

## Informe Final

# “Situación de las TICs en las Instituciones de Educación Superior en Chile”

Preparado especialmente para:





INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING  
INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

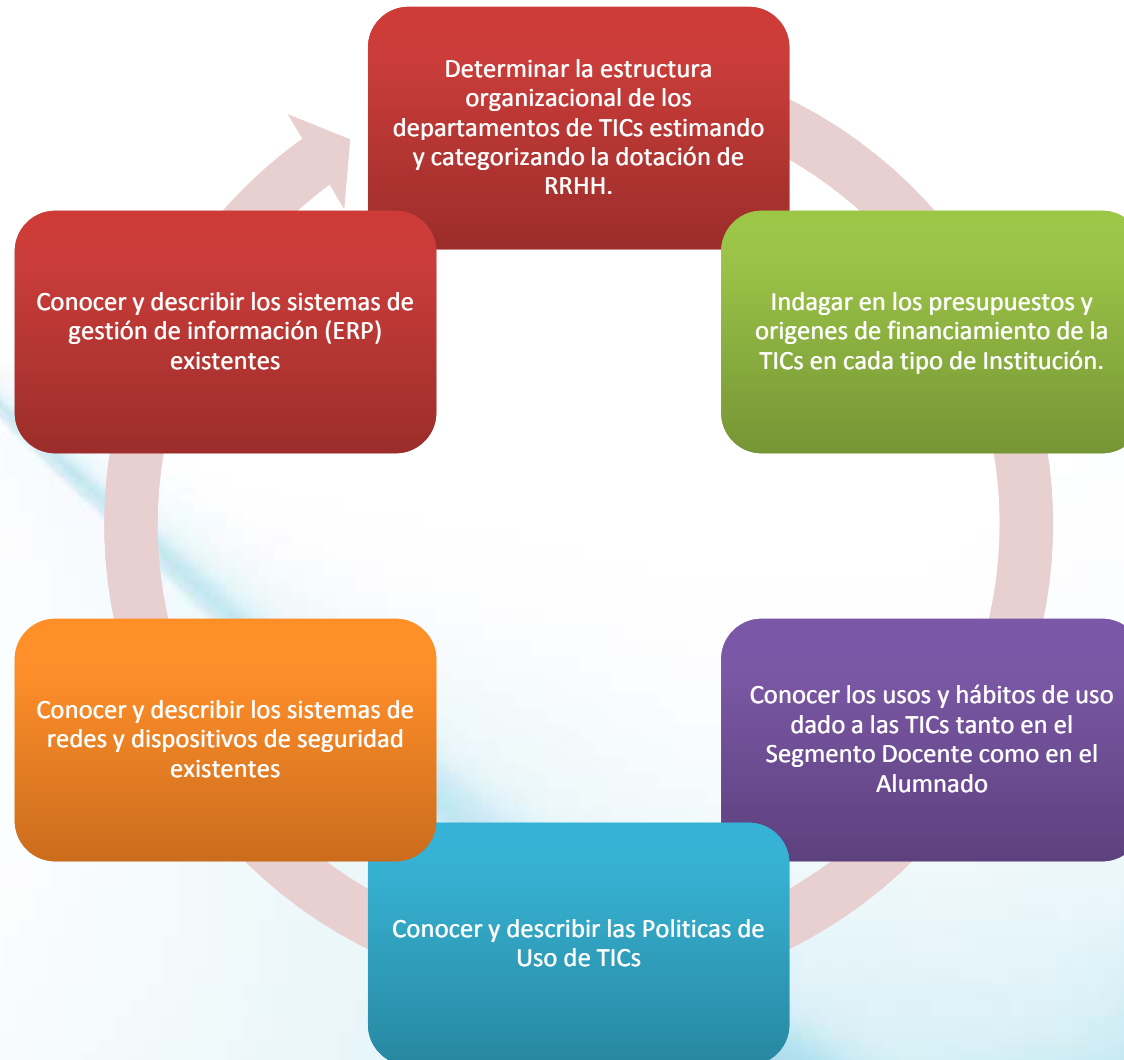
## Antecedentes





INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING  
INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

## Objetivos





INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING  
INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

**Metodología**

Diseño de investigación	<p>Estudio Cuantitativo Concluyente</p> <p>Entrevistas Face to Face</p>
Población en estudio	<p>Directores/ Jefes de Departamentos de TICs.</p> <p>De Universidades Públicas, Universidades Privadas e Institutos Profesionales con Acreditación Institucional Vigente.</p> <p>Decisores y Planificadores del uso y aplicaciones de las TICs.</p> <p>En todas las regiones del País.</p>
Diseño Muestral	<p>La muestra final fue de 36 entrevistas, que bajo supuestos de aleatoriedad simple, un nivel de confianza del 95% y varianza máxima de los estimadores entrega un error muestral máximo de de +/- 10,4%.</p>
Instrumento de medición	<p>Cuestionario Estándar, de 15 minutos de duración.</p>
Trabajo de Campo	<p>Las entrevistas se realizaron entre el 01 de octubre y el 08 de Noviembre de 2010</p>

## INSTITUTOS

ARCIS	1
DUOC UC	1
ESCUELA DE CONTADORES AUDITORES DE STGO.	1
I.DE ESTUDIOS BANCARIOS GUILLERMO SUBERCASEAUX	1
INSTITUTO PROF. PROVIDENCIA	1
IP CHILE	1
<b>TOTAL INSTITUTOS</b>	<b>6</b>

## UNIVERSIDADES

U ACADEMICA HUMANISMO CRISTIANO	1
U ADOLFO IBAÑEZ	1
U ADVENTISTA DE CHILE	1
U AUSTRAL DE CHILE	1
U AUTONOMA DE CHILE	1
U CATOLICA DE CHILE	1
U CATOLICA DEL MAULE	1
U CATOLICA SILVA HENRIQUEZ	1
U DE CHILE	1
U DE LA FRONTERA	1
U DE LOS LAGOS	1
U DIEGO PORTALES	1
U FINIS TERRAE	1
U IBEROAMERICANA	1
U INTERNACIONAL SEK	1
U LOS ANDES	1
U PACIFICO	1
U PEDRO DE VALDIVIA	1
U SAN SEBASTIAN	1
U TARAPACA	1
U VALPARAISO	1
UB OHIGGINS	1
UDLA	1
UNIACC	1
UNIV. TECNICA FEDERICO STA MARIA	1
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	1
UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	1
UNIVERSIDAD DE MAGALLANES	1
UNIVERSIDAD DEL MAR	1
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA METROPOLITANA	1
<b>TOTAL UNIVERSIDADES</b>	<b>30</b>



INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

## Resultados\*

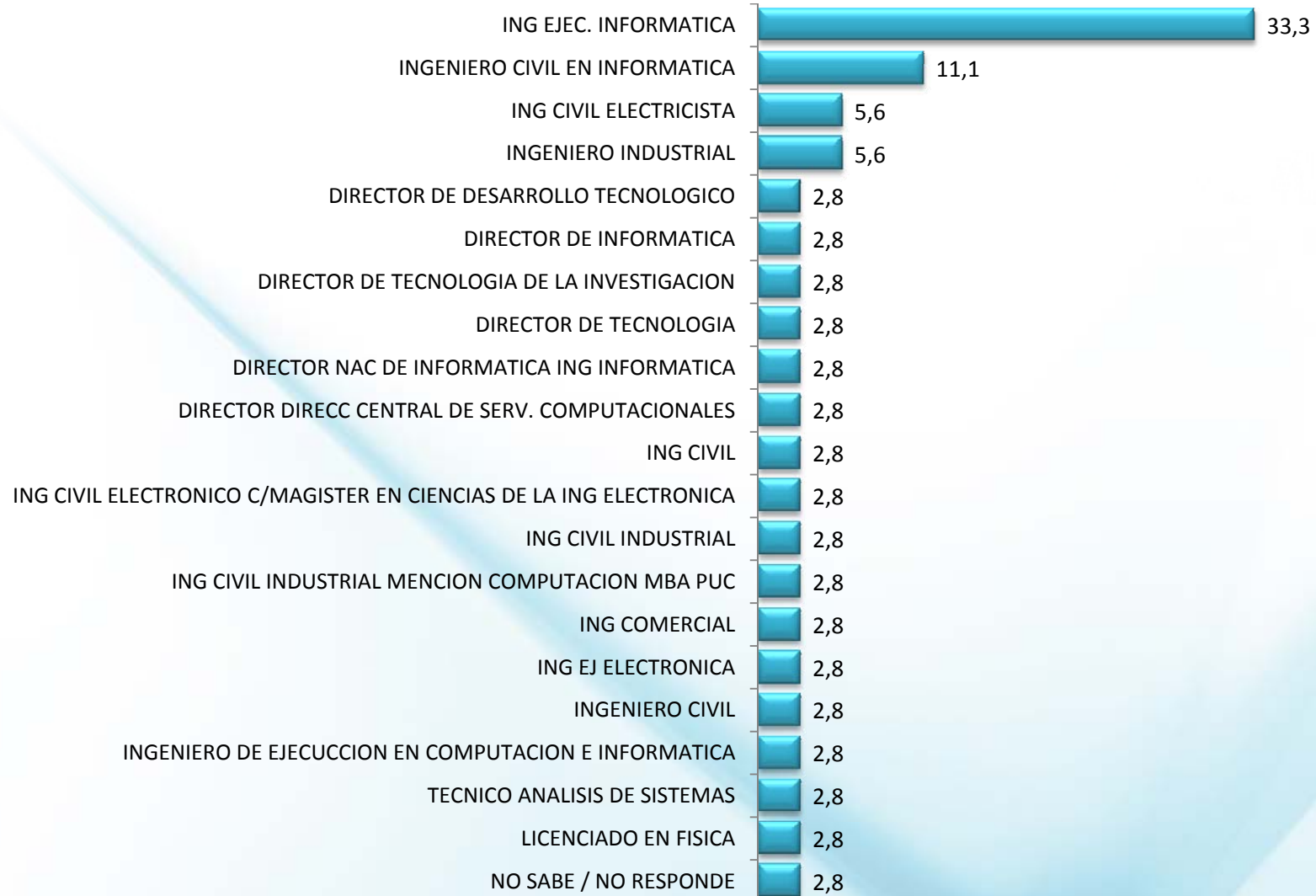
\* Todos los valores de los gráficos de torta y de barra indican porcentajes.



INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING  
INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

## **Organización, Dotación de Personal y Planificación de TIC**

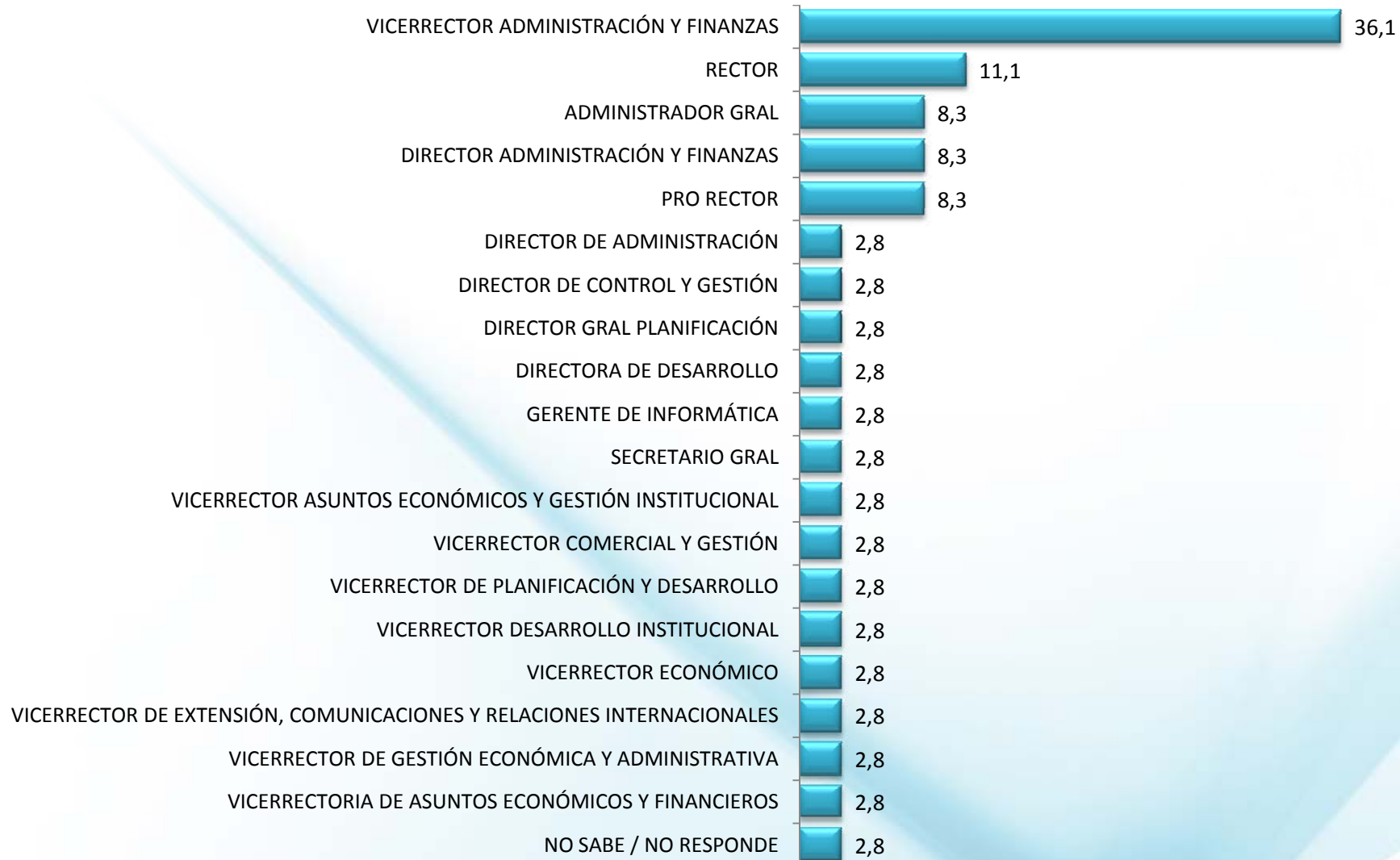
P1. ¿Cuál es el título que posee el administrador/funcionario de tecnología de mayor rango en su Institución?



Base: 36, Total Entrevistados

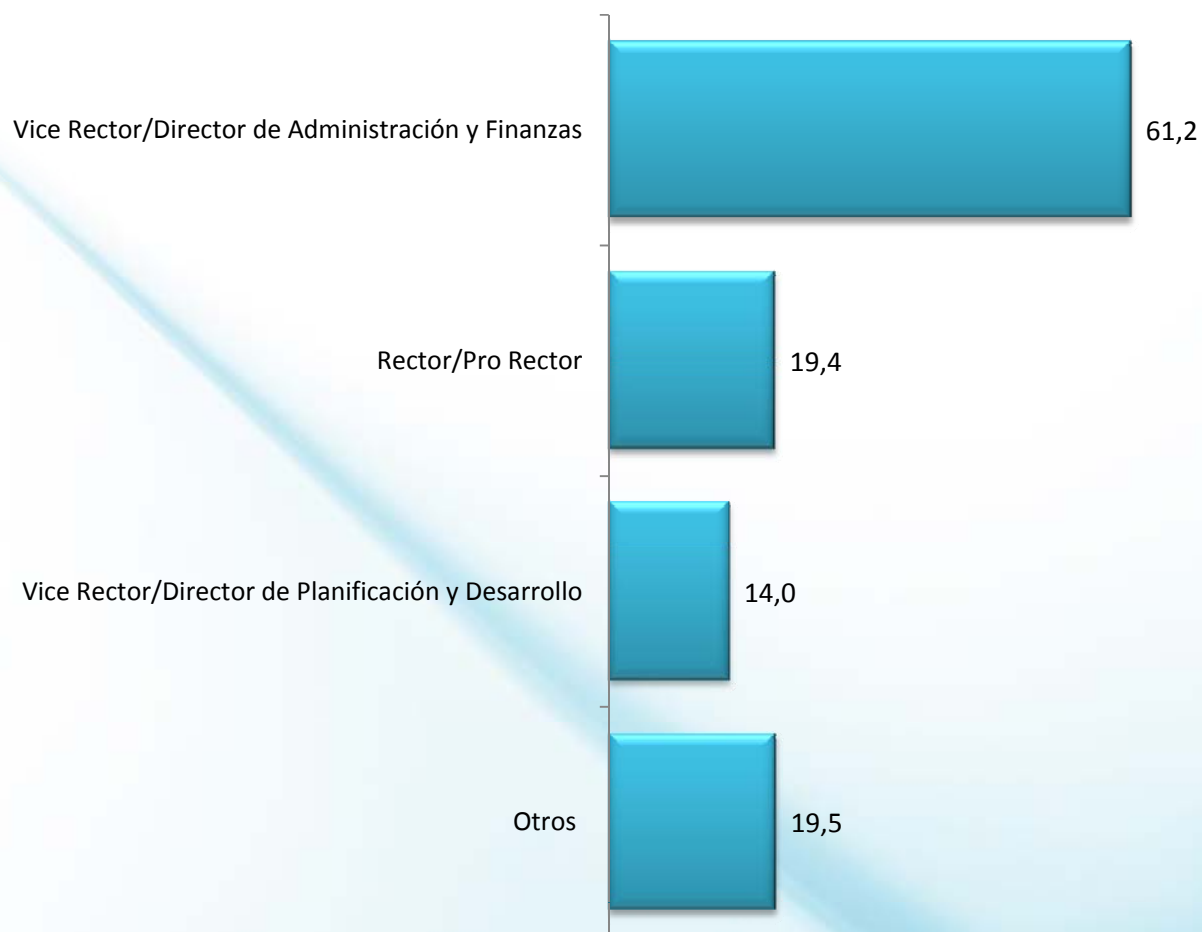
# A quién Reporta el Encargado de Tecnología de Mayor Rango

P2. ¿A quién informa el administrador/funcionario de tecnología de mayor rango en su Institución?

