

Título: INNOVACIÓN EDUCATIVA UNIVERSITARIA. EL IMPACTO DE LA INTRODUCCIÓN DE RECURSOS DIGITALES EN EL ÁREA DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Nombre: Villanueva Lomeli, Ricardo

Universidad: Universidad de Salamanca

Departamento: DIDACTICA, ORGANIZACION Y METODOS DE INVESTIGACION

Fecha de lectura: 03/10/2014

Programa de doctorado: Las TICs en educación: análisis y diseño de procesos, recursos y prácticas formativas

Dirección:

> **Director:** ANA GARCIA VALCARCEL MUÑOZ REPISO

Tribunal:

> **presidente:** JOAQUIN A. PAREDES LABRA

> **secretario:** LAURENTINO SALVADOR BLANCO

> **vocal:** MARÍA CRUZ SÁNCHEZ GÓMEZ

Descriptor:

> ORGANIZACION Y DIRECCION DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

El fichero de tesis no ha sido incorporado al sistema.

Resumen: Los procesos de innovación universitaria cada día tienen mayor relación con la integración de tecnología digital y la calidad de los servicios de la Universidad, en el ámbito de la oferta de estudios, la investigación y la gestión de diversos procedimientos de información y comunicación implicados en el desarrollo de la Educación Superior. La incorporación de sistemas tecnológicos que permitan un mejor tratamiento de la información en el proceso de transmisión / difusión, así como en la toma de decisiones y las diversas instancias de participación universitaria. La innovación por tanto, puede tener al menos dos espacios, interdependientes: la innovación en docencia e investigación, y la innovación en los procesos de gestión universitaria. En esta medida la Universidad incrementará en sostenibilidad e impacto de calidad transversal a la totalidad de la organización. La Universidad de Guadalajara establece como objetivo estratégico fortalecer la infraestructura y servicios de apoyo académico, mediante la actualización de recursos de información y tecnológicos. En el ciclo 2012-2013, la red universitaria cuenta con un total de 235,780 alumnos, de los cuales 110,747 son hombres y 125,033 mujeres, lo que representa un 46.97% y un 53.02% respectivamente. Los alumnos de nivel medio superior, representan el 56.23% de la población total de la Red Universitaria, mientras que el nivel superior representa el 43.76%. El presente trabajo de investigación pretenderá indagar acerca del grado de satisfacción del usuario en el marco de la innovación realizada en UDG por la inclusión de la oferta de servicios en formato digital. Los conceptos considerados en la hipótesis y objetivos de investigación se tradujeron en variables que pudieran ser medibles o cuantificables, tales como frecuencia de uso, servicios utilizados, percepción en la satisfacción en la calidad del servicio, y características de los usuarios de servicios digitales como: centro universitario, sexo, experiencia en uso TIC, entre otras. Una de las aristas del problema de fondo no es la facilidad o reticencia de los alumnos a incorporar las tecnologías de la información a su proceso formativo, tampoco el impulso

institucional hacia el mismo fin, sino el diseño y la definición de su aplicación. Se deben diagnosticar los recursos informáticos de una manera que se alinee el proceso administrativo de la Universidad y las necesidades de la población de estudio. No obstante las limitaciones con que ha funcionado, este servicio es una herramienta que ha acortado distancias y disminuido los tiempos de los trámites y procesos administrativos que los estudiantes deben enfrentar en su proceso formativo, al permitir que se opere en línea.