

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USO DE LABORATORIOS DE COMPUTACIÓN 2023

Estudiantes, docentes y jefes de carrera

Dirección de Informática

Elaborado por Área de Gestión de calidad y procesos

Rocío Mendoza R.



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
TEMUCO

SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS

INTRODUCCIÓN

La universidad debe transitar en la transformación digital y madurar digitalmente. Uno de los desafíos considerados en la madurez digital está relacionado en conseguir una experiencia satisfactoria para nuestros estudiantes. En esta línea la Dirección de Informática dispone desde 2022 de un diseño metodológico para medir el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria respecto a los servicios y apoyos entregados.

A continuación, se presentan los **Resultados de las Encuestas de Satisfacción del uso de los laboratorios de computación en la universidad** aplicada en el mes de abril de 2023 a estudiantes, docentes y jefes de carrera.



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS



METODOLOGÍA

Diseño metodológico

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la Dirección de Informática, se establece un marco metodológico de tipo mixto, cuantitativo y cualitativo, que permita recoger las especificidades del apoyo entregado y la percepción respecto a la experiencia de uso.

En este caso el objetivo **es medir el nivel de satisfacción del uso de los laboratorios de computación para clases** desde la experiencia de los estudiantes, los docentes y los jefes de carrera.

Diseño de instrumentos

La técnica de recolección de información a utilizar fue una encuesta, ésta tiene como potencialidad frente a otros métodos, la captura de información de una muestra representativa de la población.



METODOLOGÍA

Diseño muestral Universo

El universo de estudio son los usuarios a los que está dirigido el sistema informático o la experiencia percibida a través de servicios de infraestructura TI y soporte tecnológico. Correspondiente a funcionarios, académicos y estudiantes. En este caso específico la población son estudiantes, docentes y jefes de carrera.

Muestra

Respecto a los estudiantes se realiza una muestra censal, es decir, todos los estudiantes que asisten a clases en el laboratorio de computación tienen la oportunidad de responder la encuesta.

Respecto a los jefes de carrera y docentes, igualmente a nivel censal, durante el periodo de aplicación de la encuesta que programan/realizan clases en laboratorios respecto del total.

Dimensiones del instrumento

1. Disponibilidad de computador y acceso a internet
2. Infraestructura tecnológica (hardware/software y conectividad)
3. Atención del personal de laboratorio
4. Espacios físicos, ambiente y mobiliario
5. Nivel de satisfacción
6. Puntos críticos y propuestas de mejora