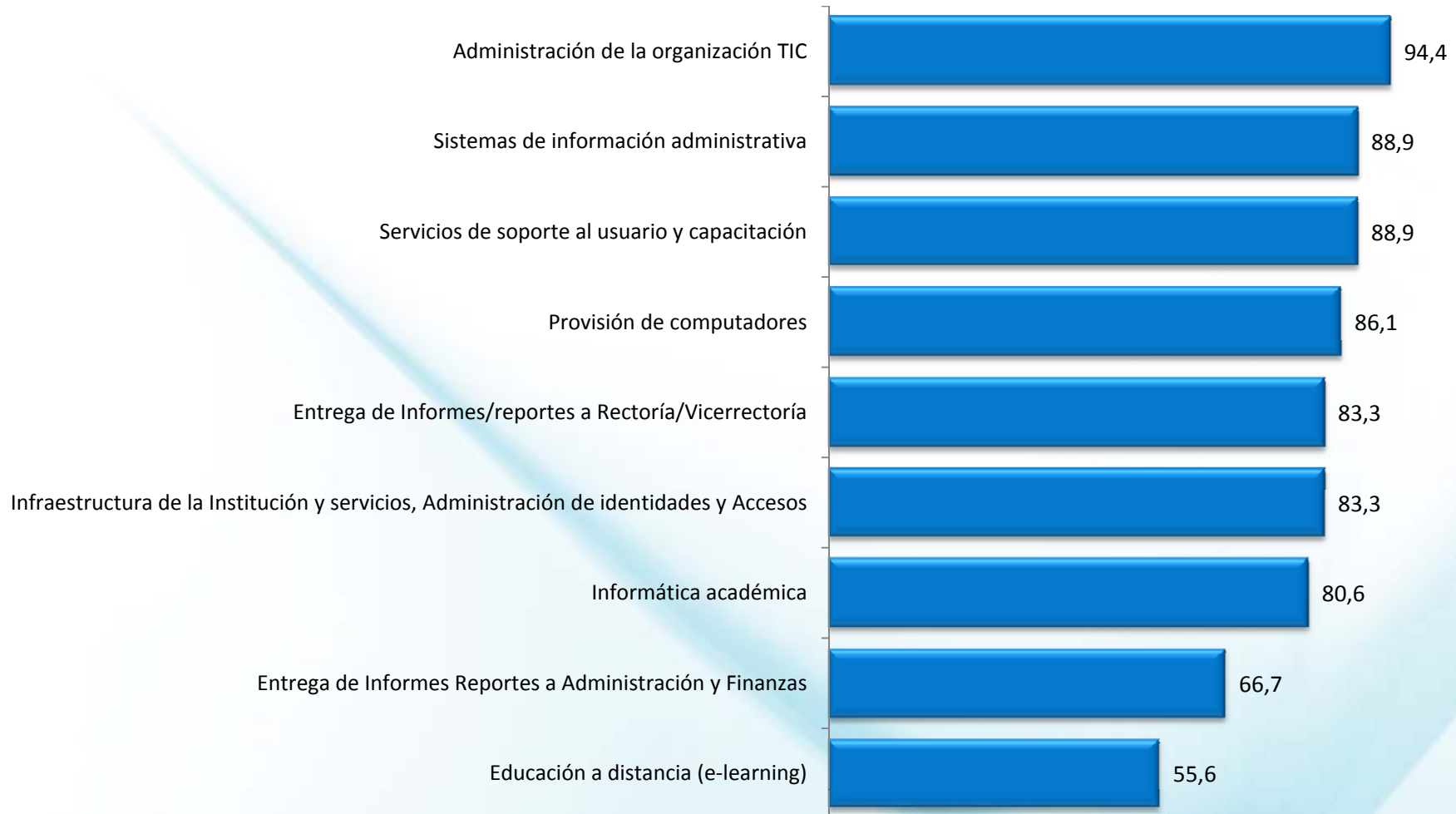


Base: 36, Total Entrevistados

P2. ¿A quién informa el administrador/funcionario de tecnología de mayor rango en su Institución?

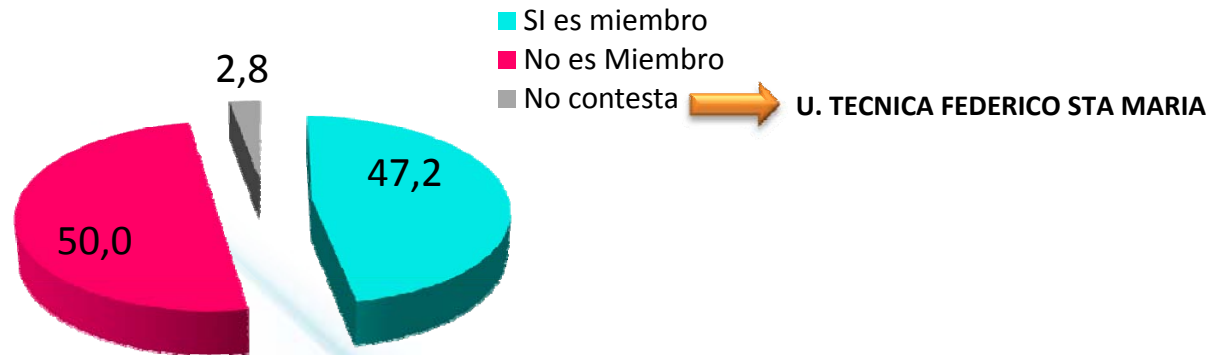


**P3.** De las siguientes ...¿Qué funciones se incluyen en las responsabilidades del administrador/funcionario de tecnología de mayor rango en su Institución?



**P.4** ¿Es el administrador/funcionario de tecnología de la información de más alto rango miembro de la Dirección Superior de la Institución?

Base: 36, Total Entrevistados



**P5.** Pensando en la organización TIC centralizada de su Institución, ¿me podría decir con que cantidad de personal cuenta al día de hoy? Por favor considere a todo el personal, ya sea de tiempo completo, part time, contratos indefinidos, a plazo fijo a honorarios, en práctica, etc....

**5.1.** De ese total ¿Cuántos son Contratados y Cuántos son SubContratados?

**5.2.** Y ¿Cuántos son Alumnos? (ANOTE EL COMPLEMENTO EN PROFESIONAL/TÉCNICO) .

Total	Alumnos	Profesional/Tec.
34*	3	31

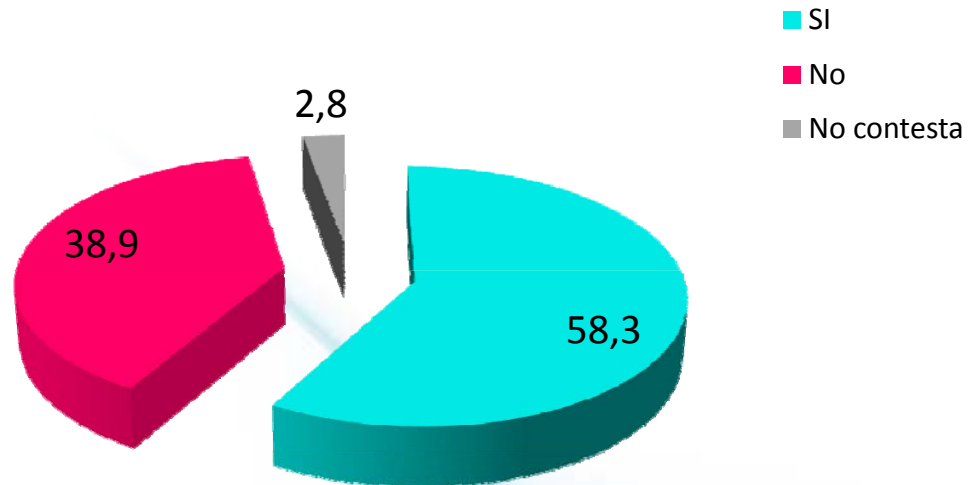
\* Valores Promedio



INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING  
INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

## **Financiamiento y Administración TIC**

P.6 ¿Su institución cuenta con un plan estratégico FORMAL para tecnología de información?



**P.7.** A continuación le voy a pedir me dé una estimación del presupuesto anual (2010) que su institución destina a las TICs a nivel TOTAL destinado a INVERSIÓN y TOTAL destinado a GASTO.

¿Cuánto destinó su institución para INVERSIÓN en TICs para el año 2010?

¿Y Cuánto dinero destinó para GASTO en TICs para el año 2010?

ITEM	INVERSIÓN MM\$	BASE
<b>TOTAL</b>	\$5.527 *	36
<b>a.-Administración de organización TIC, planificación TIC, tecnología R&amp;D</b>	4,4% **	14
<b>b.-Sistemas de información Administrativo/Institución</b>	18,1%	15
<b>c.-PCs, NoteBooks, WorkStations</b>	42,3%	18
<b>d.-Infraestructura de la institución y servicios, sistema de reconocimiento</b>	24,0%	16
<b>e.-Mesa de Ayuda/ HelpDesk</b>	1,5%	13
<b>f.-Pólizas/Seguros de tecnología de la información</b>	1,3%	12
<b>g.-Seguridad de tecnología de la información</b>	3,2%	13
<b>h.-Tecnología educativa, servicios multimedia, Informática de estudiantes</b>	10,0%	14
<b>i.- Remuneración Brutas del Personal</b>	10,2%	10
<b>j.- Capacitación del Personal</b>	0,9%	11

\* Valores Promedio

**P.7.** A continuación le voy a pedir me dé una estimación del presupuesto anual (2010) que su institución destina a las TICs a nivel TOTAL destinado a INVERSIÓN y TOTAL destinado a GASTO.

¿Cuánto destinó su institución para INVERSIÓN en TICs para el año 2010?

¿Y Cuánto dinero destinó para GASTO en TICs para el año 2010?

ITEM	INVERSIÓN MM\$	BASE
<b>TOTAL</b>	\$967*	36
<b>a.-Administración de organización TIC, planificación TIC, tecnología R&amp;D</b>	17,1% **	17
<b>b.-Sistemas de información Administrativo/Institución</b>	11,6%	17
<b>c.-PCs, NoteBooks, WorkStations</b>	4,1%	12
<b>d.-Infraestructura de la institución y servicios, sistema de reconocimiento</b>	16,3%	15
<b>e.-Mesa de Ayuda/ HelpDesk</b>	2,3%	16
<b>f.-Pólizas/Seguros de tecnología de la información</b>	0,9%	14
<b>g.-Seguridad de tecnología de la información</b>	4,5%	15
<b>h.-Tecnología educativa, servicios multimedia, Informática de estudiantes</b>	11,1%	15
<b>i.- Remuneración Brutas del Personal</b>	44,7%	15
<b>j.- Capacitación del Personal</b>	8,7%	12

\* Valores Promedio

**P.8.** ¿Cuántos computadores tiene su Institución. Considere PCs, NoteBooks y WorkStations ( Base: 35)

**N° de Computadores \***      **2009 computadores**

**No responde**  
U VALPARAISO

**P.9.** ¿Y qué porcentaje de los equipos es utilizado por:

Estamento	Porcentaje	Base
Alumnos	50,4%	30
Docentes	20,3%	29
Administrativos	29,3%	31

**No responde ALUMNOS**  
IP CHILE  
U DE CHILE  
U DE LA FRONTERA  
U VALPARAISO  
UDLA  
UTFSM

**No responde DOCENTES**  
IP CHILE  
U DE CHILE  
U DE LA FRONTERA  
U VALPARAISO  
UDLA  
UNIACC  
UTFSM

**No responde ADMINISTRATIVOS**  
U DE CHILE  
U DE LA FRONTERA  
U VALPARAISO  
UDLA  
UTFSM

**P.10.** ¿Cuál es el ciclo de reemplazo planificado para los computadores propios de su Institución? ( Base:30)

**Ciclo de reemplazo Computadores \***      **4 Años**

**No responde**  
IP CHILE  
U DE CHILE  
U DE LA FRONTERA  
U VALPARAISO  
UDLA  
UTFSM

\* Valores Promedio

**P11.** ¿Qué porcentaje de los computadores propios de su Institución se reemplazaron en año fiscal 2010? ( Base: 30)



<b>No responde</b>
ESC. DE CONTADORES AUDITORES DE STGO
U DE CHILE
U DE LA FRONTERA
U DIEGO PORTALES
U VALPARAISO
UNIV. TECNICA FEDERICO STA MARIA

