

## **CAPÍTULO V**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos de la investigación cuantitativa, es decir de las encuestas que se realizaron de acuerdo a la información obtenida con anterioridad, sustentando así las preguntas que se enunciaron.

La información obtenida de las encuestas se evoca principalmente a estudiar de manera analítica el sistema de información multimedia instalado en la Universidad de las Américas Puebla, como un medio interno de comunicación organizacional. Se enunciaron 9 preguntas contenidas en tres variables diferentes (ver anexo 1), las cuáles se analizarán para obtener datos que sustenten las conclusiones y recomendaciones que se harán en el siguiente capítulo.

#### **5.1 RESULTADOS**

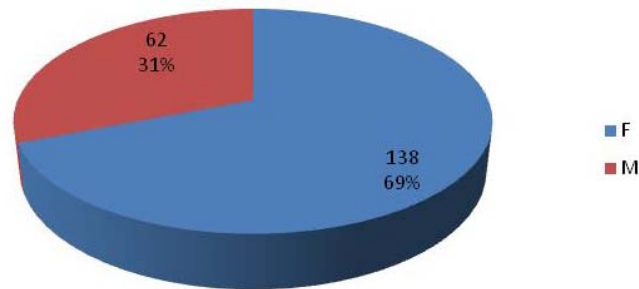
Es importante señalar que se dividieron los resultados de acuerdo a la manera en que se realizaron las encuestas, es decir, primero se describen los resultados arrojados de las encuestas de los estudiantes, después los obtenidos de los empleados, para después dentro de las conclusiones fusionarlos.

##### **5.1.1 RESULTADOS CUESTIONARIO ESTUDIANTES**

A continuación se presentan los resultados obtenidos del cuestionario realizado a los estudiantes, en donde se hace un breve análisis de cada reactivo, explicando así la

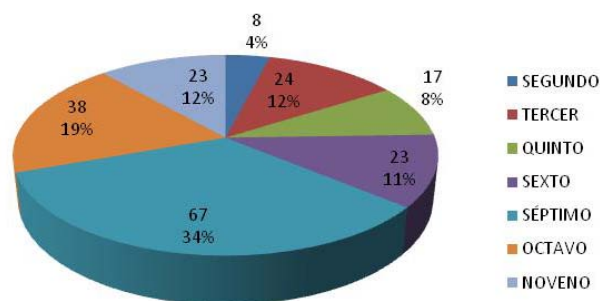
gráfica correspondiente y que ayuda posteriormente a la creación del apartado de las recomendaciones en este proyecto.

Gráfica No. 1 Sexo  
Fuente: elaboración propia (2008)



En el primer apartado de la encuesta se preguntó el sexo de los encuestados, conformado por un 69 % por mujeres y un 31 % de hombres. El número de mujeres resultó alto ya que fueron más accesibles para responder el cuestionario, mientras que los hombres simplemente se negaban a contestar.

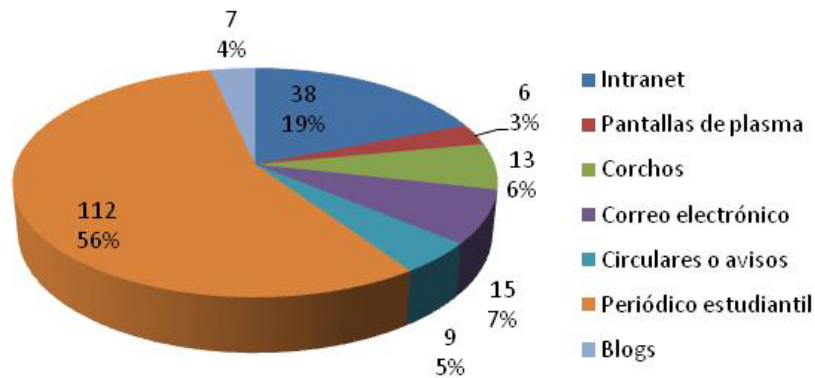
Gráfica No.2 Semestre  
Fuente: elaboración propia (2008)



En este mismo apartado se cuestionó sobre en qué semestre van los encuestados, permitiéndonos conocer que el 34% de los entrevistados van en séptimo semestre, seguido de un 19% que son de octavo semestre y un 12% que es de tercer semestre. Con se puede ver que la mayoría de los encuestados conocen bien la

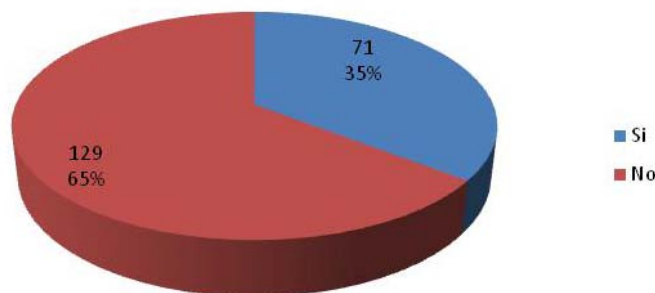
universidad, puesto que el tiempo que llevan en la institución es más de un año y medio.

Gráfica No.3 ¿A qué medio interno de comunicación recurre con mayor frecuencia para estar informado de los que pasa en la universidad?  
Fuente: elaboración propia (2008)



En el segundo apartado, de manera muy general se les cuestionó a los estudiantes sobre la percepción que tienen de los medios internos de la universidad, es decir a cuál medio acuden con mayor frecuencia, dando como resultado un 56% al periódico estudiantil y con un 19% el intranet, principalmente.

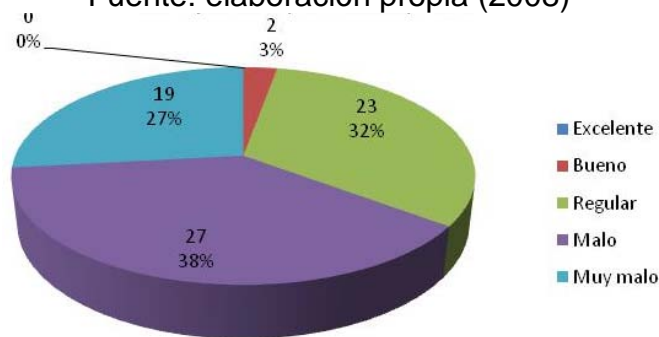
Gráfica No. 4 ¿Has visto los mensajes transmitidos en las pantallas de plasma?  
Fuente: elaboración propia (2008)



En el tercer apartado se cuestionó sobre los mensajes que son transmitidos en el sistema de información multimedia, es decir si los estudiantes los han llegado a ver durante el periodo que estuvieron encendidos. Un 65% dijo no haber visto los mensajes, mientras que un 35% si vio los mensajes en las pantallas de plasma durante el periodo que estuvieron encendidos.

Gráfica No. 5 ¿Cómo consideras la manera en que se presentan los mensajes en las pantallas de plasma?

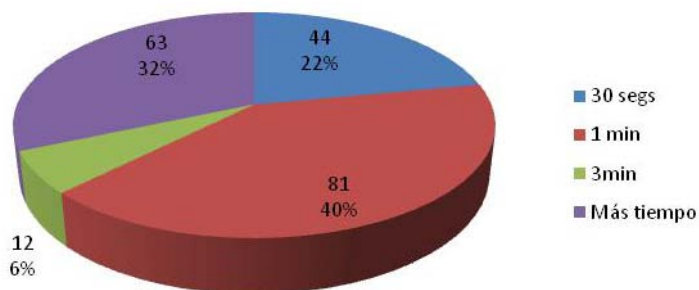
Fuente: elaboración propia (2008)



A los estudiantes que respondieron de manera afirmativa sobre la cuestión anterior, se les preguntó sobre cómo consideran la manera en que se presentan los mensajes en el sistema de información multimedia, en donde a través de la escala likert que va desde excelente, bueno, regular, malo y muy malo, el 38% de los estudiantes que había reportado que si han visto los mensajes, consideran que es mala la manera en que se presenta la información, y un 32% contestó que es regular la forma de transmitirlos.

Gráfica No. 6 ¿Qué tiempo le dedicarías para observar con atención los mensajes transmitidos a través de las pantallas de plasma?

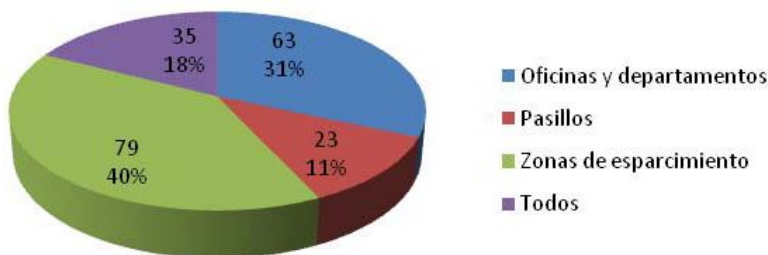
Fuente: elaboración propia (2008)



En la siguiente pregunta se les cuestionó a los 200 encuestados sobre el tiempo que le dedicarían para observar los mensajes transmitidos a través de las pantallas de plasma, en donde el 40% contestó que le dedicaría un minuto de atención para observar las pantallas, mientras que el 32% dijo que le dedicaría más de tres minutos, sin embargo el 22% le dedicaría 30 segundos.

Gráfica No.7 ¿Qué lugares son los más apropiados para la instalación de las pantallas de plasma?

Fuente: elaboración propia (2008)

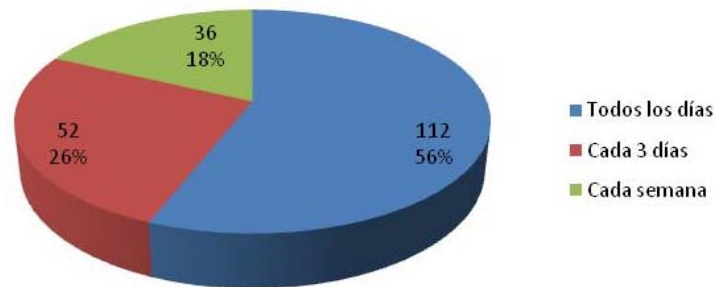


En esta cuestión se indagó acerca de cuáles son los lugares más propicios para la instalación de las pantallas, donde el 40% contestó que es preferible instalarlas en zonas de esparcimiento, el 31% optó por las oficinas y departamentos, y un 18%

prefirieron que estén situadas en las oficinas, departamentos, pasillos y zonas de esparcimiento también.

Gráfica No.8 ¿Qué tiempo se debe actualizar la información de las pantallas de plasma?

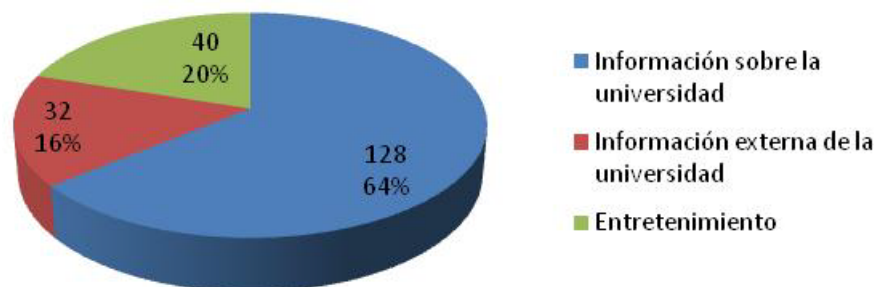
Fuente: elaboración propia (2008)



Se pudo conocer que el 56% de los encuestados, dijo que es importante actualizar la información de las pantallas, mientras que el 26% optó que la renovación de los mensajes que se pueden transmitir en las pantallas puede ser cada tres días.

Gráfica No.9 ¿Qué tipo de información te gustaría que hubiera en las pantallas de plasma?

Fuente: elaboración propia (2008)



Continuando con las preguntas que se hicieron a los estudiantes, se les preguntó qué tipo de información les gustaría que pusieran en las pantallas, en donde el 64% respondió querer informarse de lo que acontece dentro de la universidad, desde noticias administrativas, eventos que llegan a presentarse en la universidad, así como

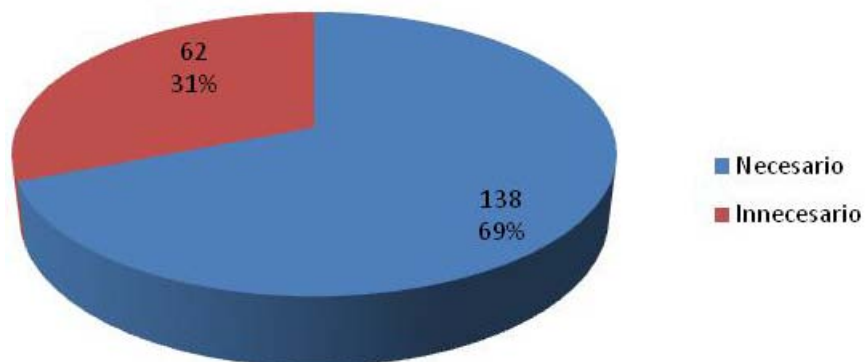
avisos sobre pagos que deben hacer, o fechas importantes como exámenes, entrega de documentos, entre otros.

Así mismo el 20% dijo querer ver en las pantallas entretenimiento, es decir videos musicales, programas de televisión por cable, o programas de entretenimiento realizados por ellos mismos.

El 16% de los encuestados mencionó que quisiera ver noticias en relación al estado, al país y al mundo, con el fin de siempre estar informado.

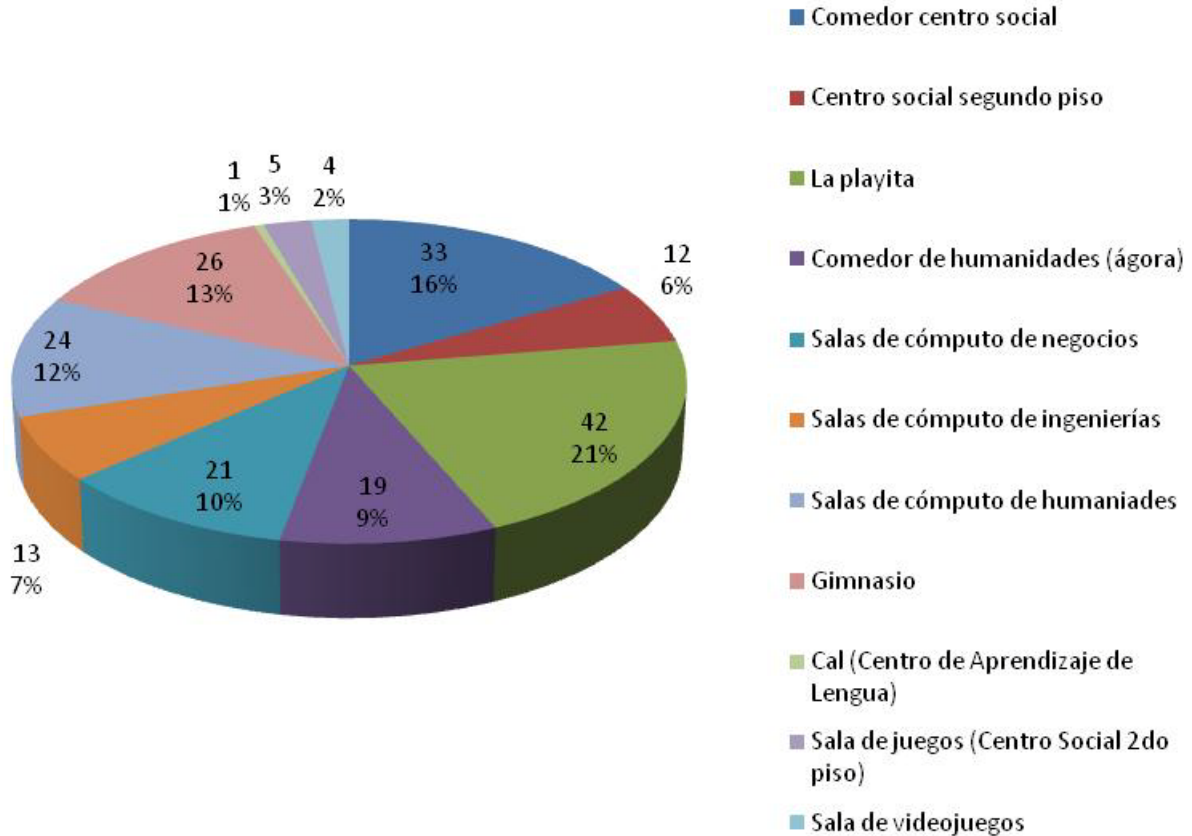
Gráfica No. 10 La instalación de las pantallas de plasma como medio interno de comunicación organizacional es un gasto: necesario/innecesario.

Fuente: elaboración propia (2008)



El 69% de los estudiantes encuestados, coincidieron en que el tener pantallas alrededor de la universidad es un gasto necesario, en beneficio de ellos y de la comunidad universitaria.

Gráfica No. 11 ¿En qué parte de las Universidad te encuentras con mayor frecuencia cuando no estás en clases?  
Fuente: elaboración propia (2008)



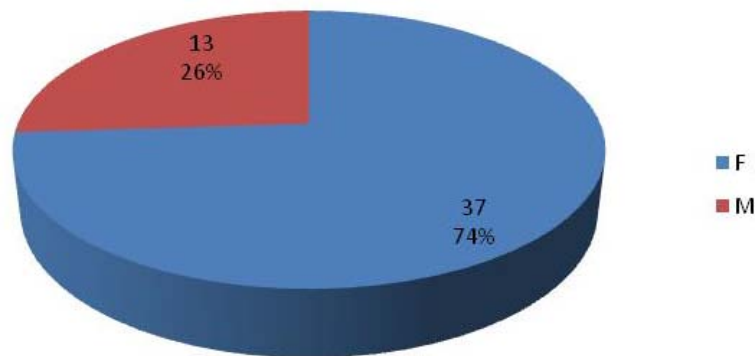
La última pregunta resulta útil para poder dar las recomendaciones justificadas para la reinstalación de las pantallas, ya que se les cuestionó sobre los lugares que son mayormente frecuentados por los estudiantes cuando no se encuentran en clases, en donde el 21% respondió que La playita es uno de los lugares más concurridos por el estudiantado, de igual modo el comedor del centro social, con el 16% fue el segundo más mencionado. Con el 13% el gimnasio fue el tercer lugar con mayor asistencia, por parte de los universitarios, cuando se encuentran afuera de las aulas.



### 5.1.2 RESULTADOS CUESTIONARIO EMPLEADOS

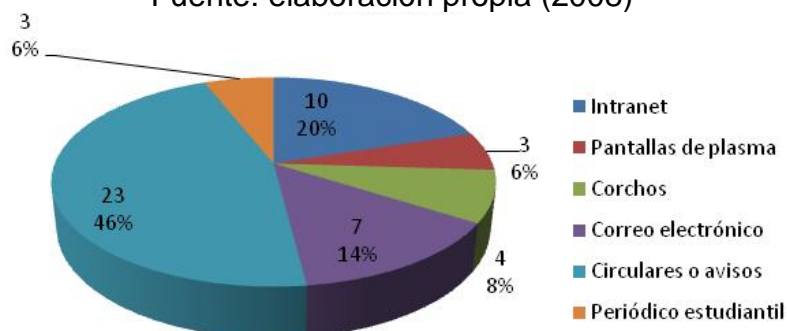
Después de conocer los resultados de los estudiantes, ahora presento los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas a los empleados de la universidad, para conocer su opinión acerca de las pantallas.

Gráfica No. 12 Sexo  
Fuente: elaboración propia (2008)



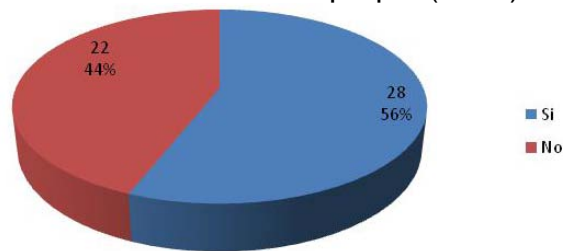
Al igual que en el caso de los estudiantes, las mayoría de los encuestados que son empleados de la Universidad de las Américas, Puebla, fueron mujeres, ya que cubrieron el 74% del total de los entrevistados, mientras que el 26% restante fueron hombres.

Gráfica No. 13 ¿A qué medio interno de comunicación recurre con mayor frecuencia para estar informado de lo que pasa en la universidad?  
Fuente: elaboración propia (2008)



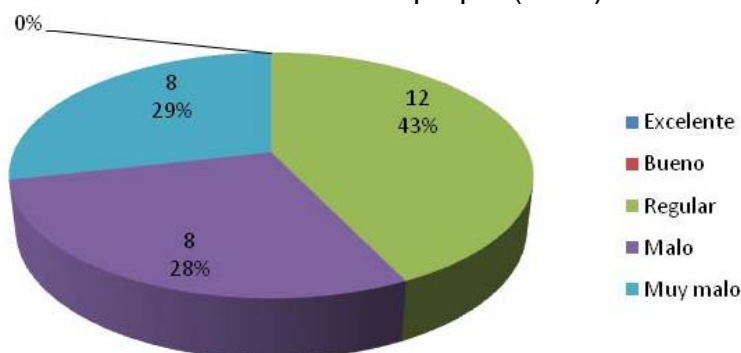
Siguiendo con la segunda pregunta, al 46% de los encuestados respondió que las circulares o avisos por parte de la universidad es el medio al que más recurren para estar informados internamente con la institución. El 20% contestó que el intranet es uno de sus medios de mayor importancia para estar en contacto con lo que pasa en la organización, mientras que el 14% consideró al correo electrónico como el medio interno principal.

Gráfica No.14 ¿Has visto los mensajes transmitidos en las pantallas de plasma?  
Fuente: elaboración propia (2008)



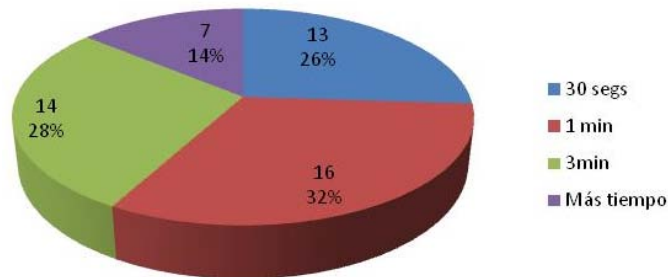
El 56% de los encuestados respondió que sí han visto los mensajes que se han transmitido en el sistema de información multimedia, mientras que el 44% respondió que le ha sido indiferente dicha información.

Gráfica No. 15 ¿Cómo consideras la manera en que se presentan los mensajes en las pantallas de plasma?  
Fuente: elaboración propia (2008)



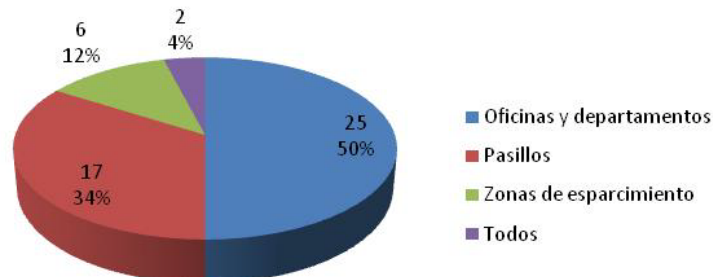
Los empleados de la universidad que respondieron que si han visto los mensajes transmitidos en las pantallas, el 43% considera que la manera en que se presenta la información es de forma regular, mientras que el 29% opina que es muy mala el modo en que muestran la información.

Gráfica No. 16 ¿Qué tiempo le dedicarías para observar con atención los mensajes transmitidos a través de las pantallas de plasma ?  
Fuente: elaboración propia (2008)



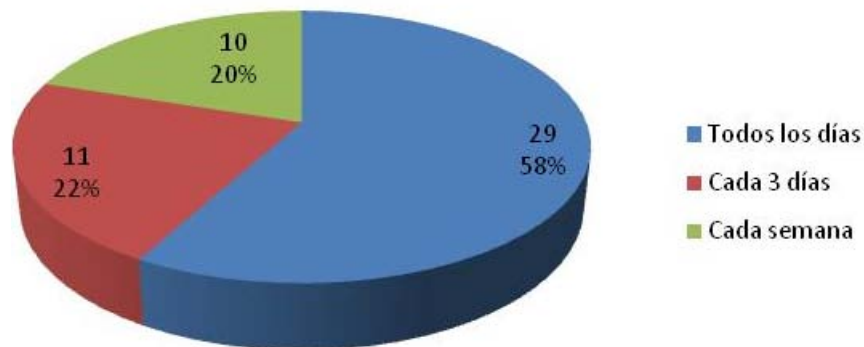
Continuando con al encuestas de manera general, el 32% de los entrevistados, contestó que el tiempo que le dedicaría para observar con atención la información presentada en las pantallas de plasma sería de un minuto, mientras que el 28% le pondría tres minutos de su atención, sin embargo el 26% sólo le prestaría treinta segundos para observar los mensajes que se lleguen a transmitir.

Gráfica No.17 ¿Qué lugares son los más propicios para la instalación de las pantallas de plasma ?  
Fuente: elaboración propia (2008)



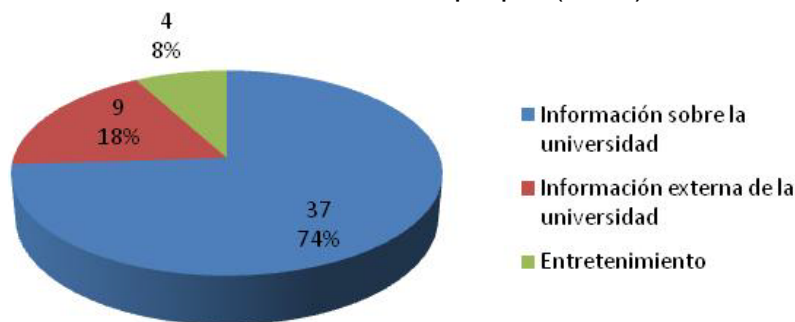
Los lugares más propicios que eligieron los encuestados para la instalación de las pantallas de plasma fueron con 50% las oficinas y departamentos, mientras que el 34% eligieron los pasillos, sin descartar que el 12% prefiere las zonas de esparcimiento.

Gráfica No. 18 ¿Qué tiempo se debe actualizar la información de las pantallas de plasma?  
 Fuente: elaboración propia (2008)



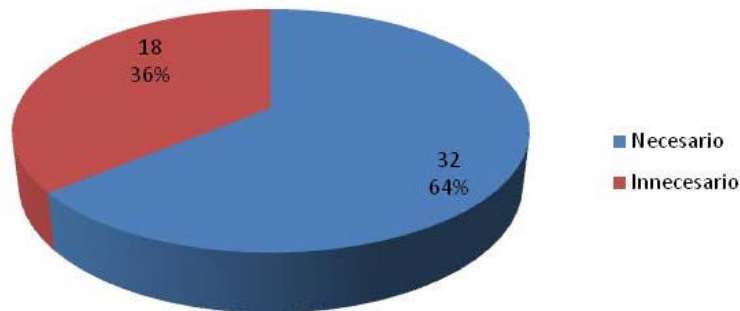
El 58% de los empleados encuestados respondió que es preferible que todos los días se deba actualizar la información de las pantallas, mientras que el 22% optó por que cada tres días se reestructure la información.

Gráfica No.19 ¿Qué tipo de información te gustaría que hubiera en las pantallas de plasma?  
 Fuente: elaboración propia (2008)



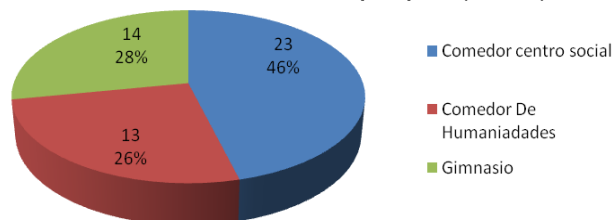
De igual modo como se realizó en la pregunta para los estudiantes, se englobaron las respuestas abiertas en tres tipos de clasificación para poder analizarlas cuantitativamente, en donde el 74% de los empleados prefiere que el tipo de información que se llegue a transmitir en las pantallas sea información sobre la universidad, mientras que 18% prefiere la información externa y el 8% que sea totalmente de entretenimiento.

Gráfica No. 20 La instalación de las pantallas de plasma como medio interno organizacional es un gasto: necesario/innecesario  
Fuente: elaboración propia (2008)



El 64% de los empleados de la universidad que fueron encuestados, dijo que la instalación de las pantallas como medio interno de comunicación organizacional es necesaria, mientras que 36% opinó lo contrario.

Gráfica No.21 ¿En qué parte de la universidad te encuentras con mayor frecuencia cuando no está laborando?  
Fuente: elaboración propia (2008)



Finalmente, y como complemento para un mejor análisis de las pantallas se les cuestionó sobre en qué parte de la universidad se encuentran con mayor frecuencia cuando no están laborando, a lo que el 46% mencionó que prefiere estar en el comedor del centro social, mientras que 28% se encuentra en el gimnasio y el 26% en el comedor del humanidades (ágora).

A partir del análisis de resultados que se obtuvieron gracias a la elaboración de las encuestas, en el siguiente capítulo se establecen las conclusiones obtenidas a la información arrojada durante la investigación, analizando así las pantallas de plasma que se encuentran instaladas en la Universidad de las Américas, Puebla, como medio interno organizacional. De igual manera se hacen recomendaciones para que puedan ser aplicadas a futuro y pueda contribuir en mejorar la comunicación interna de la institución.