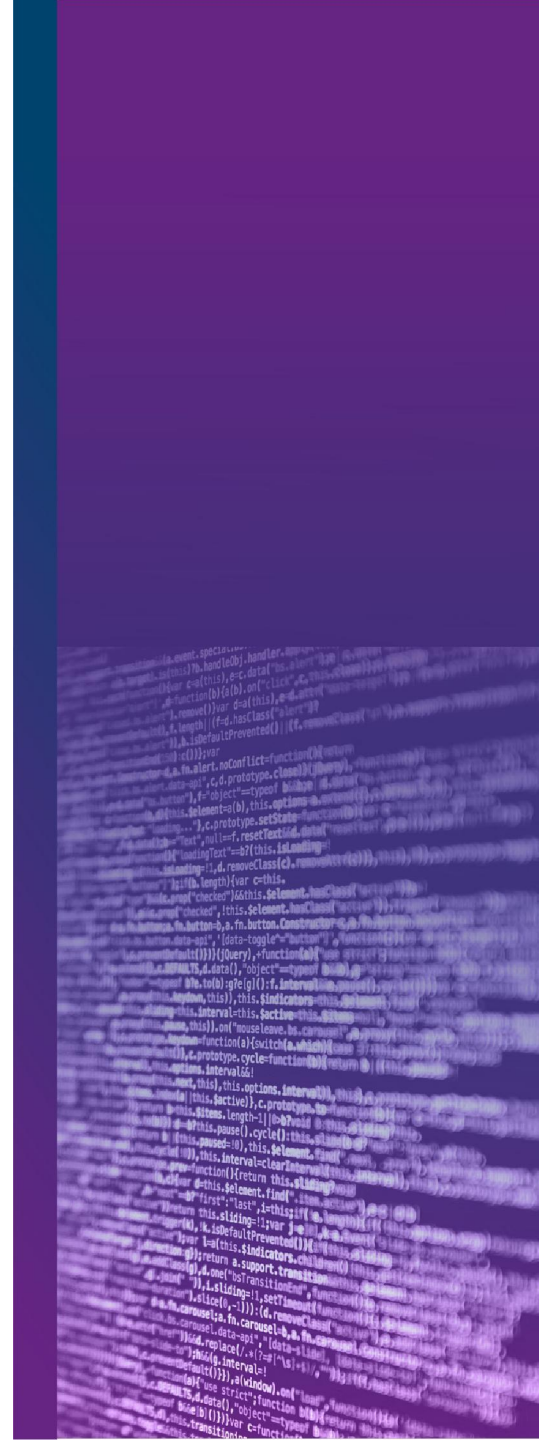


METODOLOGÍA

Evaluación del servicio

Para evaluar el servicio, se establece identificar fortalezas, debilidades y propuestas de mejora. Se realiza análisis de contenido simple para el tratamiento de datos, que comprende los siguientes procesos:

- Codificación
- Categorización
- Selección de categorías principales



Procedimiento de aplicación

La encuesta es auto-aplicada mediante plataforma digital surveymonkey, con contenido diferenciado por actores.

Estudiantes

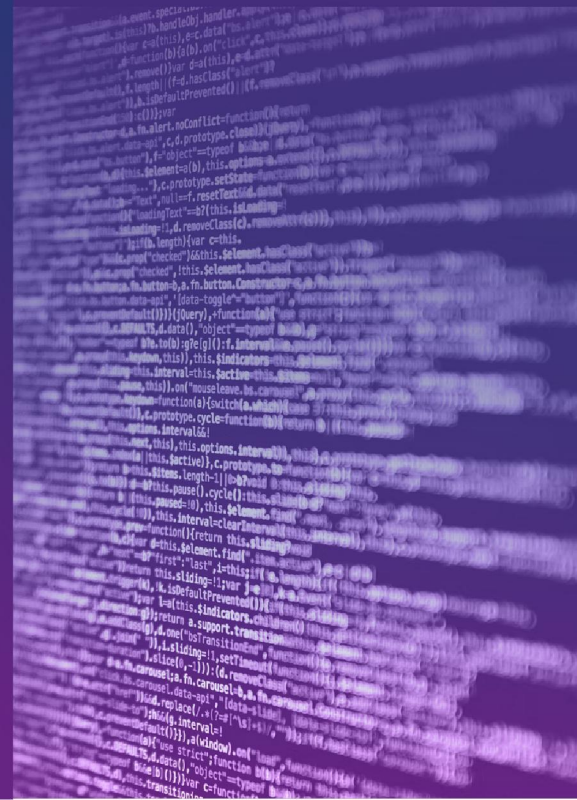
- En cada computador que sea usado por los estudiantes estuvo instalado un fondo de pantalla con un código QR con acceso a la encuesta.
- El personal de laboratorio fomentó la aplicación de la encuesta a través del docente para ser respondida al final de cada clase.

Docentes

- Durante cada clase estuvo disponible en el equipo destinado al profesor, un fondo de pantalla especial para acceder a la encuesta.
- Envío de la encuesta vía correo electrónico.

Jefes de carrera

- Envío de encuesta vía correo electrónico a jefes de carrera que participan en el proceso de programación de reservas de laboratorios de computación.



RESULTADOS

¿Cómo es su experiencia usando los laboratorios de computación de la UC Temuco?

Muestra efectiva

Estudiantes

n: 1200

921 (casos únicos)

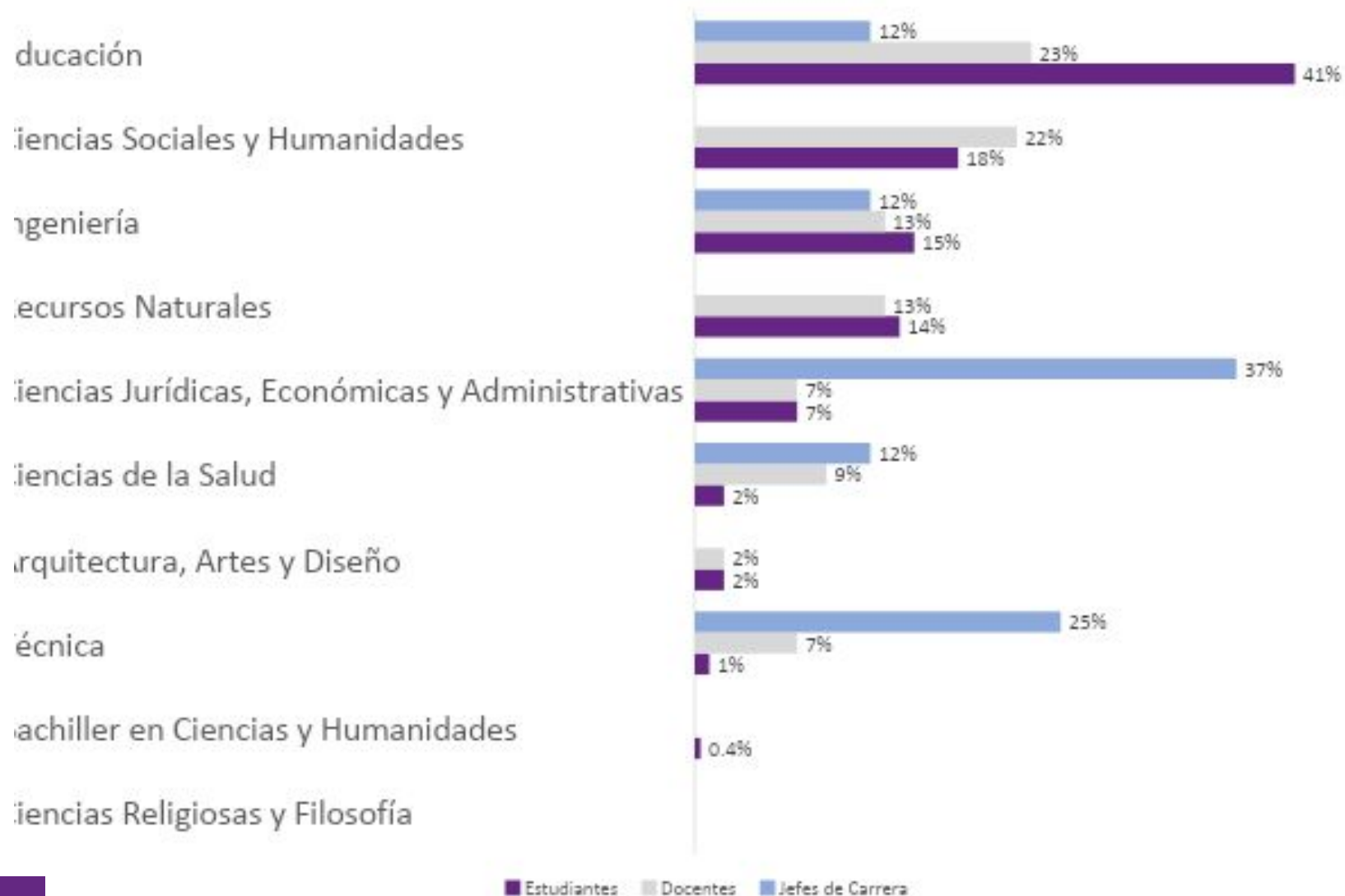
Docentes

n: 71

Jefes de carrera

n: 8

Distribución de la muestra desagregada por facultad según actor



Caracterización de la muestra

Estudiantes
n: 1200

Docentes
n: 71

Jefes de carrera
n: 8

Carreras presentes en el estudio

Estudiantes

n: 1200

- Pedagogía en Inglés (23%)
- Traducción Inglés Español (14%)
- Agronomía (10%)

Docentes

n: 71

- Pedagogía en Inglés (15%)
- Traducción Inglés Español (13%)
- Agronomía (11%)

Jefes de carrera

n: 8

- Ingeniería Comercial (25%)
- Técnico en Redes y Telecomunicaciones (25%)
- Contador auditor (12%)

RESULTADOS ENCUESTA ESTUDIANTES



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
TEMUCO

SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS

¿El laboratorio que más usas para clases?

Estudiantes
n: 1200

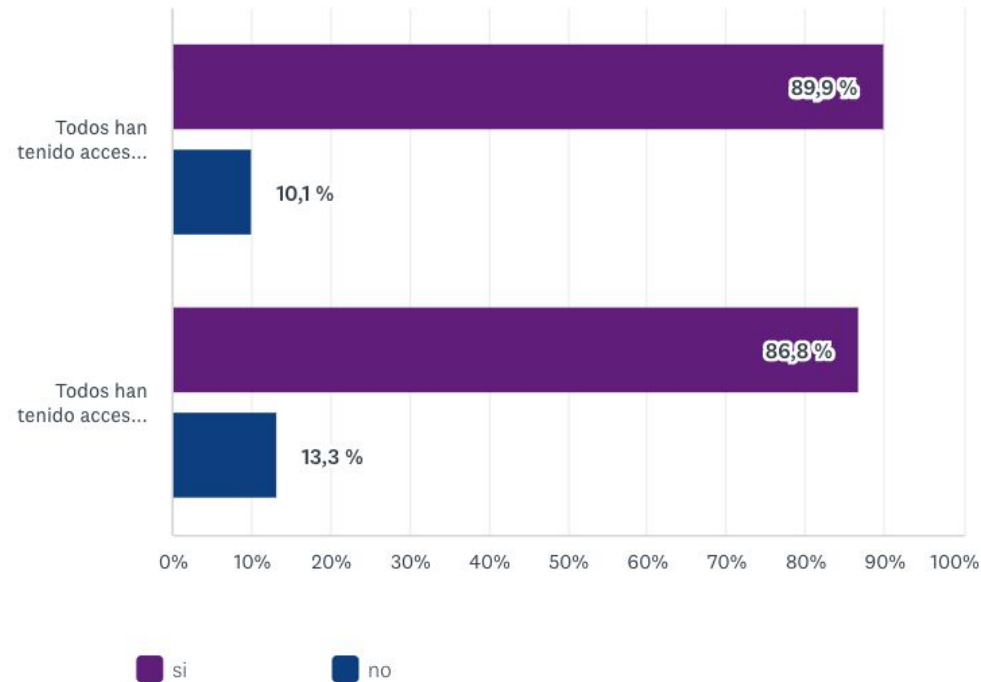
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
EB Computación-I / CJP07_101 COMPUTACION I Juan Pablo II	15,96 % 191
A-001 / CSF16_185 San Francisco	13,70 % 164
EB-Inglés I CJP07_334 INGLES I Juan Pablo II	11,11 % 133
EB Computación-II / CJP07_117 COMPUTACION II Juan Pablo II	9,27 % 111
EB-Inglés II / CJP07_350 INGLES II Juan Pablo II	9,11 % 109
EB Computación-IV / CJP07_103 COMPUTACION IV Juan Pablo II	9,02 % 108
EB Computación-III / CJP07_107 COMPUTACION III Juan Pablo II	8,69 % 104
Biblioteca / CSF02_311 San Francisco	4,85 % 58
A-201 Idiomas CSF16_230 San Francisco	4,68 % 56
U-205 LAB LENGUAS CSF11_235 San Francisco	4,51 % 54
A-002 / CSF16_180 San Francisco	2,26 % 27
C-107 / CSF12_161 San Francisco	2,09 % 25
C-108 / CSF12_162 San Francisco	1,50 % 18
ARQ-101 Diseño / CJP02_150 LAB COMPUTACION Juan Pablo II	1,09 % 13
EB-301 Ingeniería / CJP07_332 LAB COMPUTACION Juan Pablo II	0,58 % 7
EB-02 Informática / CJP07_217 DOCENCIA Y PRACTICA LAB COMP Juan Pablo II	0,58 % 7
FAAD-510 Arquitectura / CJP01_510 LAB COMPUTACION Juan Pablo II	0,58 % 7
U-207 LAB (notebook) CSF11_245 San Francisco	0,25 % 3
EB-01 Informática / CJP07_201 DOCENCIA Y PRACTICA LAB COMP Juan Pablo II	0,17 % 2
EB-Geomática / CJP07_465 - LAB GEOMATICA Juan Pablo II	0,00 % 0
TOTAL	1.197

Nota: Elaboración propia. Dirección de Informática.
Pregunta presenta 3 datos perdidos.

Nota: Se consideran los 20 laboratorios disponibles (exclusivos, de uso general, idiomas). La evaluación de la experiencia está dada a partir de laboratorios presentes en el listado.

Disponibilidad de computador y acceso a internet

Según tu experiencia en los laboratorios de computación al momento de tener clases:



Nota: La pregunta mide **disponibilidad de computador y acceso a internet**

	SI	NO	TOTAL
▼ Todos han tenido acceso a internet	89,9 % 1.064	10,1 % 119	1.183
▼ Todos han tenido acceso a un computador	86,8 % 1.041	13,3 % 159	1.200

Nota: Elaboración propia. Dirección de Informática.

Infraestructura tecnológica (hardware/software y conectividad):

Los estudiantes están de acuerdo y muy de acuerdo:

- 87%** “La **conectividad** a internet disponible le permite realizar de manera óptima sus actividades académicas.
- 83%** “Los **softwares** utilizados funcionan correctamente”.
- 83%** “En caso de alguna dificultad o problema con un equipo durante la clase, el **personal del laboratorio** la resuelve correctamente”.
- 81%** “El **mobiliario** es adecuado”.
- 79%** “El **computador y demás dispositivos tecnológicos** como mouse, teclados, audífonos, otros, se encuentran en buenas condiciones”.
- 77%** “El **rendimiento del computador** le permite realizar sus actividades académicas de forma óptima”.
- 71%** “La **calefacción** funciona correctamente”.
- 60%** “La **ventilación** es adecuada”.