**P.12.** Y ¿en Miles de pesos cuánto dinero se invirtió en este reemplazo? (Base:20)

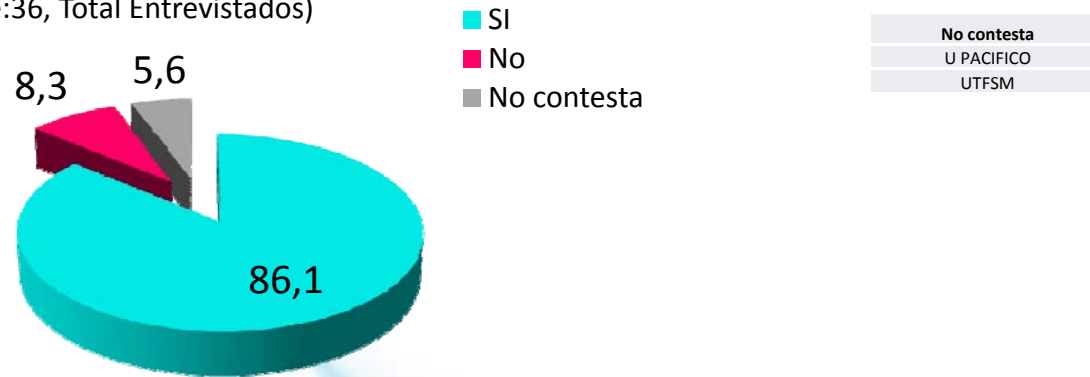


<b>No responde</b>
ESC. DE CONTADORES AUDITORES DE STGO
U ADOLFO IBAÑEZ
U CATOLICA SILVA HENRIQUEZ
U DE CHILE
U DE LA FRONTERA
U DIEGO PORTALES
U LOS ANDES
U TARAPACA
U VALPARAISO
UTFSM

N° Computadores*	% de Reemplazo*	N° Computadores Reemplazados*	Monto Unitario Computadores*
2009	17,6	354	\$281.920

\* Valores Promedio

**P13.** El presupuesto actual de TICs en su institución, ¿Incluye la renovación de los activos informáticos? Es decir equipos , software, etc.  
(Base:36, Total Entrevistados)

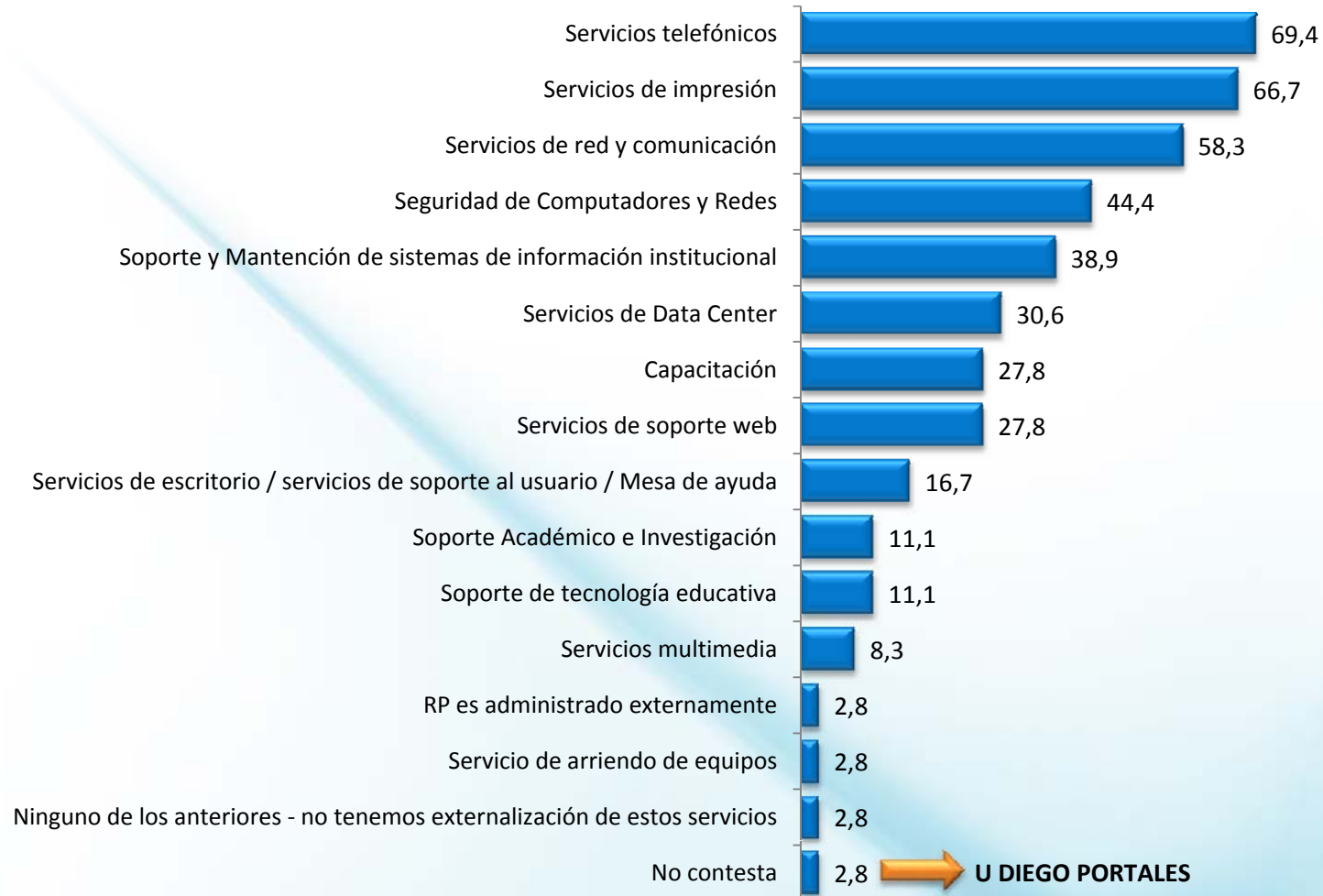


**P14.** Me podría decir el número total de equipos de telefonía móvil asignados al personal docente y administrativo? ( Base:35)



\* Valores Promedio

**P15.** Por favor indique si uno de los siguientes servicios están siendo provistos parcial o completamente por un proveedor especializado (es decir, una entidad no afiliada tales como empresas de software u otra organización) a quién su Institución ha requerido mediante un contrato o acuerdo de servicio.





INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING  
INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

## **Facultad e Informática de Estudiantes**

**P.16.** ¿Cuántas horas a la semana funciona el servicio de Mesa de ayuda entregado por su organización TIC centralizada durante el año académico? Base: 36, Total Entrevistados



**P.17.** ¿Cuál es el ancho de banda Nacional e Internacional total en su institución?

Ancho de Banda	Mbps*	Base
Nacional	143	35
Internacional	28	35

No responde  
UTFSM

Incremento Ancho de Banda en últimos 2 años	
Nacional	61%
Internacional	87%

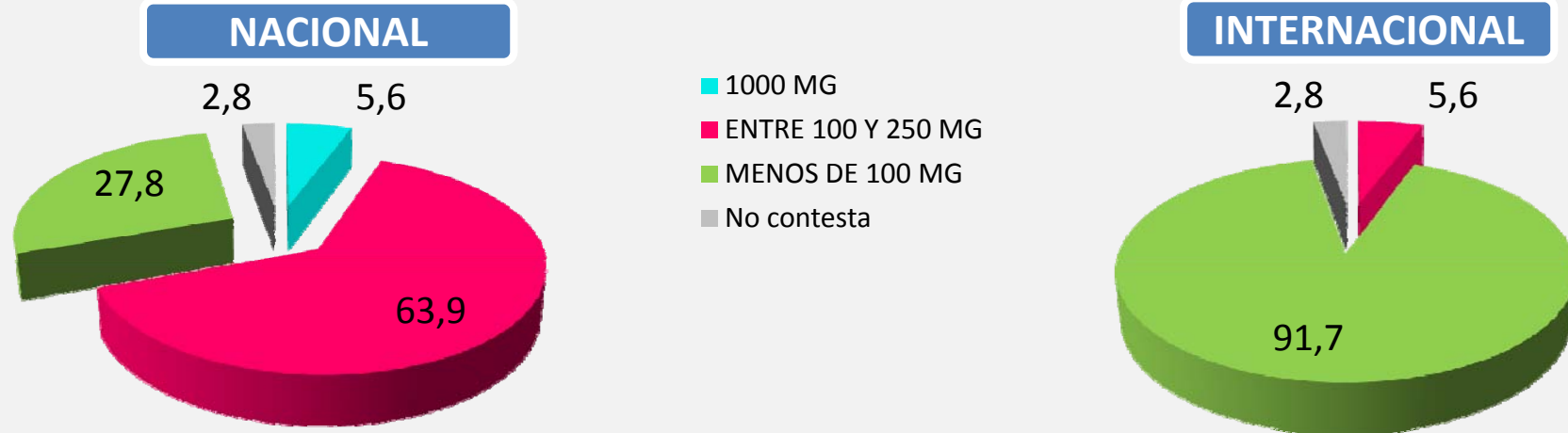
**P.18.** Y si pensamos en dos años atrás ¿Cuál era el ancho de banda Nacional e Internacional total en su institución?

Ancho de Banda	Mbps*	Base
Nacional	89	33
Internacional	15	33

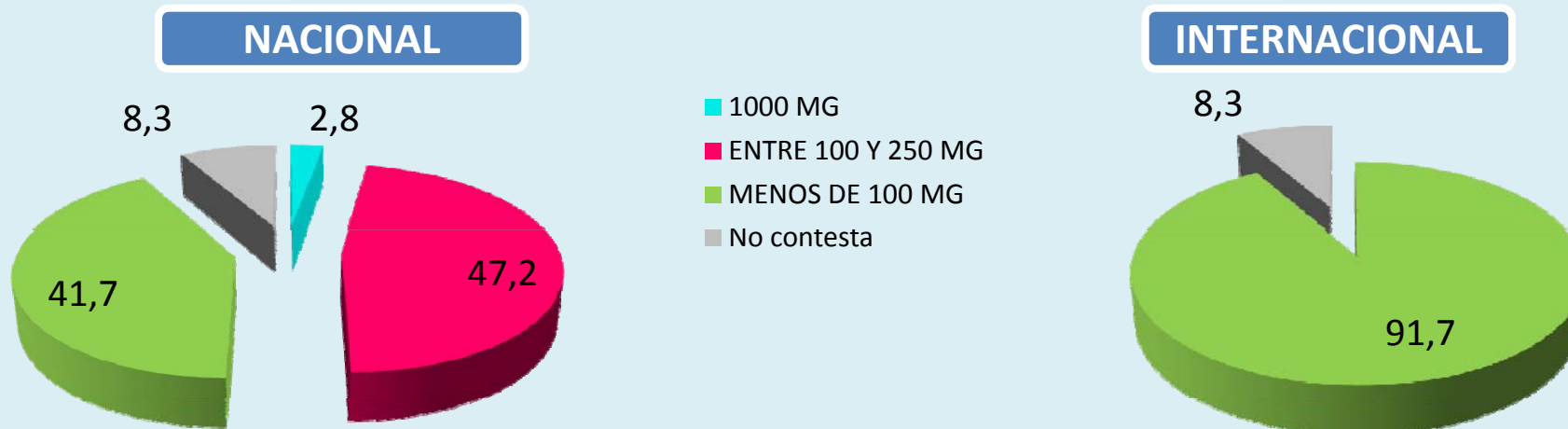
No responde  
U ADOLFO IBAÑEZ  
UTFSM  
UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA

\* Valores Promedio

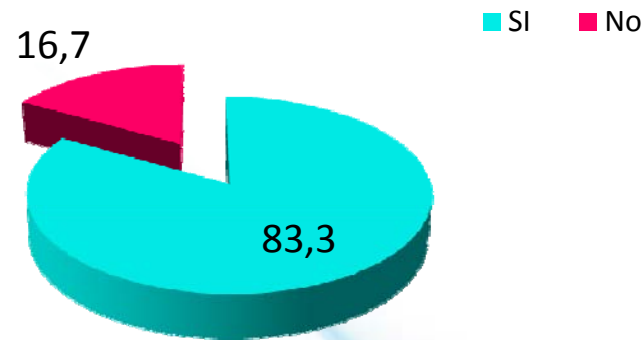
**P.17.** ¿Cuál es el ancho de banda Nacional e Internacional total en su institución?



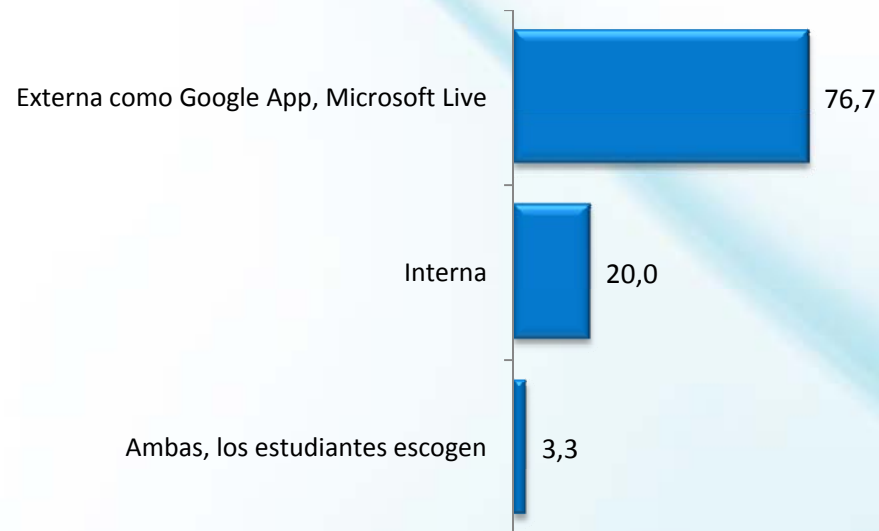
**P.18.** Y si pensamos en dos años atrás ¿Cuál era el ancho de banda Nacional e Internacional total en su institución?



**P.19.** ¿Le da su Institución una cuenta e-mail a cada estudiante con el propósito de recibir comunicaciones oficiales?  
(Base:36, Total Entrevistados)



**P.20.** ¿Qué tipo de solución tecnológica de Correos le da su institución a los Alumnos? ( Base: 30, quienes dan emails)



**P21.** Por favor indique el porcentaje de salas de clases en la Institución que se encuentran permanentemente equipados con las tecnologías que aparecen en la lista.

Tecnologías	Porcentaje de Salas con la Tecnología*	Base						
Conectividad a Internet por cable %	64,1%	32	<table border="1"> <tr><td>No responde</td></tr> <tr><td>U DE LA FRONTERA</td></tr> <tr><td>U VALPARAISO</td></tr> <tr><td>UDLA</td></tr> <tr><td>UTFSM</td></tr> </table>	No responde	U DE LA FRONTERA	U VALPARAISO	UDLA	UTFSM
No responde								
U DE LA FRONTERA								
U VALPARAISO								
UDLA								
UTFSM								
Conectividad a Internet sin cable %	52,6%	32						
Pantallas LCD %	24,8%	32						
Pizarras Interactivas	1,8%	32						
Proyectores (Data Show)	73,1%	32						
Cámaras de Video Conferencia	4,3%	32						
Computadores	63,8%	32						
Otra Tecnología: Especifique	10,4%	3	<table border="1"> <tr><td>Amplificación, audio y video</td></tr> <tr><td>Telones Automáticos</td></tr> </table>	Amplificación, audio y video	Telones Automáticos			
Amplificación, audio y video								
Telones Automáticos								

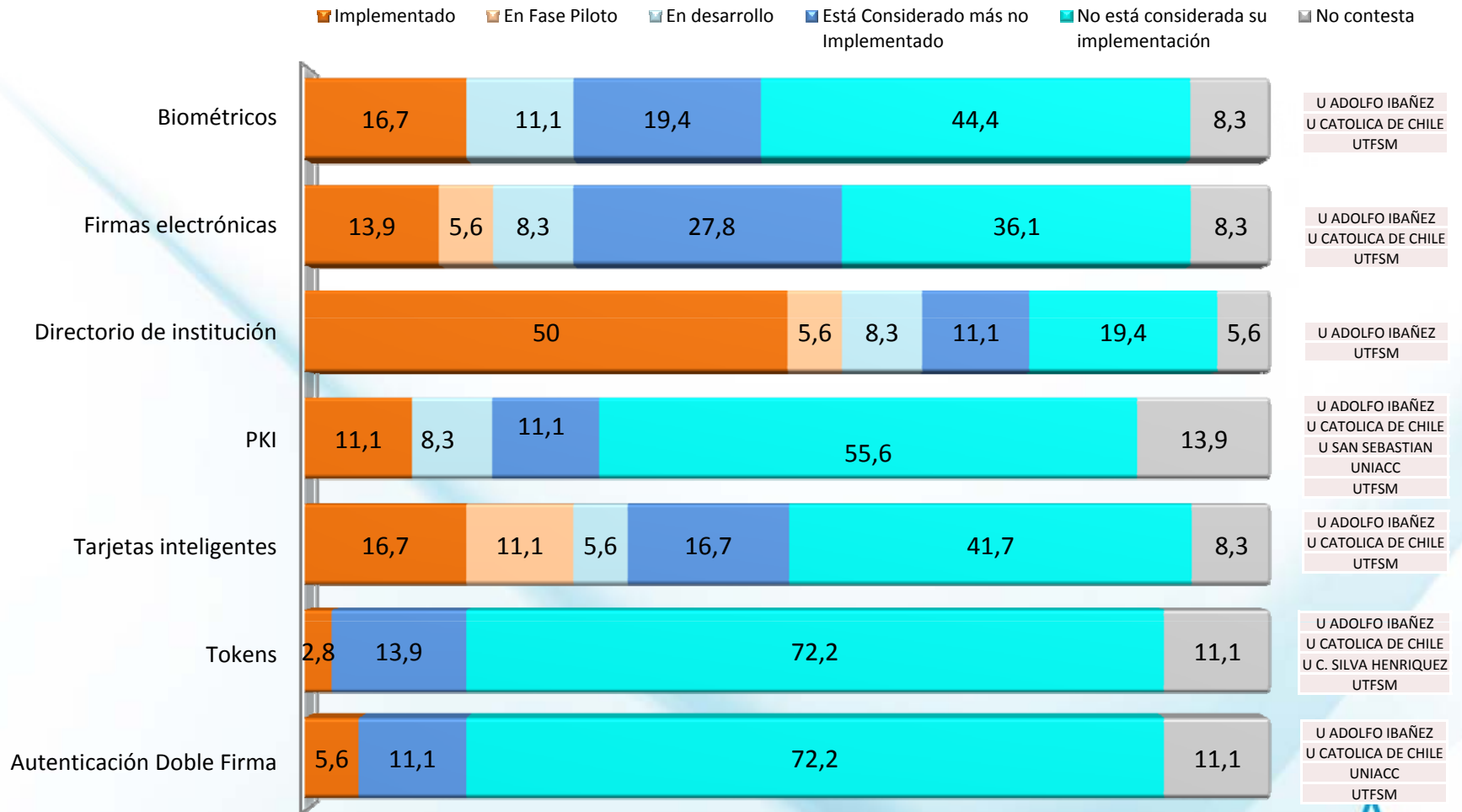
\* Valores Promedio



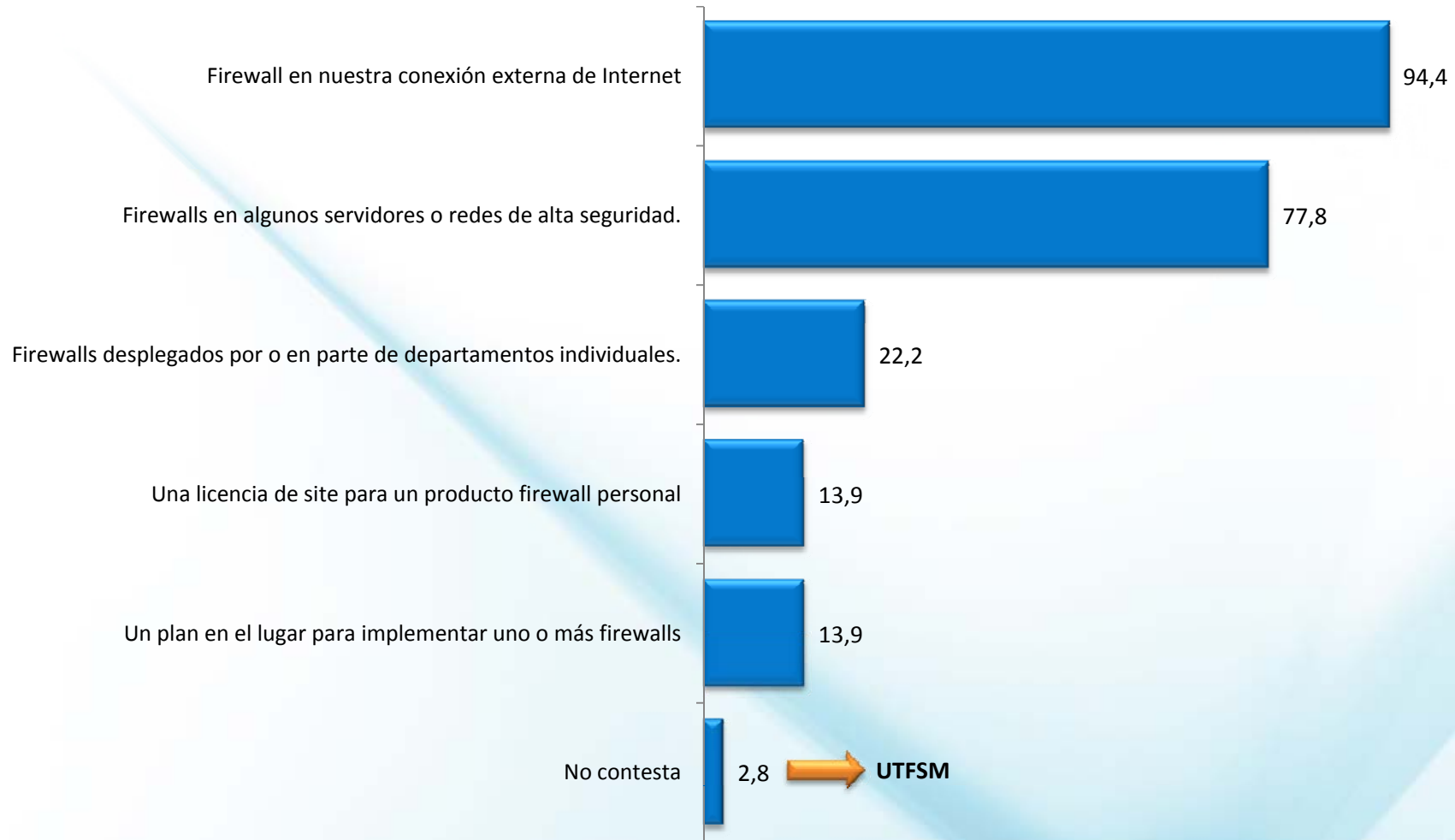
INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING  
INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

# Conexión de Redes y Seguridad

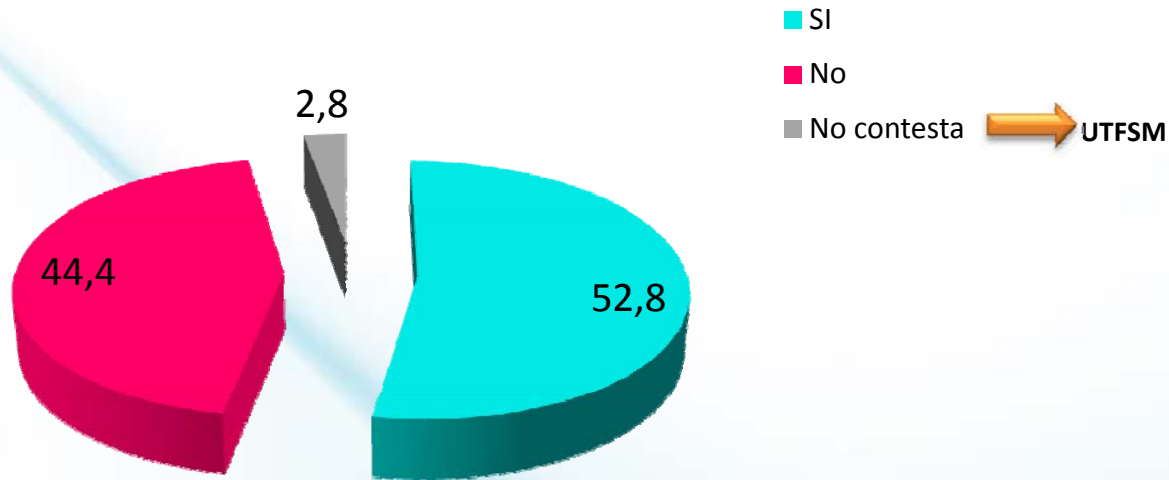
**P22.** De siguientes afirmaciones cuáles describen con mayor exactitud el estado del sistema de autenticación del acceso del cliente para red (con y sin cable) en su Institución.



**P23.** ¿Por favor dígame de entre los siguientes firewalls, cuáles aplican en su Institución?



P.24 ¿Su Institución ha realizado una evaluación FORMAL de riesgo de seguridad TIC?

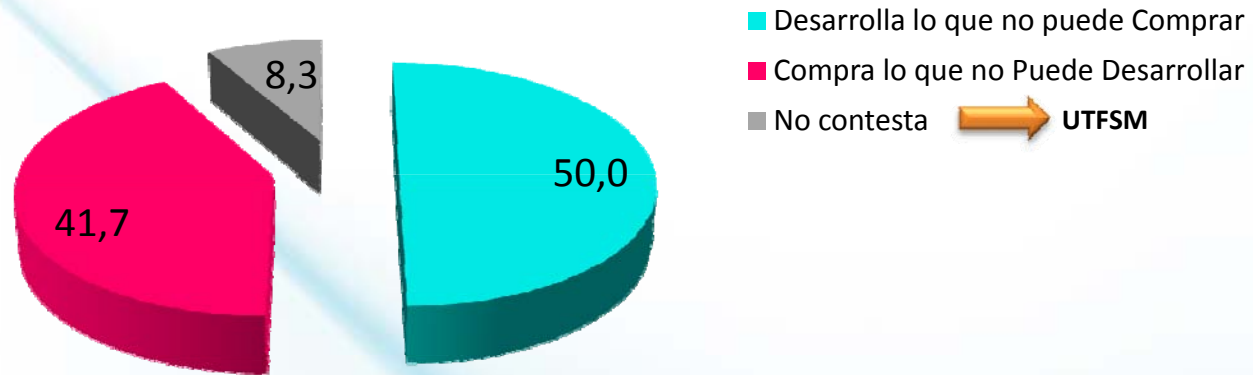




INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING  
INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

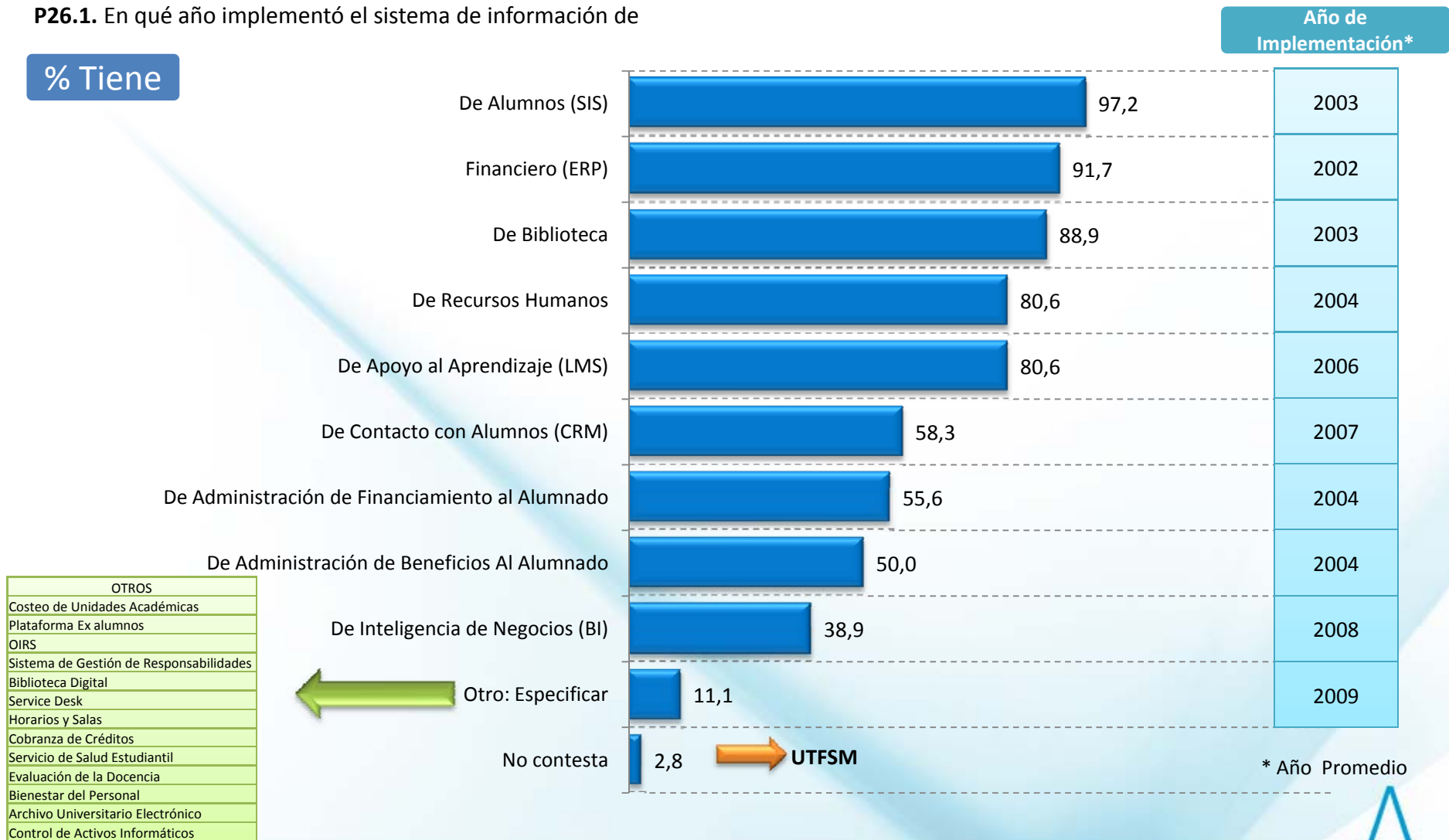
## Sistemas de Información

P25. ¿Cuál de las siguientes frases define el estilo de su institución en materia de Sistemas de Información?



**P26.** ¿Tiene su institución un....Por favor complete el siguiente cuadro respecto a los principales sistemas de información en su Institución.

**P26.1.** En qué año implementó el sistema de información de



- OTROS
- Costeo de Unidades Académicas
- Plataforma Ex alumnos
- OIRS
- Sistema de Gestión de Responsabilidades
- Biblioteca Digital
- Service Desk
- Horarios y Salas
- Cobranza de Créditos
- Servicio de Salud Estudiantil
- Evaluación de la Docencia
- Bienestar del Personal
- Archivo Universitario Electrónico
- Control de Activos Informáticos

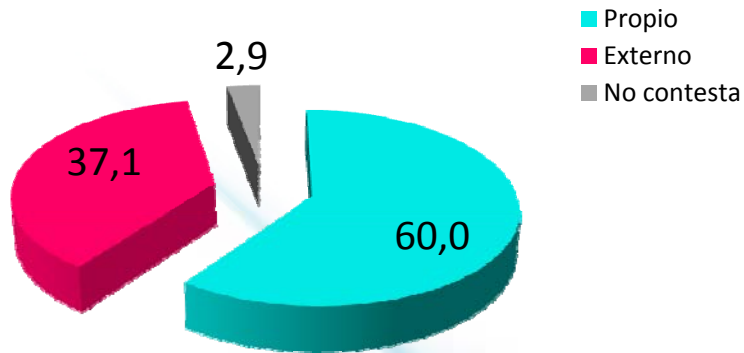


\* Año Promedio

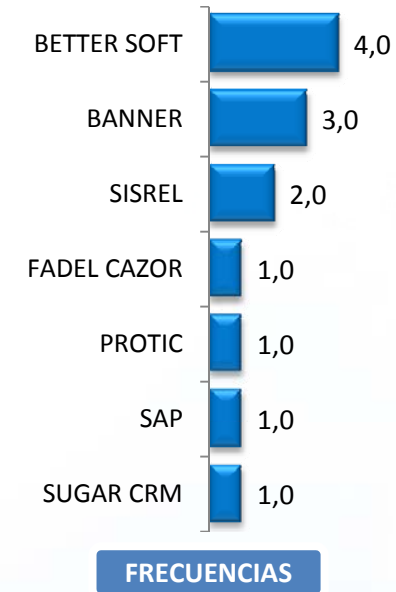
Base: 36, Total Entrevistados

# Sistema de Información de Alumnos SIS

**P.26.2** El sistema de información de...es desarrollo propio o de una institución externa? (Base:35)



**P.26.3** Qué institución le proveyó el sistema de información de...(Base:13)

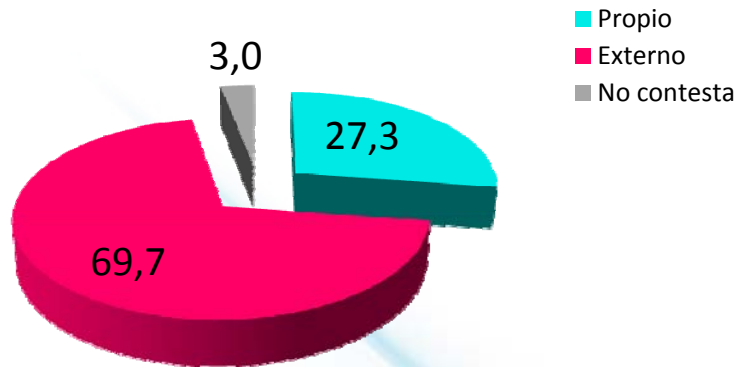


**P.26.4** En cuanto tiempo estima que cambiarán el sistema de información de... (Base:13\*)

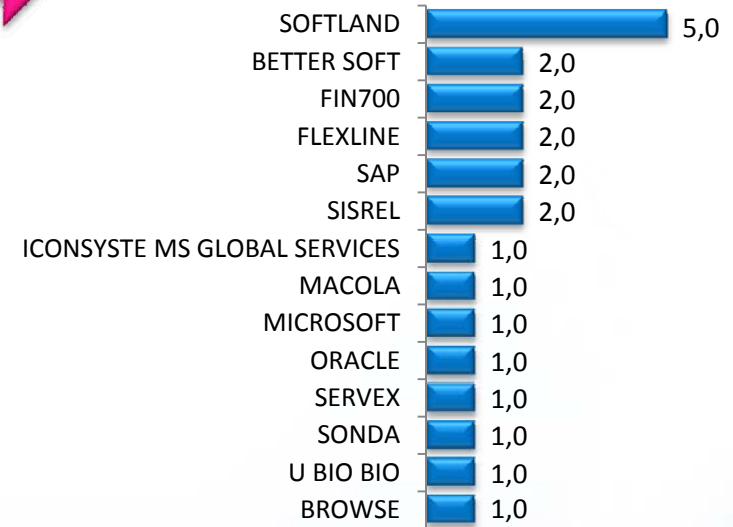
2,4 años

\* El resto de la base indica que NO cambiarán el Sistema

**P.26.2** El sistema de información de...es desarrollo propio o de una institución externa? (Base:33)



**P.26.3** Qué institución le proveyó el sistema de información de...(Base:23)



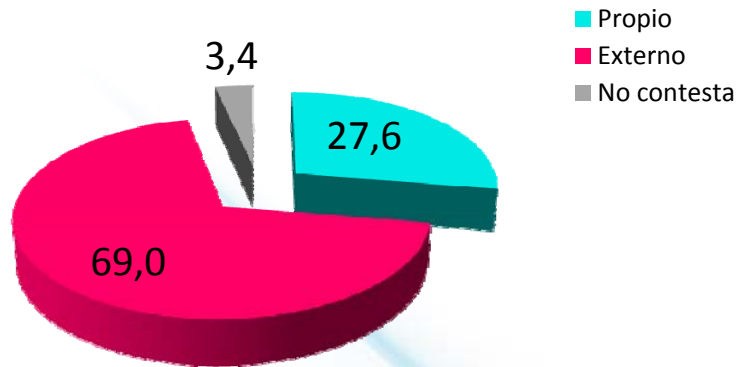
FRECUENCIAS

**P.26.4** En cuanto tiempo estima que cambiarán el sistema de información de... (Base:11\*)

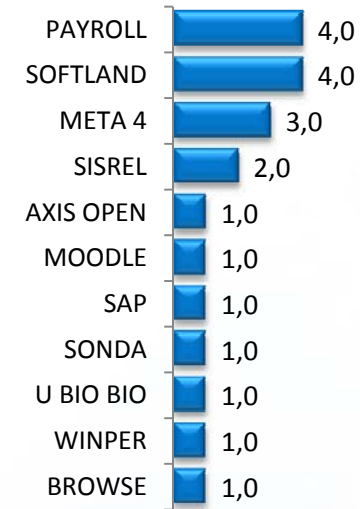
2,6 años

\* El resto de la base indica que NO cambiarán el Sistema

**P.26.2** El sistema de información de...es desarrollo propio o de una institución externa? (Base:29)



**P.26.3** Qué institución le proveyó el sistema de información de...(Base:20)



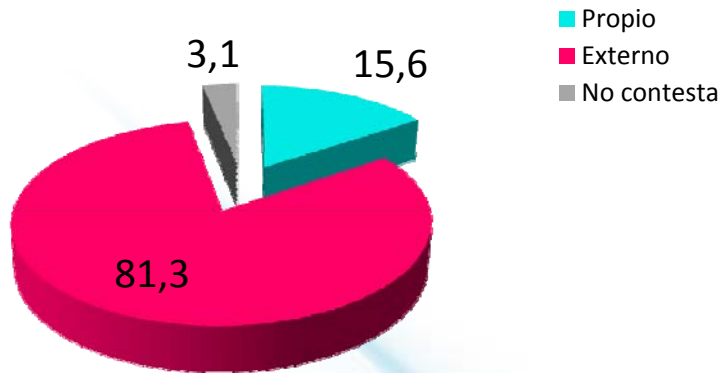
FRECUENCIAS

**P.26.4** En cuanto tiempo estima que cambiarán el sistema de información de... (Base:12\*)

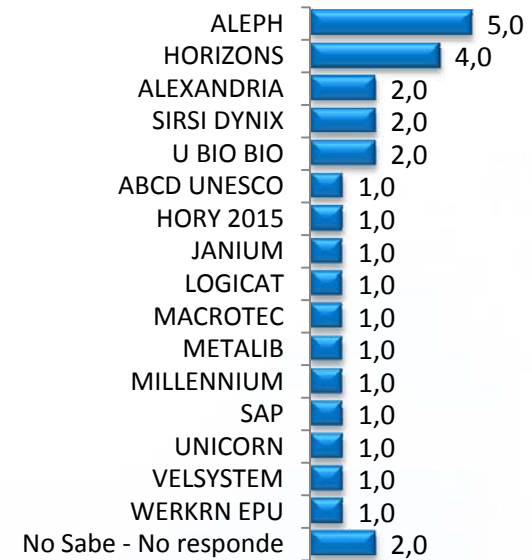
1,7 años

\* El resto de la base indica que NO cambiarán el Sistema

**P.26.2** El sistema de información de...es desarrollo propio o de una institución externa? (Base:32)



**P.26.3** Qué institución le proveyó el sistema de información de...(Base:26)



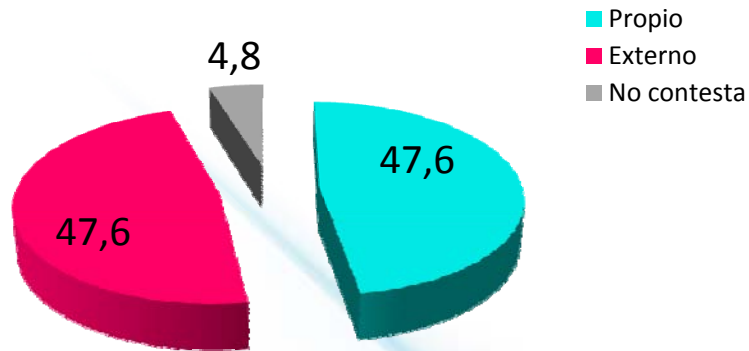
**FRECUENCIAS**

**P.26.4** En cuanto tiempo estima que cambiarán el sistema de información de... (Base:8\*)

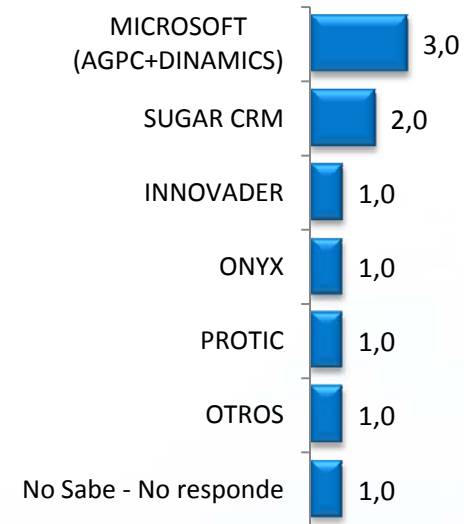
**2,3 años**

\* El resto de la base indica que NO cambiarán el Sistema

**P.26.2** El sistema de información de...es desarrollo propio o de una institución externa? (Base:21)



**P.26.3** Qué institución le proveyó el sistema de información de...(Base:10)



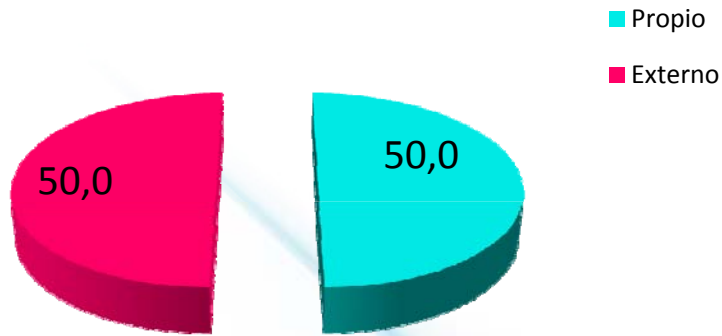
FRECUENCIAS

**P.26.4** En cuanto tiempo estima que cambiarán el sistema de información de... (Base:5\*)

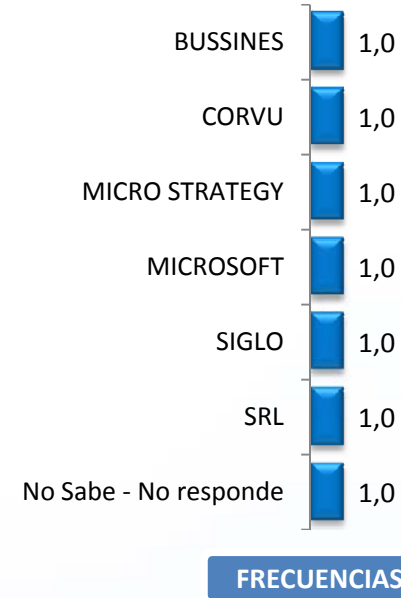
2,6 años

\* El resto de la base indica que NO cambiarán el Sistema

**P.26.2** El sistema de información de...es desarrollo propio o de una institución externa? (Base:14)



**P.26.3** Qué institución le proveyó el sistema de información de...(Base:7)



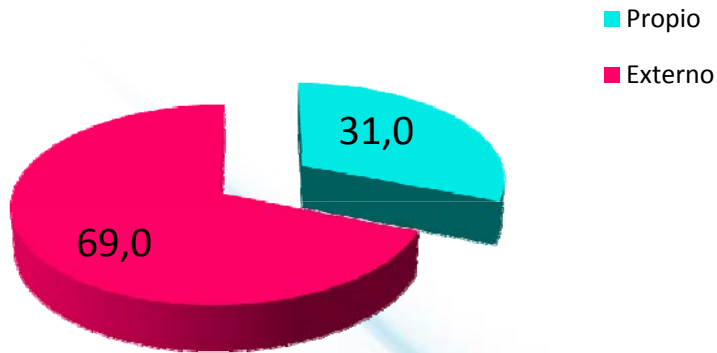
**P.26.4** En cuanto tiempo estima que cambiarán el sistema de información de... (Base:2\*)

3 años

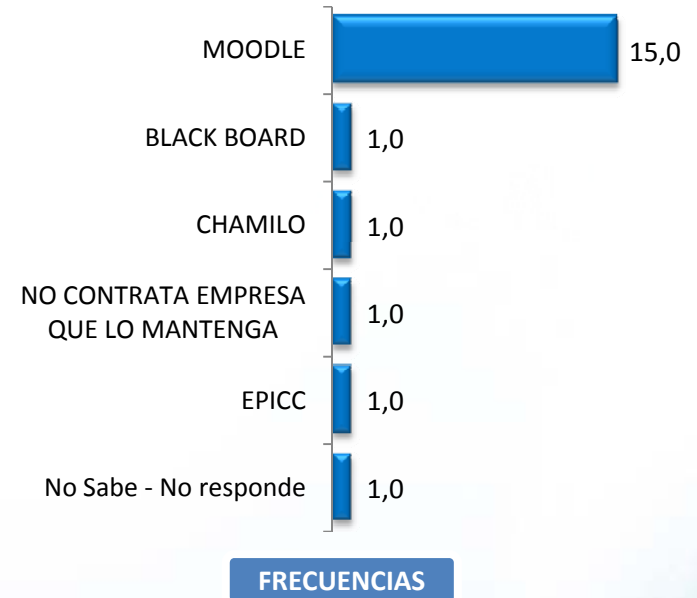
\* El resto de la base indica que NO cambiarán el Sistema

# Sistema de Información de Apoyo al Aprendizaje LMS

**P.26.2** El sistema de información de...es desarrollo propio o de una institución externa? (Base:29)



**P.26.3** Qué institución le proveyó el sistema de información de...(Base:20)



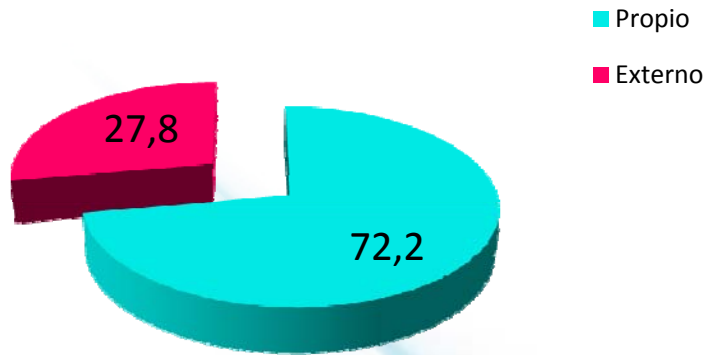
**P.26.4** En cuanto tiempo estima que cambiarán el sistema de información de... (Base:10\*)

2,4 años

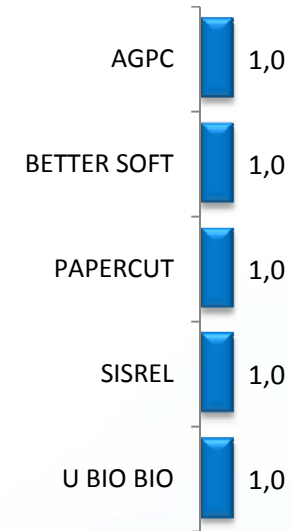
\* El resto de la base indica que NO cambiarán el Sistema

# Sistema de Administración de Beneficios al Alumnado

**P.26.2** El sistema de información de...es desarrollo propio o de una institución externa? (Base:18)



**P.26.3** Qué institución le proveyó el sistema de información de...(Base:5)



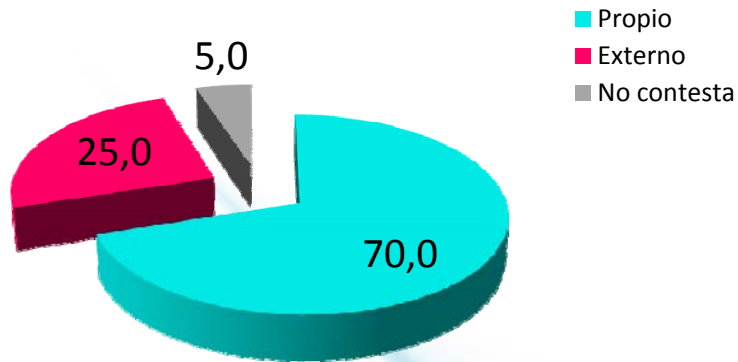
FRECUENCIAS

**P.26.4** En cuanto tiempo estima que cambiarán el sistema de información de... (Base:6\*)

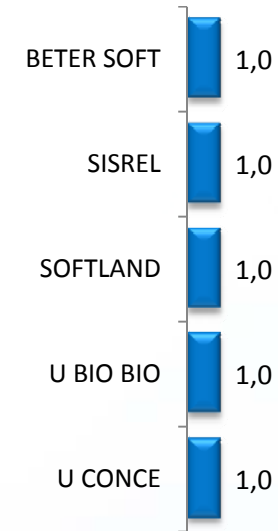
2 años

\* El resto de la base indica que NO cambiarán el Sistema

**P.26.2** El sistema de información de...es desarrollo propio o de una institución externa? (Base:20)



**P.26.3** Qué institución le proveyó el sistema de información de...(Base:5)



FRECUENCIAS

**P.26.4** En cuanto tiempo estima que cambiarán el sistema de información de... (Base:5\*)

1,2 años

\* El resto de la base indica que NO cambiarán el Sistema

# Temas Tecnológicos que Requieren Solución Urgente

P27. Para terminar, le voy a pedir que me mencione 5 temas tecnológicos que en su institución requieren una solución Urgente.

*Primera mención*



No Responden
ARCIS
U CATOLICA DE CHILE
U DE CHILE
U INTERNACIONAL SEK
UTFSM

**P28.** Y cuáles son los 5 temas tecnológicos que en su institución, si bien hoy no generan problemas, en el mediano plazo requerirán una solución Urgente.

*Primera mención*



No Responden
ESC. DE CONTADORES AUDITORES DE STGO
INSTITUTO PROF. PROVIDENCIA
U CATOLICA DE CHILE
U DE CHILE
U FINIS TERRAE
U IBEROAMERICANA
U INTERNACIONAL SEK
U VALPARAISO
UTFSM

## Informe Final

# “Situación de las TICs en las Instituciones de Educación Superior en Chile”

Preparado especialmente para:

