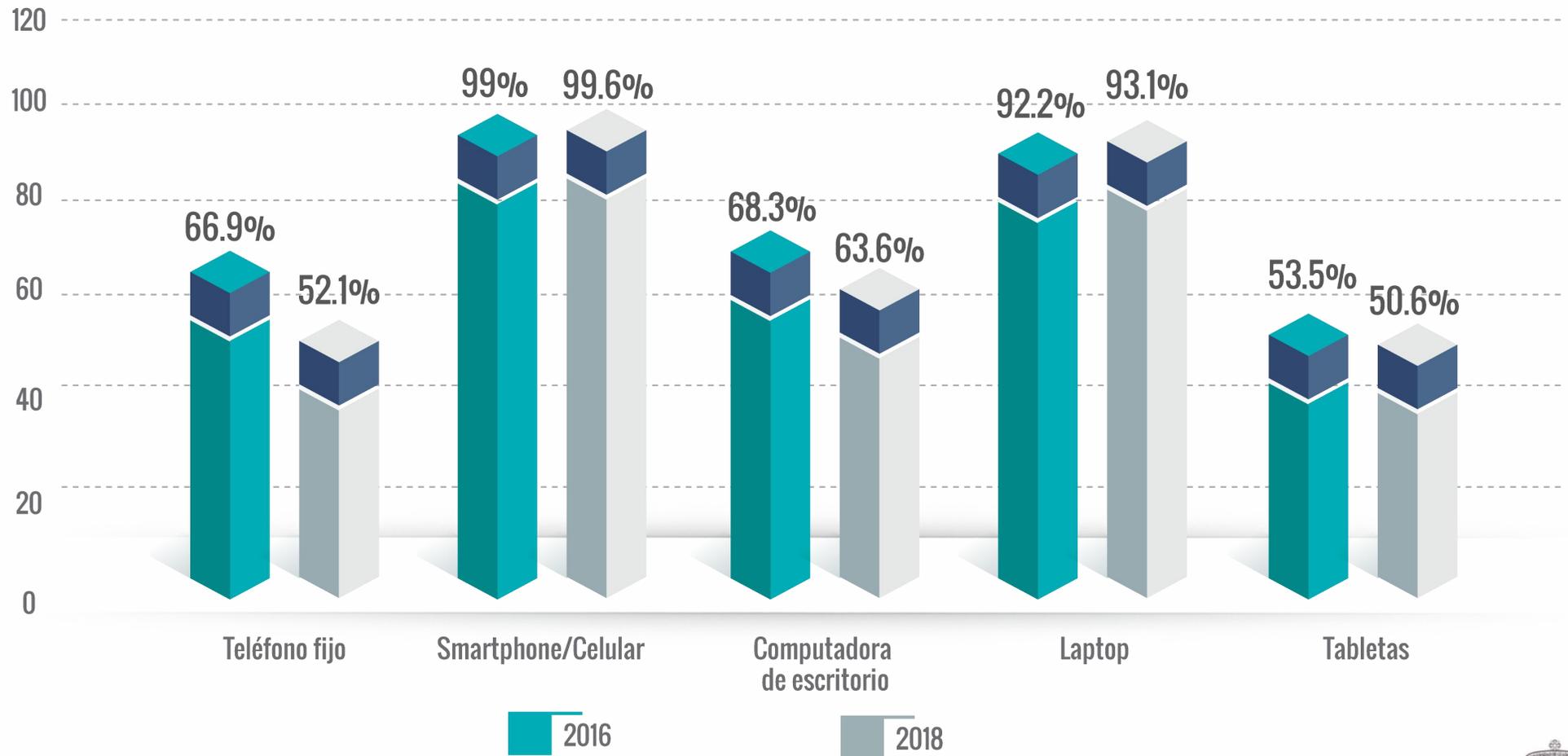


Principal dispositivo de conexión

» Administrativos » Académicos » Alumnos

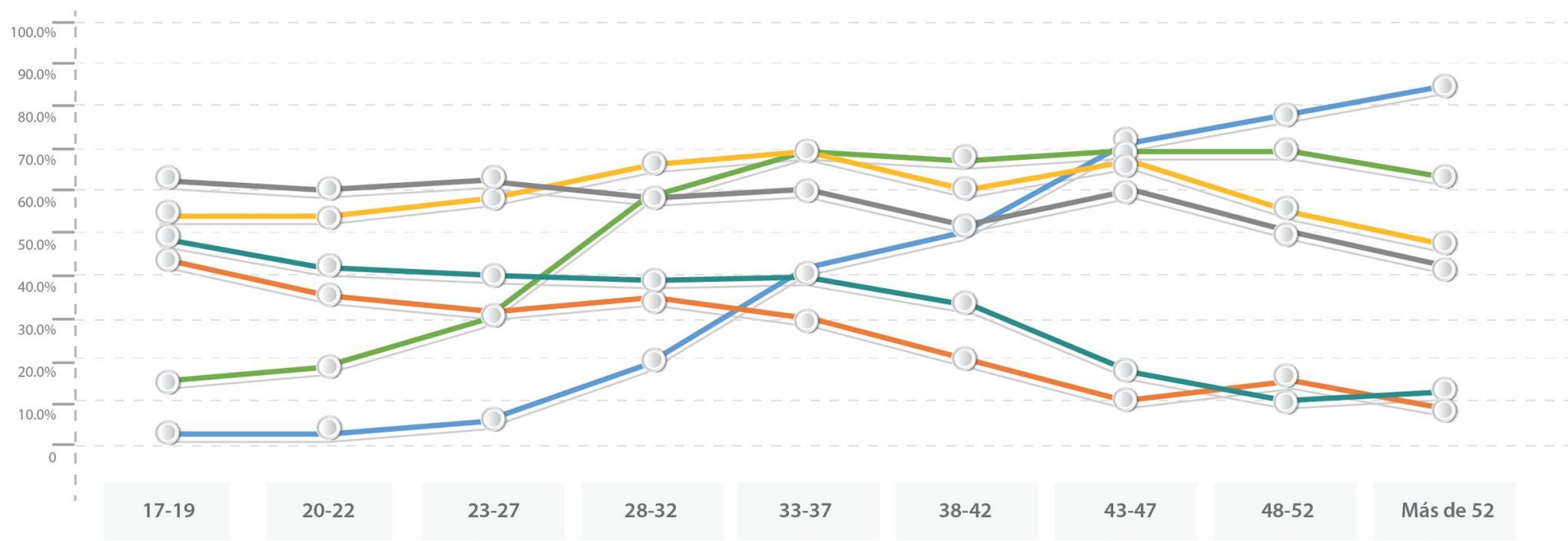


Tendencia en uso de dispositivos



Uso constante de Internet por edad

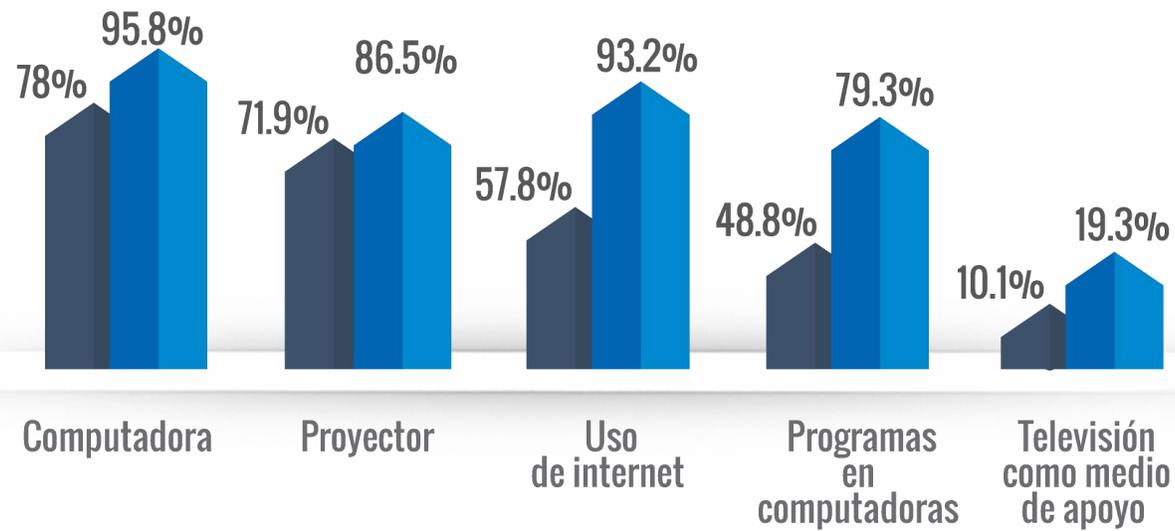
- Tu mamá
- Tus hermanos mayores
- Tus hijos
- Tu papá
- Tus hermanos menores
- Tu pareja / cónyuge



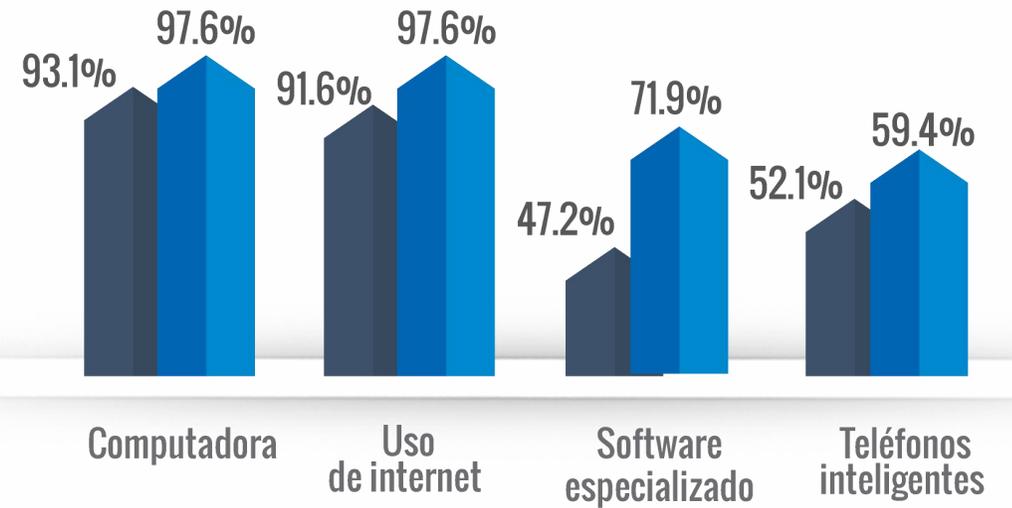
Uso de herramientas tecnológicas para el desempeño de labores

Herramienta utilizada Necesaria para sus labores

Académicos

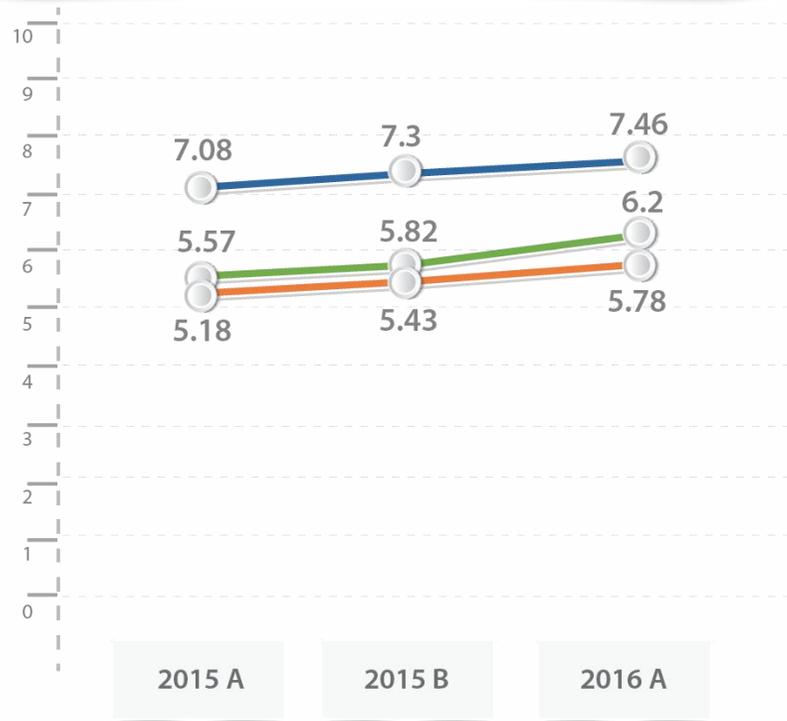


Administrativos



Evaluación de servicios en los últimos tres ciclos escolares

» Administrativos » Académicos » Alumnos



Conexión WiFi red UdeG



SIAU-Escolar



Correos electrónicos UdeG



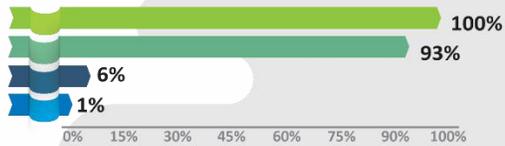
IMPACTO DE LOS RESULTADOS

Extensión del estudio a todas las poblaciones universitarias

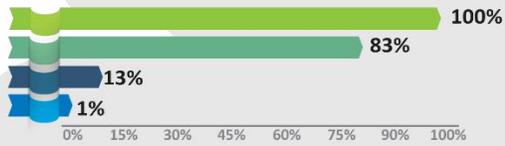
PENETRACIÓN DE INTERNET

- Utiliza internet
- Frecuentemente
- Diariamente
- Ocasionalmente

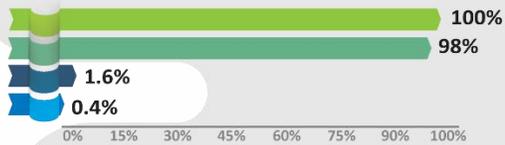
Centros universitarios



SEMS



Directivos



TIEMPO PROMEDIO DEDICADO A INTERNET



DISPOSICIÓN DE INTERNET EN HOGARES

Centros universitarios



SEMS



Directivos

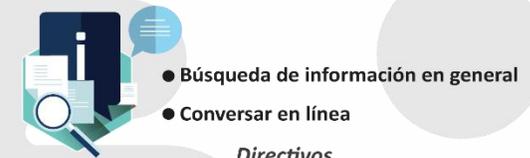


PRINCIPALES USOS DE INTERNET

Centros universitarios



SEMS



Directivos



USUARIOS DE INTERNET EN SMARTPHONE



Impacto de los resultados en la toma de decisiones: evaluación y gestión

Resultado	Acciones asociadas con los resultados
99% de universitarios utiliza celular, 92% lo utiliza constantemente	Generar mayor acceso a servicios a través de aplicaciones móviles
73% utiliza teléfono fijo, 23% lo utiliza constantemente; 79% ve televisión, 33% lo hace constantemente	Establecer políticas de uso de servicios de telefonía (académicos y administrativos)
El uso del teléfono fijo y la computadora de escritorio es menor por parte de los usuarios más jóvenes	Promover las políticas de uso de telefonía, y reconocer la necesidad de evaluar los grados de obsolescencia de los equipos de cómputo proporcionados al personal administrativo.
89% de los universitarios tiene internet contratado en casa	*Considerar que la UdeG contribuye con disminuir/cubrir la brecha de acceso a internet para quienes no cuentan con el servicio (11%)
El 75% de los universitarios tiene descargado entre 1 a 10 aplicaciones, solo el 69% utiliza entre 1 a 5 aplicaciones. Redes sociales, mensajerías y reproductores de música son las aplicaciones que más se utilizan.	Considerar los tipos de aplicaciones que se utilizan y qué tanto para perfilar la viabilidad de ofrecer servicios universitarios a través de las aplicaciones móviles.

Acciones asociadas con los resultados acerca de los hábitos de uso de TIC

Resultado	Acciones asociadas con los resultados
La herramienta tecnológica más utilizada por los académicos y administrativos para el desempeño de sus labores son los equipos de cómputo	Los equipos de cómputo requieren ser reparados, actualizados y renovados; de la misma manera, es necesario actualizar los software para su uso.
9 de cada 10 administrativos utiliza una computadora de escritorio para conectarse a internet en los CU; La actualización de equipos es una de las propuestas de mejora más mencionadas entre administrativos	
6 de cada 10 profesores utilizan internet en su centro universitario, pero 9 de cada 10 considera necesario utilizarlo; La conexión intermitente, navegación lenta, y difícil acceso para su uso, son factores que determinan que 4 de cada 10, no lo usen.	Se establecerá un plan para aumentar y mejorar el servicio de internet en los centros.
El sistema de videoconferencia, el préstamo de tabletas, los servicios de reparación de computadoras y el catálogo de biblioteca son servicios con alto porcentaje de desconocimiento por parte de los alumnos, administrativos y académicos.	Se requiere un plan institucional de difusión de servicios.

Conclusiones: lecciones aprendidas



- Las herramientas tecnológicas y los servicios automatizados son cada vez más comunes, más requeridos y más utilizados por los usuarios más jóvenes, y también en cada paso generacional con menor diferencia entre niveles socioeconómicos.
- La evaluación periódica de tecnologías dentro de una Universidad, refleja un amplio campo de oportunidad en la generación de servicios automatizados, así como la facilitación de conexiones y la modernización de tecnologías.
- El resultado de esta evaluación es clarificador en la dirección de TIC al servicio universitario. Sin la evaluación de los usuarios finales a quienes se dirigen los esfuerzos de la operación, las actividades no son retroalimentadas en cuanto a sus logros y sus oportunidades.

Conclusiones: lecciones aprendidas



- La aplicación de estudios como éste permite conocer el comportamiento de los usuarios de tecnologías que conforman las comunidades universitarias, las posibles brechas existentes, las necesidades y la percepción que tienen de los servicios que reciben son insumos para la toma de decisión.
- Con esta evaluación, es posible focalizar las prioridades en respuesta a las demandas de la propia comunidad a la que se atiende, así como valorar la correspondencia, y de ser necesario reconsiderar la proporción precisamente de tiempo y recurso destinados a los diferentes proyectos.
- El conocimiento del perfil de consumo de tecnologías de la comunidad universitaria informa acerca del posicionamiento de la universidad con respecto a datos nacionales e internacionales, a partir del análisis conjunto de estudios con este alcance.



GRACIAS POR SU ATENCIÓN

gloria.garcia@redudg.udg.mx