Encuesta Estudiantes

n: 1200

Nota: Elaboración propia. Dirección de Informática.

Infraestructura tecnológica (hardware/software y conectividad):

Estudiantes
n: 1200

AFIRMACIONES	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
La conectividad a internet disponible te permite realizar de manera óptima tus actividades académicas	56,7 % 683	30,3 % 365	6,4 % 77	4,7 % 57	1,8 % 22
Los softwares utilizados funcionan correctamente	52,8 % 635	30,8 % 371	9,5 % 114	5,1 % 61	1,8 % 22
El computador y demás dispositivos tecnológicos como mouse, teclados, audífonos, otros, se encuentran en buenas condiciones	50,5 % 609	28,6 % 345	10,7 % 129	7,6 % 91	2,6 % 31
El rendimiento del computador te permite realizar tus actividades académicas de forma óptima	48,7 % 588	28,4 % 343	12,3 % 148	7,4 % 89	3,2 % 39
En caso de alguna dificultad o problema con un equipo durante la clase, el personal del laboratorio la resuelve correctamente	55,9 % 672	27,3 % 328	12,5 % 150	2,5 % 30	1,9 % 23
La calefacción funciona correctamente	46,0% 556	25,1 % 303	15,4 % 185	6,7 % 81	6,6 % 80
El mobiliario es adecuado	51,0% 623	30,5 % 367	10,1 % 122	4,5 % 54	3,0 % 36
La ventilación es adecuada	35,1 % 422	24,6 % 296	16,5 % 199	12,8 % 154	11,0 % 132

Nota: Elaboración propia. Dirección de Informática.

Puntos críticos

- *“Rendimiento del computador y conectividad a internet”.*
- *“El único problema que podría recalcar es el tema de la ventilación ya que a veces el aire se encierra mucho y en días de calor es insoportable”.*
- *“Ventilación, mobiliario, poco espacio, falta de herramientas informáticas como Microsoft” . “Los ventiladores suenan mucho por lo que no se puede escuchar al profesor cuando da su clase en un día de calor”.*
- *“No hay suficientes computadores para un curso de 30-25 personas aprox. En clases hemos tenido que trabajar entre dos o tres personas para ocupar el mismo computador”.*
- *“Falta de audífonos, mousepad, asientos incómodos, falta de espacio en escritorios”.*

Estudiantes

n: 1200

Propuestas de mejora

- *“El espacio a trabajar que no corresponde con la cantidad de personas”.*
- *“Mejorar la calidad de internet y servidores”.*
- *“Aumentar las cantidad de equipos y de espacios”.*
“Instalar mas computadores por laboratorio si es posible”.
- *“Mejoraría la ventilación dando la opción de poder abrir las ventanas, contaría si los computadores alcanzan para todo el curso, más sillas ya que muchos compañeros quedan de pie o deben ir a buscar sillas a otras salas”.*
- *“Poner un mobiliario más cómodo, tener mas redes de internet, porque hay veces en que está muy lento, y en el mouse poner algo bajo el para que funcione de buena forma”.*

RESULTADOS ENCUESTA DOCENTES



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
TEMUCO

SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS

Señale el laboratorio que más usa para realizar clases

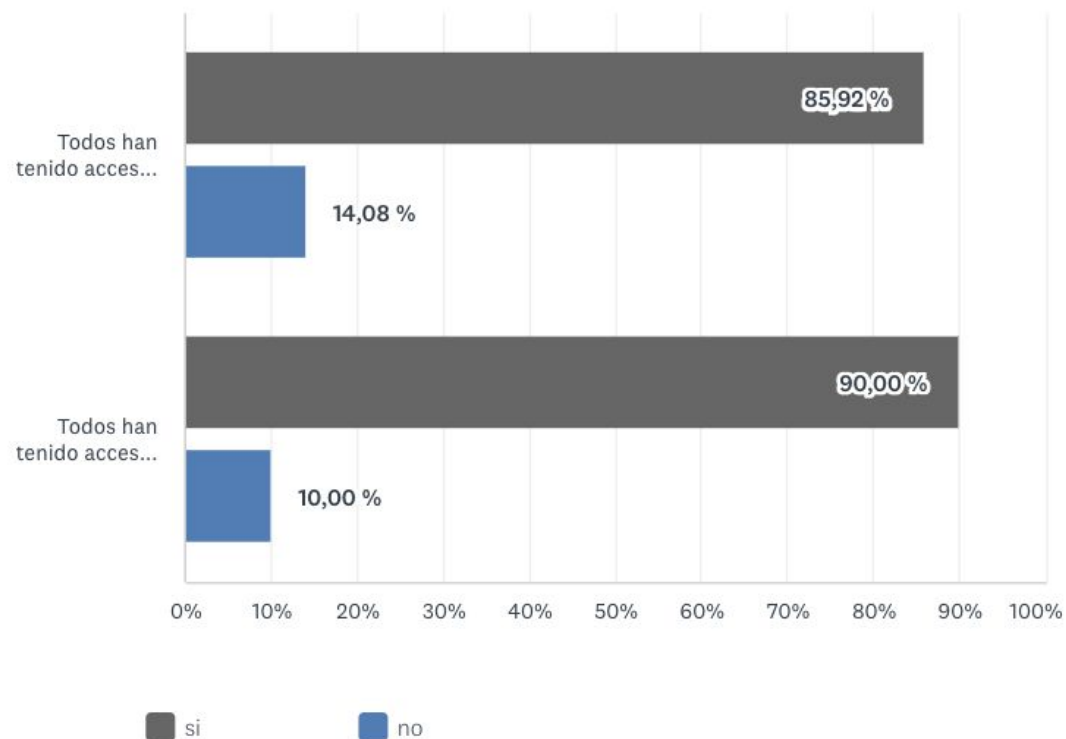
Docentes
n: 71

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ EB-301 Ingeniería / CJP07_332 LAB COMPUTACION Juan Pablo II	25,35 %	18
▼ A-001 / CSF16_185 San Francisco	15,49 %	11
▼ EB Computación-IV / CJP07_103 COMPUTACION IV Juan Pablo II	12,68 %	9
▼ EB-Inglés II / CJP07_350 INGLES II Juan Pablo II	8,45 %	6
▼ EB Computación-I / CJP07_101 COMPUTACION I Juan Pablo II	8,45 %	6
▼ C-108 / CSF12_162 San Francisco	5,63 %	4
▼ EB Computación-III / CJP07_107 COMPUTACION III Juan Pablo II	5,63 %	4
▼ C-107 / CSF12_161 San Francisco	4,23 %	3
▼ A-201 Idiomas CSF16_230 San Francisco	4,23 %	3
▼ A-002 / CSF16_180 San Francisco	2,82 %	2
▼ U-207 LAB (notebook) CSF11_245 San Francisco	2,82 %	2
▼ EB-Inglés I CJP07_334 INGLES I Juan Pablo II	1,41 %	1
▼ EB Computación-II / CJP07_117 COMPUTACION II Juan Pablo II	1,41 %	1
▼ FAAD-510 Arquitectura / CJP01_510 LAB COMPUTACION Juan Pablo II	1,41 %	1
▼ Biblioteca / CSF02_311 San Francisco	0,00 %	0
▼ U-205 LAB LENGUAS CSF11_235 San Francisco	0,00 %	0
▼ EB-Geomática / CJP07_465 - LAB GEOMATICA Juan Pablo II	0,00 %	0
▼ ARQ-101 Diseño / CJP02_150 LAB COMPUTACION Juan Pablo II	0,00 %	0
▼ EB-01 Informática / CJP07_201 DOCENCIA Y PRACTICA LAB COMP Juan Pablo II	0,00 %	0
▼ EB-02 Informática / CJP07_217 DOCENCIA Y PRACTICA LAB COMP Juan Pablo II	0,00 %	0
TOTAL		71

Nota: Se consideran los 20 laboratorios disponibles (exclusivos, de uso general, idiomas). La evaluación de la experiencia está dada a partir de laboratorios presentes en el listado.

Disponibilidad de computador y acceso a internet

Según su experiencia en los laboratorios de computación al momento de tener clases:



Nota: La pregunta mide disponibilidad de computador y acceso a internet

	SI	NO	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
▼ Todos han tenido acceso a un computador	85,92 % 61	14,08 % 10	71	1,14
▼ Todos han tenido acceso a internet	90,00 % 63	10,00 % 7	70	1,10

Nota: Elaboración propia. Dirección de Informática.

Infraestructura tecnológica (hardware/software y conectividad)

Docentes
n: 71

AFIRMACIONES	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
La conectividad a internet disponible le permite realizar de manera óptima sus actividades de docencia	51,4 % 36	35,7 % 25	5,7 % 4	5,7 % 4	1,4 % 1
Los softwares utilizados funcionan correctamente	40,8 % 29	40,8 % 29	8,5 % 6	4,2 % 3	5,6 % 4
El computador y demás dispositivos tecnológicos como mouse, teclados, audífonos, otros, se encuentran en buenas condiciones	46,4 % 33	30,9 % 22	9,8 % 7	8,4 % 6	4,2 % 3
El rendimiento del computador te permite realizar sus actividades de docencia de forma óptima	45,7 % 32	30,0 % 21	10,0 % 7	8,5 % 6	5,7 % 4
En caso de alguna dificultad o problema con un equipo durante la clase, el personal del laboratorio la resuelve correctamente	70,0 % 49	14,2 % 10	7,14 % 5	5,7 % 4	2,8 % 2
La calefacción funciona correctamente	41,4 % 29	32,4 % 22	18,5 % 13	4,2 % 3	4,2 % 3
El mobiliario es adecuado	51,4 % 36	25,7 % 18	12,8 % 9	5,7 % 4	4,2 % 3
La ventilación es adecuada	28,5 % 20	18,5 % 13	21,4 % 15	17,4 % 12	14,2 % 10

Nota: Elaboración propia. Dirección de Informática.

Puntos críticos

- *“Hasta el momento encuentro que en general anda todo bien, no tengo critica, solo el horario que es muy tarde”.*
- *“Espacio, ventilación, mobiliario, calefacción”.*
- *“Mobiliario, dificulta el trabajo grupal”.*
- *“Funcionamiento de los equipos y equipamiento que considere criterios de ergonomía”.*
- *“Disponibilidad de laboratorios para cursos grandes, principal problema. El año pasado lo logré conseguir espacio en los lab y tuve que hacer actividades con computadores personales en sala”.*
- *“Tener el Atlas ti disponible para cada estudiante. La versión de prueba disponible , era antigua”.*

Docentes

n: 71

Propuestas de mejora

- *“Incrementar el número de laboratorios y tener laboratorios con mayor”.*
- *“Mesas un poco mas amplias, ya que no se puede utilizar el teclado y los cuadernos en conjunto por falta de espacio”.*
- *“Reparar las ventanas para que se abran y para que se puedan mantener abiertas. Instalar aire acondicionado porque es imposible abrir puertas y ventanas en el verano por el ruido externo”.*
- *“Aumentar cantidad de laboratorios y equipos, como de los espacios (edificio 12 son muy pequeños los espacios para un laboratorio)”.*
- *“Adquirir software de inglés que faciliten la docencia y actualizar el Atlas ti y tenerlo disponible en cada computador”.*

RESULTADOS ENCUESTA JEFES DE CARRERA



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
TEMUCO

SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS

Según tu experiencia en el proceso de programación de clases en los laboratorios de computación:

Jefes de carrera

n: 8

	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	TOTAL
<ul style="list-style-type: none"> La cantidad de computadores disponibles en los laboratorios es suficiente para los cursos (secciones/grupos) programados 	25,00 % 2	12,50 % 1	12,50 % 1	37,50 % 3	12,50 % 1	8
<ul style="list-style-type: none"> Los horarios disponibles de los laboratorios son suficientes para la programación de los cursos (secciones/grupos) 	12,50 % 1	12,50 % 1	25,00 % 2	37,50 % 3	12,50 % 1	8
<ul style="list-style-type: none"> Los softwares disponibles son los necesarios para el óptimo desarrollo de la docencia 	0,00 % 0	25,00 % 2	25,00 % 2	50,00 % 4	0,00 % 0	8

Jefes de carrera

n: 8

¿Hubo algún problema con la programación de reserva de laboratorios?
Describa brevemente

Nota: Análisis de contenido simple para el tratamiento de datos cualitativos.

“Laboratorios pequeños, para la cantidad de alumnos por sección”.

*“El problema con **cantidad de estudiantes** por laboratorio”.*

“Faltan más computadores y espacios físicos, 4 laboratorios para todo el campus San Juan Pablo segundo muy poco”.

*“Sólo problemas en la **disponibilidad de horarios**”.*

*“Por mi parte ninguno, **siempre hay buena disposición** de la unidad para coordinar espacios de laboratorios de computación”.*

*“No, siempre hay una **muy buena disposición** para resolver problemas asociados a la reserva de los laboratorios”.*

Puntos críticos

- *“Pocos equipos, pocos laboratorios, laboratorios pequeños”.*
- *“Cupos de laboratorios y mejora de internet”.*
- *“Aumento de espacios de sala de computación”.*
- *“Mejorar los data de los laboratorios del ex edificio A, ya son muy viejos”.*
- *“Disponibilidad en horarios críticos”.*
- *“Pocos laboratorios, salas pequeñas, pocos equipos”.*
- *“Disponibilidad de softwares para el desarrollo de la competencia fonética/fonológica y comunicativa en inglés”.*

Jefes de carrera

n: 8

Propuestas de mejora

- *“Aumentando la cantidad de equipos, aumentando la cantidad de laboratorios, mejorando la calidad de los equipos para correr de buena manera los softwares”.*
- *“Aumentar las cantidad de equipos y de espacios”.*
- *“Aumentar laboratorios y buscar una internet más rápida”.*
- *“Actualizar los computadores”.*
- *“Actualización de datas”.*
- *“Adquiriendo los softwares”*

Queremos conocer su nivel de satisfacción con el servicio brindado en los laboratorios de computación de la universidad

Nota: De 1 a 7 (De 1 a 3 reprobado, 4 aprueba con lo justo, 5 a 6 buen servicio, 7 muy buen servicio)

5,4★

valoración promedio



Estudiantes

n: 1200

5,6★

valoración promedio



Docentes

n: 71

5,6★

valoración promedio



Jefes de carrera

n: 8

Nota: Elaboración propia. Dirección de Informática.

CONCLUSIONES

Retomando el desafío planteado al inicio, de conseguir una experiencia satisfactoria para nuestros estudiantes, se presenta como un avance el disponer de un marco metodológico e instrumentos que permitan conocer y gestionar las expectativas de los usuarios. En este caso conocer la experiencia de uso de los laboratorios de computación desde la perspectiva de estudiantes, docentes y jefes de carrera.

Según indican las encuestas, a nivel general, los tres actores califican el servicio de los laboratorios de computación de la UC Temuco, con una nota promedio de 5,5 es decir, como “un buen servicio”. La mayoría de las dimensiones consultadas presentan un alto nivel de satisfacción.



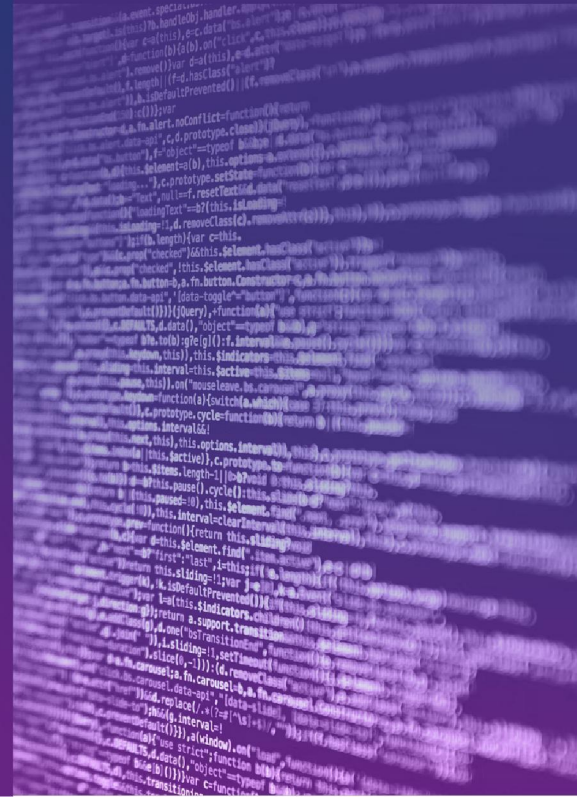
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS



CONCLUSIONES

Ahora bien, para mejorar continuamente la experiencia en los laboratorios de computación, los datos indican la necesidad de poner atención en aspectos asociados a la gestión de espacios e infraestructura, infraestructura tecnológica y planificación de horarios.

- El principal aspecto de mejora identificado es relacionado a infraestructura, en términos de espacio, mobiliario, ventilación y calefacción. Tanto estudiantes como docentes aluden a la falta de espacio para realizar las clases, en algunos casos falta de ventanas y mobiliario poco ergonómico.
- Asimismo, aspectos a mejorar desde el punto de vista de la infraestructura tecnológica disponible, se encuentra la necesidad de mejorar el funcionamiento de computadores y proyectores (actualización/cambio), mejor calidad de dispositivos tecnológicos como mouse, teclados, audífonos y mejorar la conectividad.
- Destacar que los datos permiten gestionar mejoras a nivel institucional, involucra la articulación de distintas direcciones. Por último, considerar que nuestro propósito es avanzar en un plan para aumentar la satisfacción de los usuarios de los servicios universitarios basados en TI.



www.dirinf.uct.cl



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS