



## CAPITULO IV

### Presentación de Resultados

#### *4.1 Introducción.*

A continuación en este capítulo se presentan los resultados que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario basado en el Modelo Mehrabian – Russell, a los visitantes del Zócalo y Los Portales de la Ciudad de Puebla.

#### *4.2 Datos Demográficos*

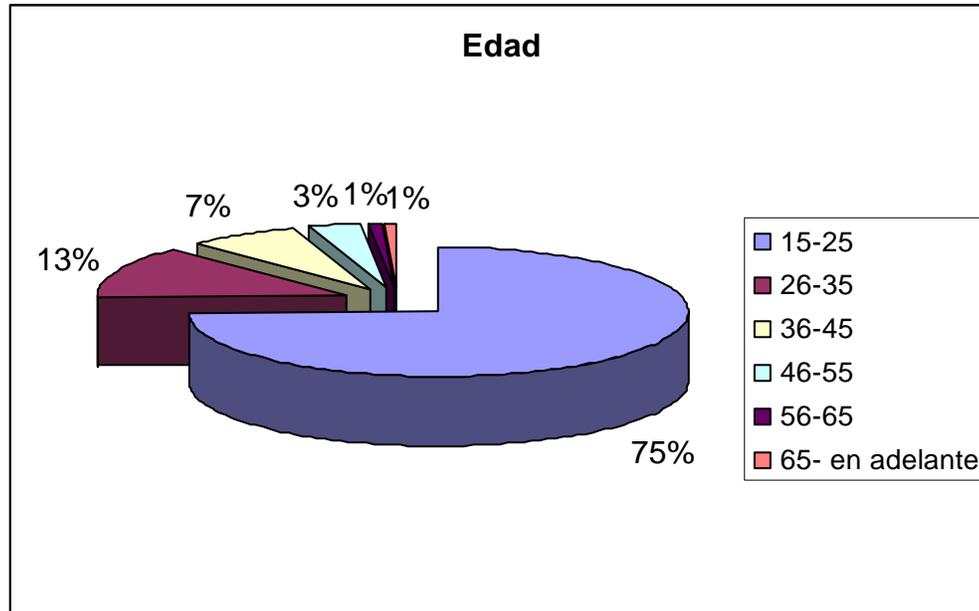
El género de los 123 encuestados se dividió de la siguiente manera, el 41% del total fueron hombres y las mujeres el 59% restante.

Las edades de los encuestados se muestra en la Figura 4.1, donde el nivel de edad de 15 a 25 años fue el más frecuente con un porcentaje del 75%, seguido por el rango de edad de 26 a 35 con un porcentaje del 13%, en un rango consecutivo con un 7% correspondiente a las edades de 36 a 45, con un porcentaje del 4% se encuentran las edades de 46 a 55, y por último



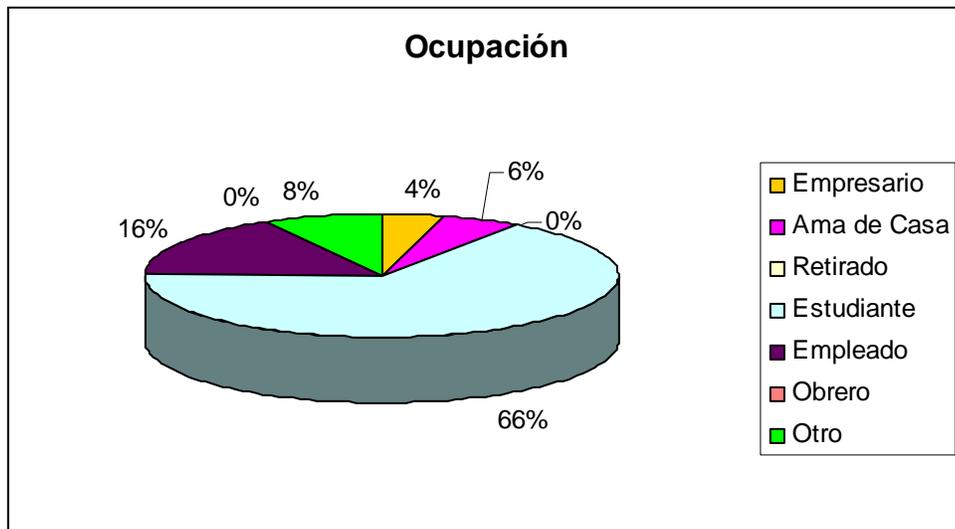
## CAPITULO IV

los rangos de 56 a 65 y de 65 en adelante con un porcentaje del 1 % ambos valores. Con lo anterior se muestra que los visitantes del Zócalo y Los Portales son jóvenes y adultos jóvenes.



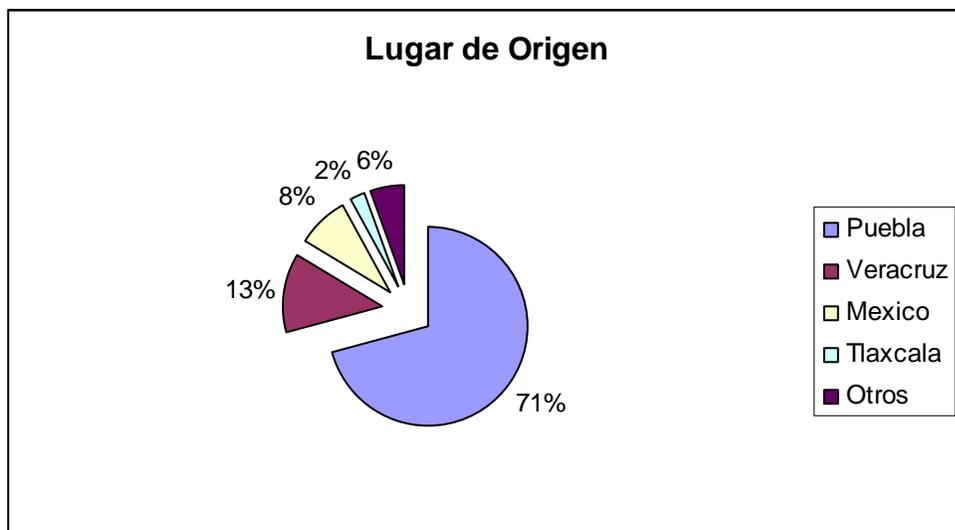
**Figura 4.1** Edad de los encuestados

La Figura 4.2 muestra la ocupación de los encuestados, siendo la más mencionada estudiante con un porcentaje del 66%, debido a la edad de los visitantes. En segundo lugar con un 16% del total corresponde a los empleados, el tercero corresponde a otra ocupación con un 8% y el cuarto pertenece a la ama de casa con un 6% del total.



**Figura 4.2** Ocupación de los encuestados

La Figura 4.3 muestra el lugar de origen de los encuestados siendo el mas representativo el estado de Puebla con un 71%, seguido por Veracruz con un porcentaje del 13%, en tercer lugar se encuentra México con un 8%, y por último con un porcentaje del 6% se encuentra aquellos estados que fueron mencionados menos de dos ocasiones.



**Figura 4.3** Lugar de origen de los encuestados



4.3 Datos Toma de decisiones

En la Figura 4.4 se muestra el tiempo que le gustaría pasar a los encuestados en el Zócalo y Los Portales de la ciudad siendo el más frecuente de Una a Tres Horas con un 36,59%, seguido por Media Hora con un porcentaje del 25,39%, Una Hora con un porcentaje del 22,76%, y con un 8,84% Mas de Tres Horas.

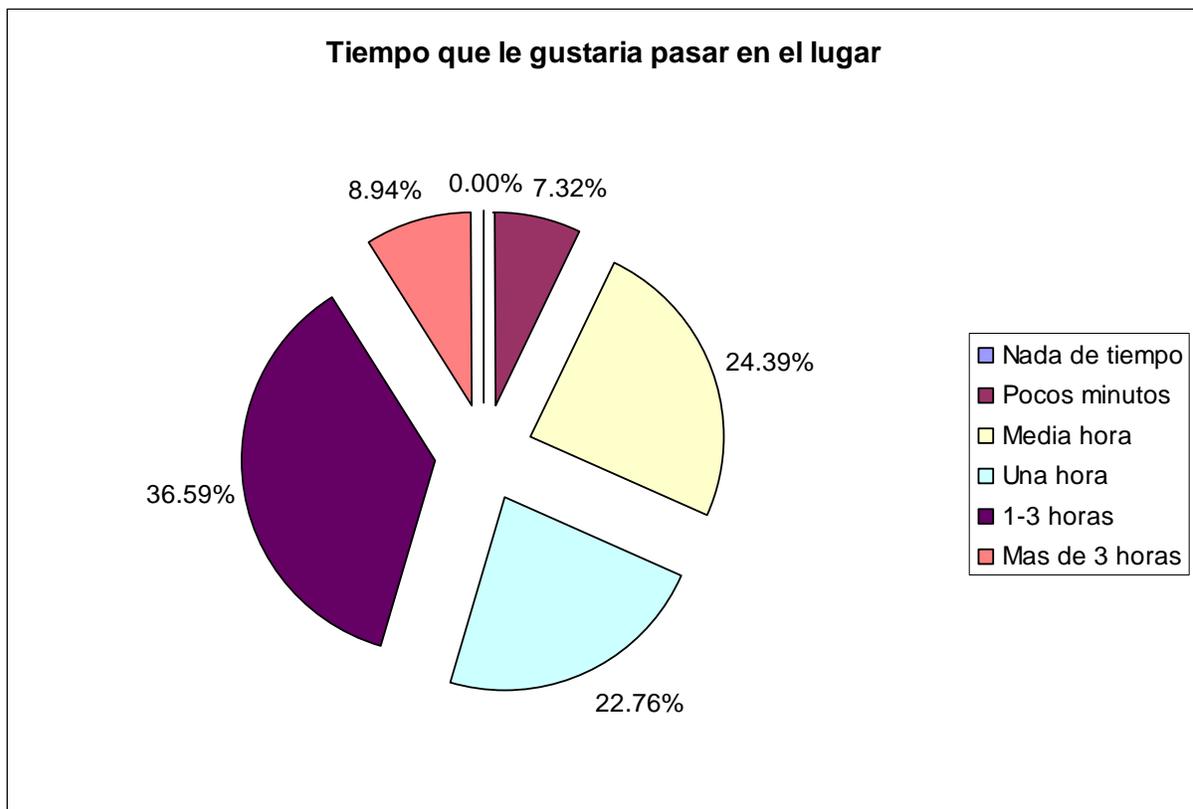
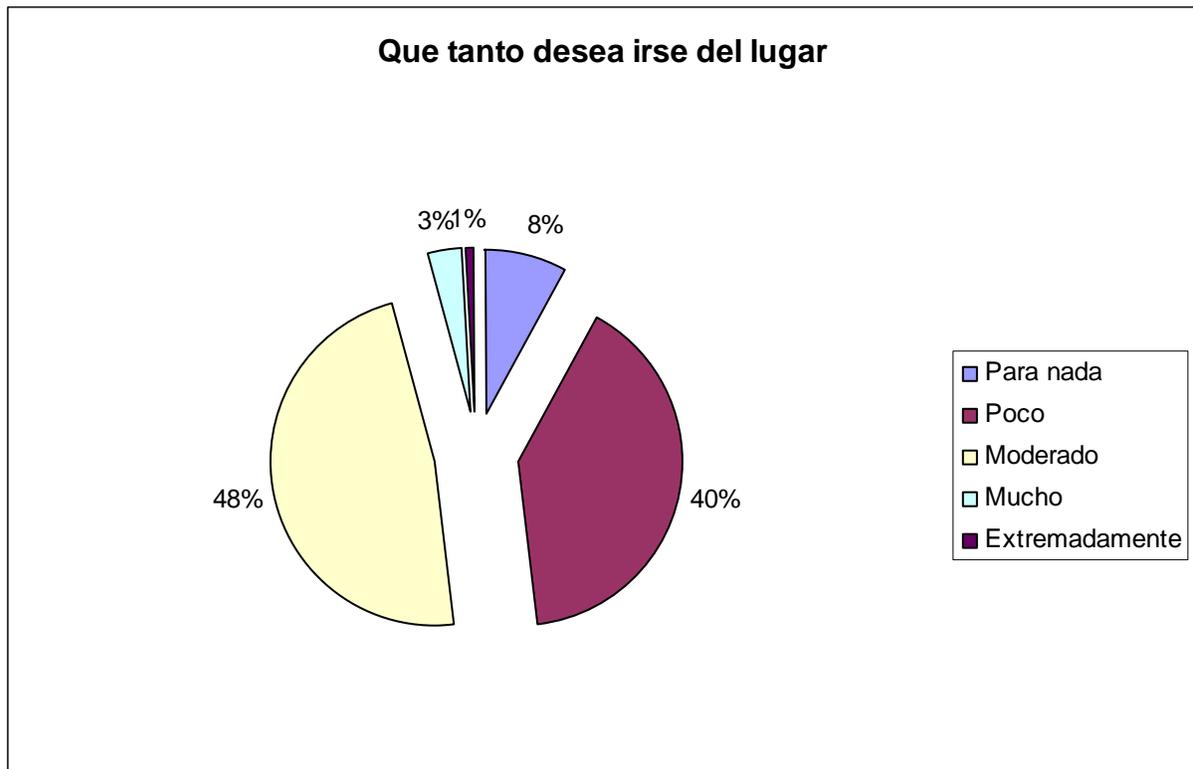


Figura 4.4 Tiempo que le gustaría pasas en el zócalo y los portales



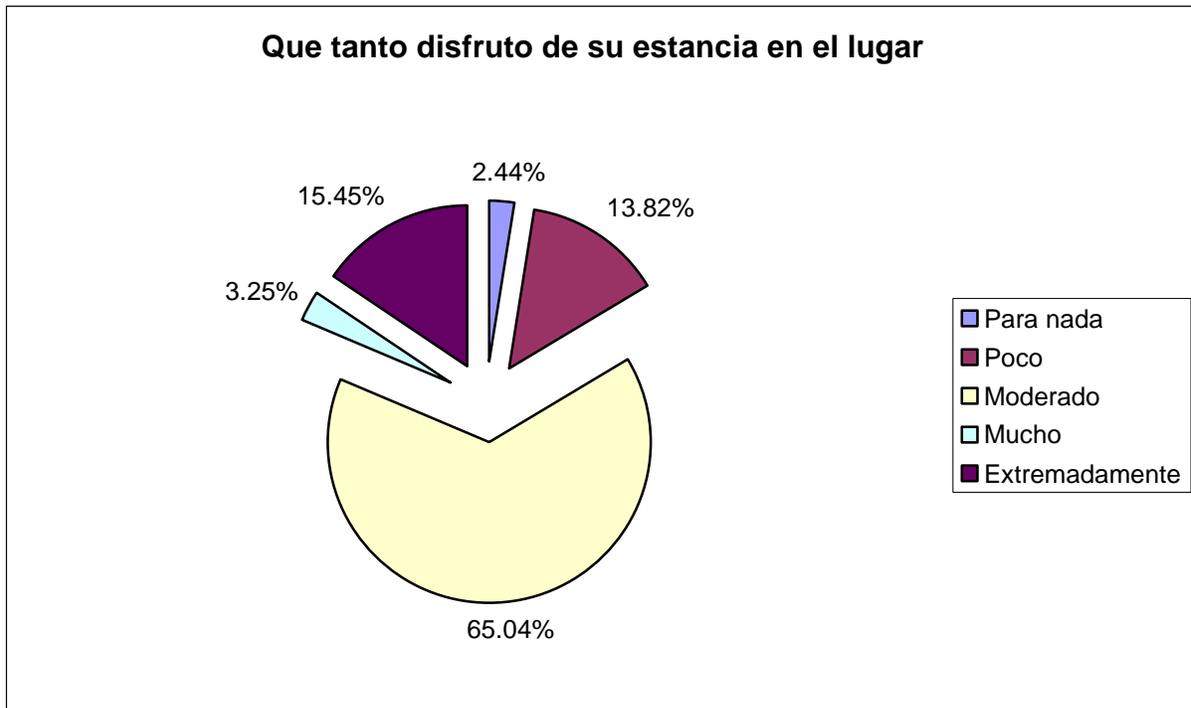
## CAPITULO IV

En la Figura 4.5 se muestra el deseo que sienten los encuestados por irse del Zócalo y Los Portales, se encontró que la opción más mencionada con un 28% fue Moderado, seguido por Poco con un porcentaje del 40%, y en tercer lugar con un 8% Para Nada.



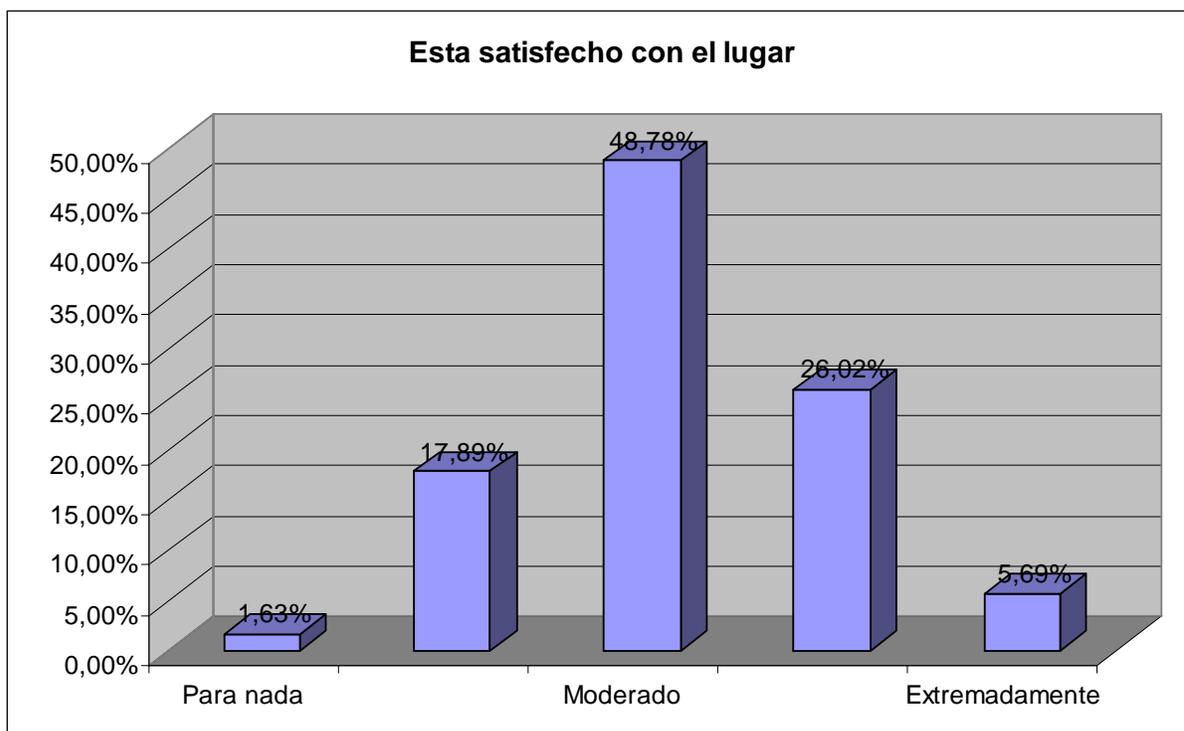
**Figura 4.5** ¿Qué tanto desea irse del zócalo y los portales?

En la Figura 4.6 se observa que tanto disfrutaron de su estancia en el Zócalo y Los Portales los encuestados, siendo el más representativo Mucho con un 65,04%, seguido por Extremadamente con un 15,45%, en tercero con un 13,82% Poco.



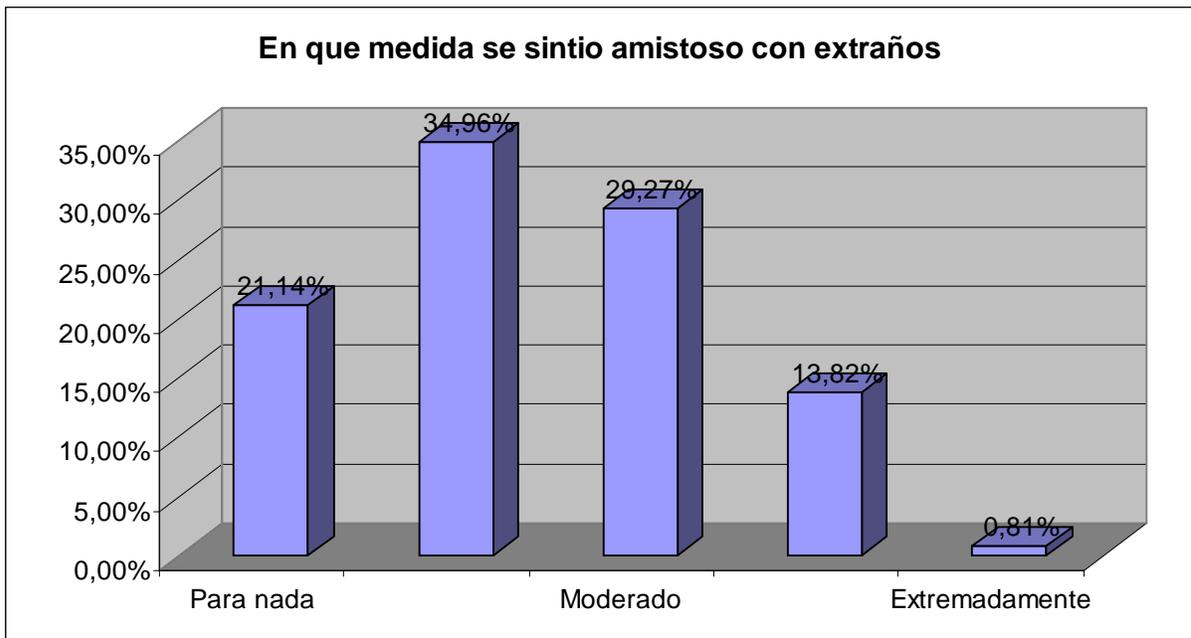
**Figura 4.6** ¿Qué tanto disfrutó de su estancia en el zócalo y los portales?

En la Figura 4.7 se revela la satisfacción de los encuestados con el Zócalo y Los Portales, con un porcentaje del 48,70% los encuestado eligieron la opción de Extremadamente, seguido por la opción Moderado con un 26,02%, en un rango consecuente se encuentra la opción de Poco con un 17,09%.



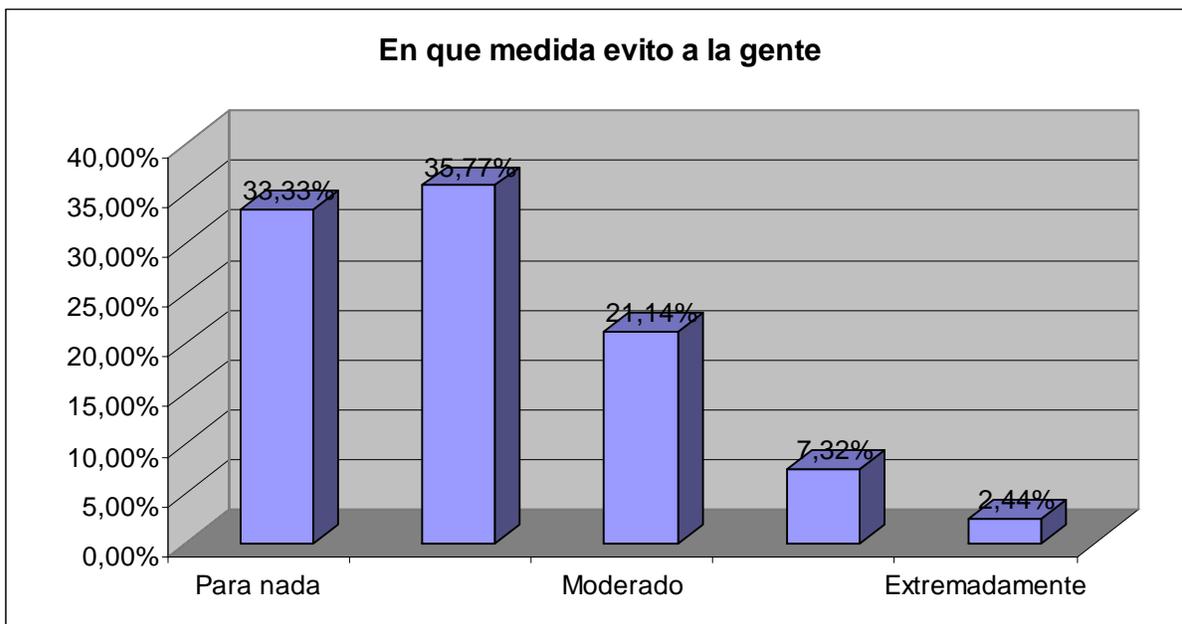
**Figura 4.7** Satisfacción con el zócalo y los portales.

En la Figura 4.8 se muestra la medida en que los encuestados se sintieron amistosos con extraños en el lugar, en primer lugar la opción con mayor frecuencia se encontró que con un 34,96% los encuestados eligieron como respuesta Poco, en segundo lugar la opción de Moderado con un 29,27%, en tercero con un 21,14% Para Nada y por último con un 13,02% Mucho.



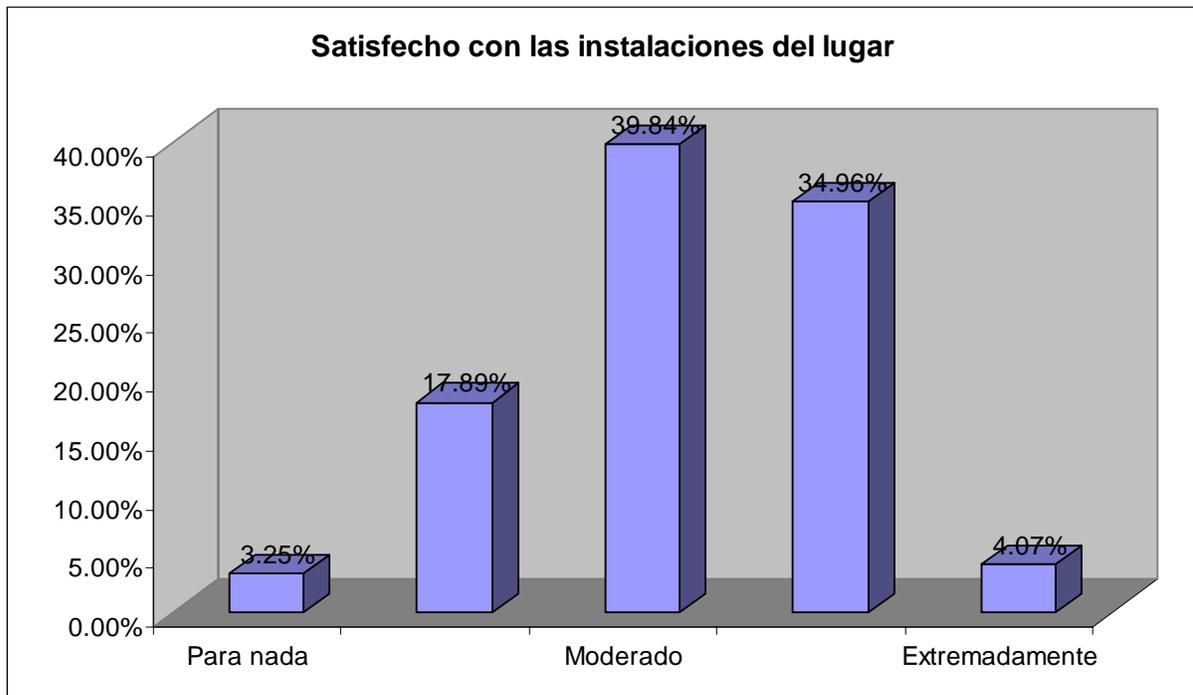
**Figura 4.8** Medida en que se sintió amistoso en el zócalo y Los portales

En la Figura 4.9 se observa la medida en que los encuestados evitaron a la gente en el lugar el rango con mayor frecuencia con un 35,77% se encontró que los encuestados eligieron Poco como respuesta, seguido por Para Nada con un 33,33%, en tercero como opción Moderado con un 21.14%.



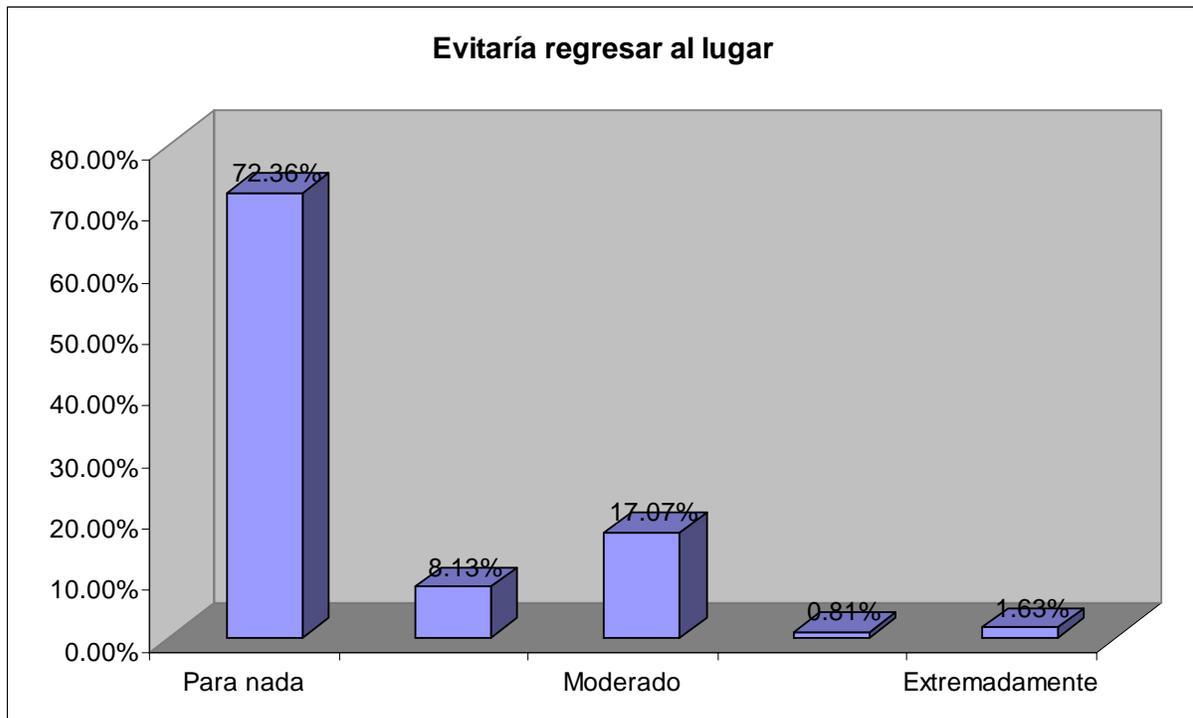
**Figura 4.9** Medida en que evitó a la gente en el lugar

En la Figura 4.10 se revela la satisfacción de los encuestados con las instalaciones del Zócalo y Los Portales mostrando que la opción más mencionada con un 39,04% fue la de Moderado, seguido por la opción Mucho con un 34,96%, en tercer lugar se encuentra la opción Extremadamente con un 17,09%.



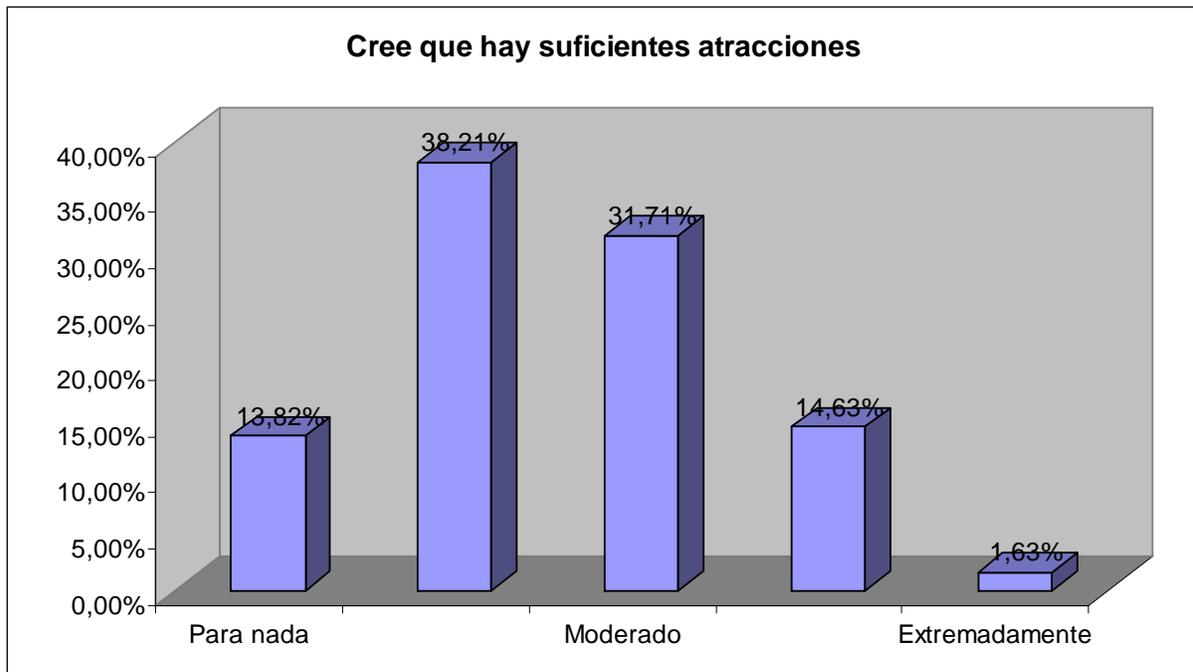
**Figura 4.10** Satisfacción con las instalaciones del zócalo y los portales

En la Figura 4.11 se muestra si los encuestados evitarían regresar al lugar, en la cual se observó que un 72,36% de los encuestados eligieron como respuesta Para Nada, en segundo lugar se encuentra la opción de Moderado con un 17,07%, en tercero con un 8,13% Poco y por último con un 1,63% Extremadamente.



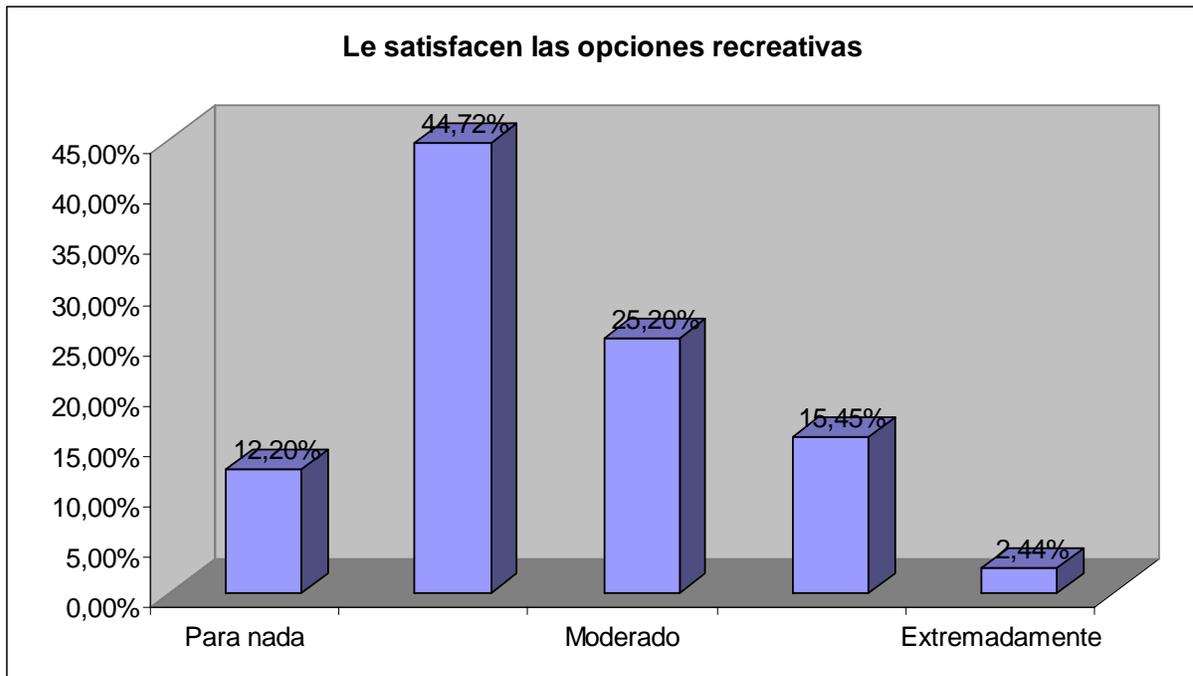
**Figura 4.11** Que tanto evitaría regresar al lugar

En la Figura 4.12 se expone si los encuestados creen que en el zócalo y los portales hay suficientes atracciones que visitar, para dicha pregunta se muestra con 39,21% la respuesta más frecuente fue Poco, en segundo lugar la opción de Moderado con un 31,71%, en tercero con un 14,63% Mucho y por último con un 13,02% Para Nada.



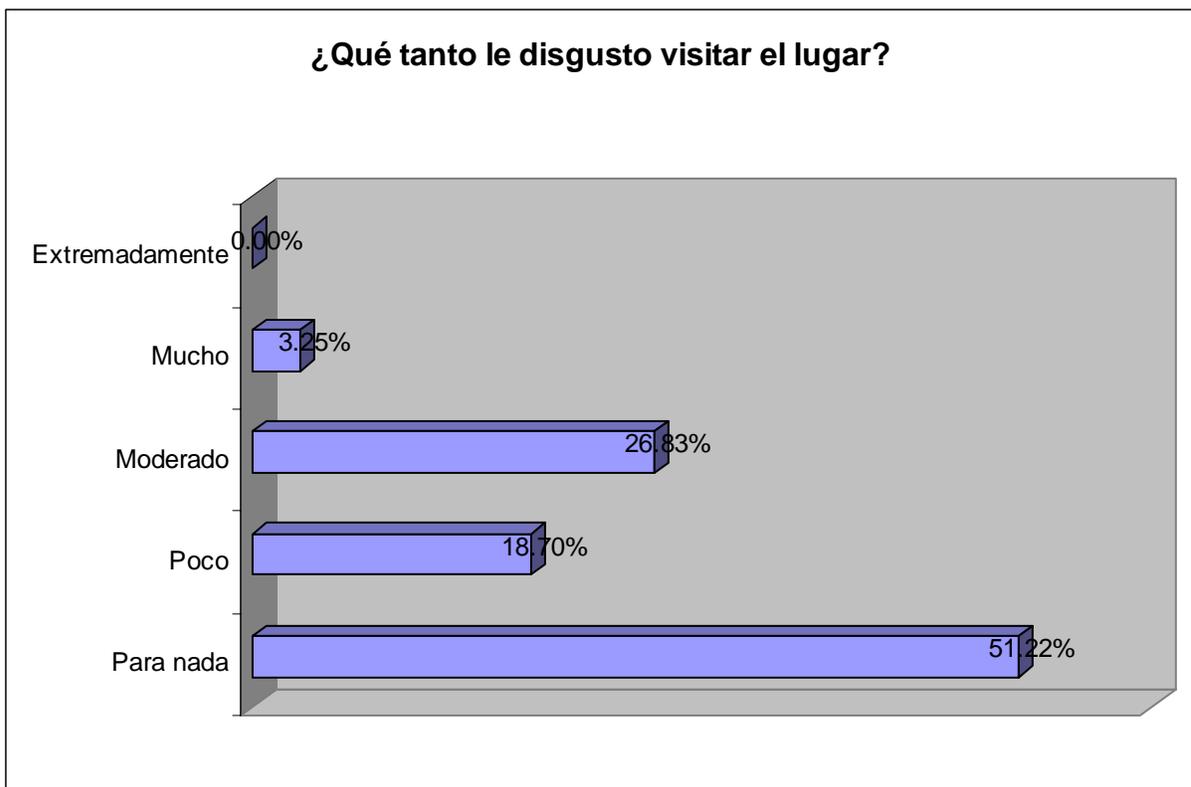
**Figura 4.12** Cree que hay suficientes atracciones en el zócalo y los portales

En la Figura 4.13 se observa si a los encuestados les satisfacen las opciones recreativas que hay en el zócalo y los portales, en la cual se muestra que en primer lugar con un 44,72% los encuestados eligieron como respuesta Poco, en segundo lugar la opción de Moderado con un 25,20%, en tercero con un 15,45% Mucho y por último con un 12,20% Para Nada.



**Figura 4.13** Satisfacción con las opciones recreativas del zócalo y los portales

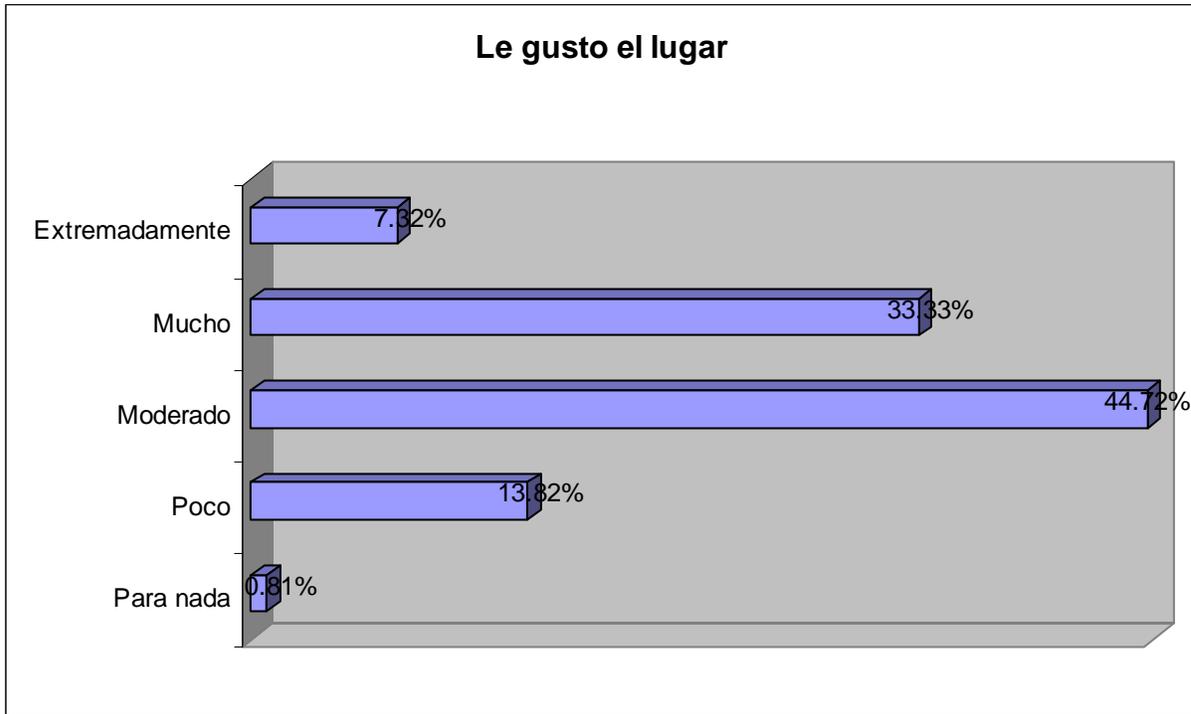
En la Figura 4.14 se revela que tanto les disgusta a los encuestados visitar el zócalo y los portales, para la cual se encontró que el 51,22% los encuestados eligieron como respuesta Para Nada, para la opción de Moderado sólo un 26,83% de los encuestados la eligieron, y en tercer lugar con un 18,70% escogieron la opción Poco.



**Figura 4.14** ¿Qué tanto le disgusta visitar el zócalo y los portales?

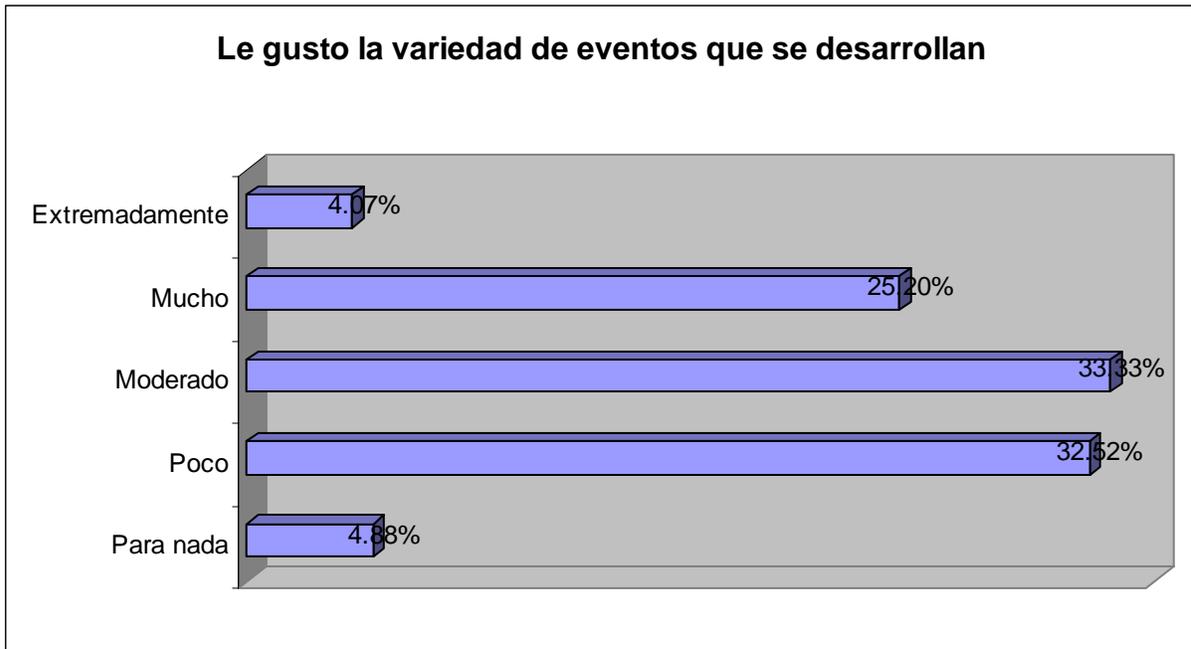
Por otro lado se les cuestiono a los encuestados si pasaron más tiempo de lo planeado en el zócalo y los portales. El 54,47% del total de la muestra respondieron que sí pasaron mayor tiempo de lo planeado y el 59% restante, respondió que no pasaron más tiempo en el lugar.

En la Figura 4.15 se expone si a los encuestados le gustó el lugar, en primer lugar la opción con mayor frecuencia se encontró que con un 44,72% los encuestados eligieron como respuesta Moderado, en segundo lugar la opción de Mucho con un 33,33%, en tercero con un 13,82% Poco y por último con un 7,32% Extremadamente.



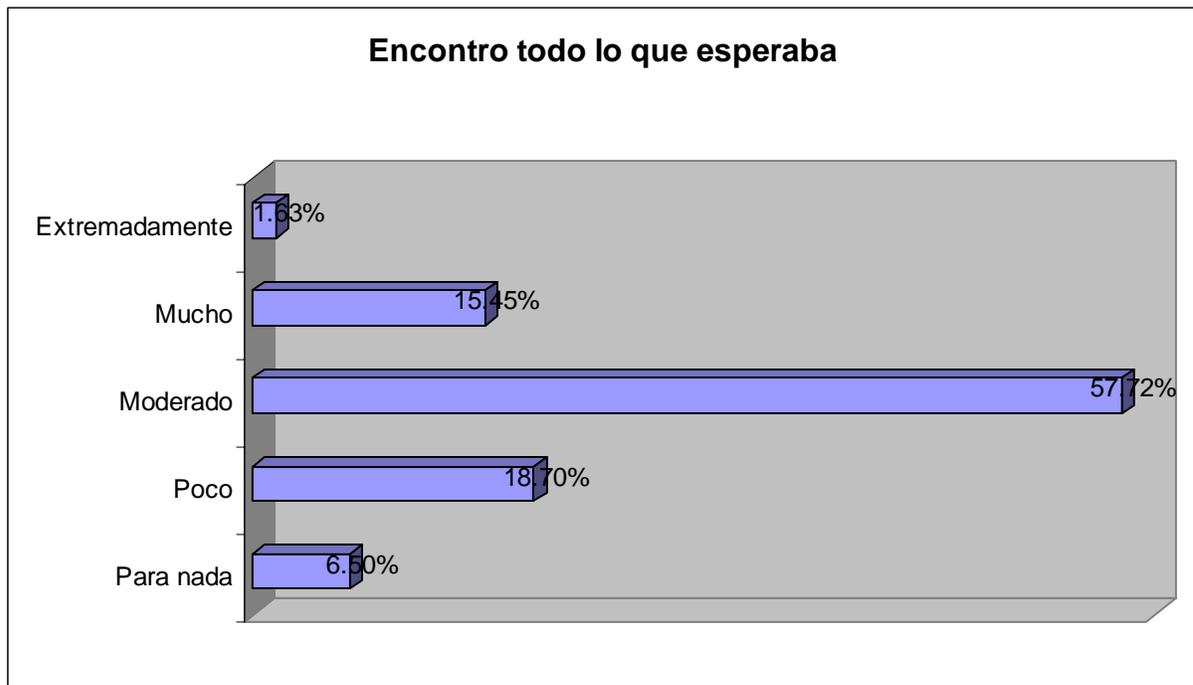
**Figura 4.15** ¿Qué tanto le gusto el lugar?

En la Figura 4.16 se observa si la variedad de eventos que se desarrollan en el lugar le gusto a los encuestado, en primer lugar la opción con mayor frecuencia se encontró que con un 33,33% los encuestados eligieron como respuesta Moderado, en segundo lugar la opción de Poco con un 32,52%, en tercero con un 25,20% Mucho y por último con un 4,88% Para Nada.



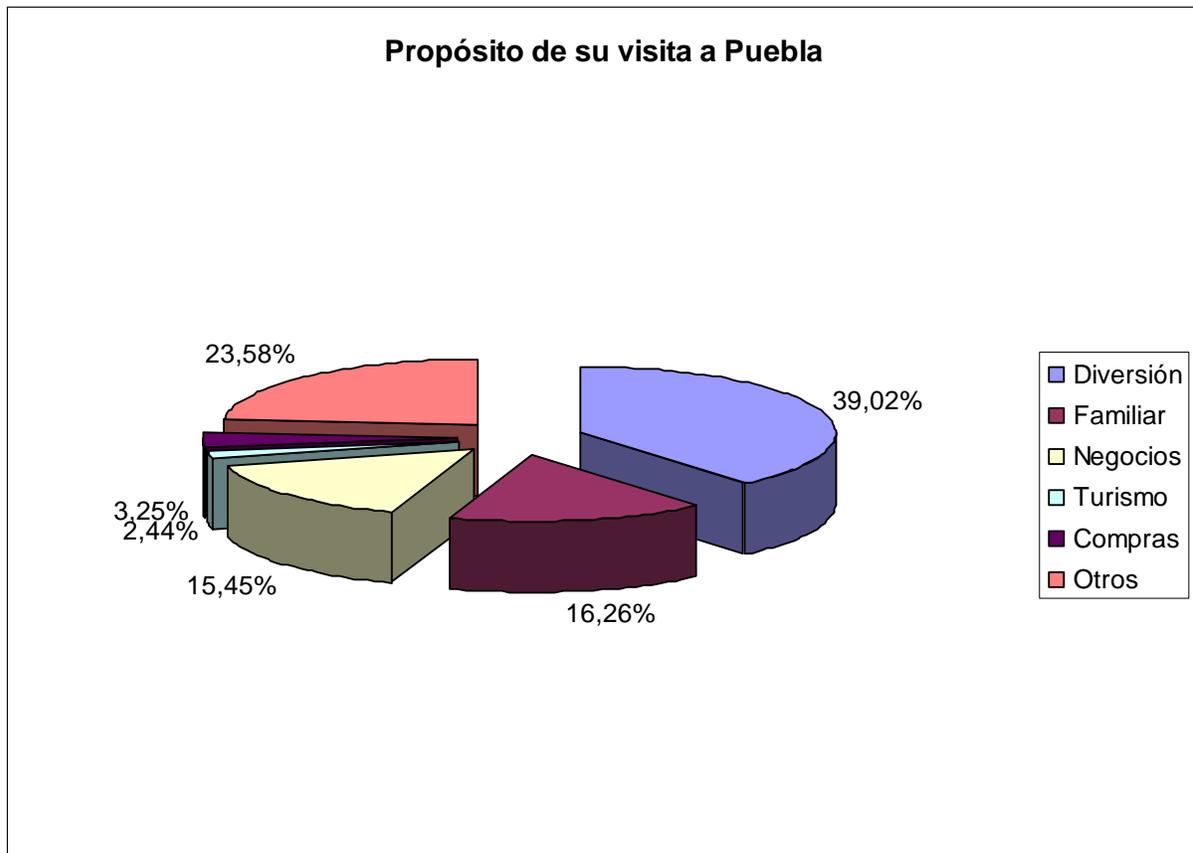
**Figura 4.16** Le gusto la variedad de eventos que se desarrollan en el zócalo y los portales

La Figura 4.17 revela si los encuestados encontraron todo lo que esperaban en el lugar, para la cual se descubrió que el 57,72% de los encuestados eligieron como respuesta Moderado, así en segundo lugar la opción de Poco con un 18,70%, y en tercer lugar con un 15,45% Mucho.



**Figura 4.17** Encontró todo lo que esperaba

El propósito de la visita de los encuestados se muestra en la figura 4.18, en la cual se explica que el 30,02% de los encuestados eligieron la opción de Diversión, en segundo lugar la opción de Otro, como por ejemplo Estudios, con un 23,58%, en tercero con un 16,25% Compras y por último con un 15,45% Negocios.



**Figura 4.18** Propósito de la visita el Zócalo y Los Portales

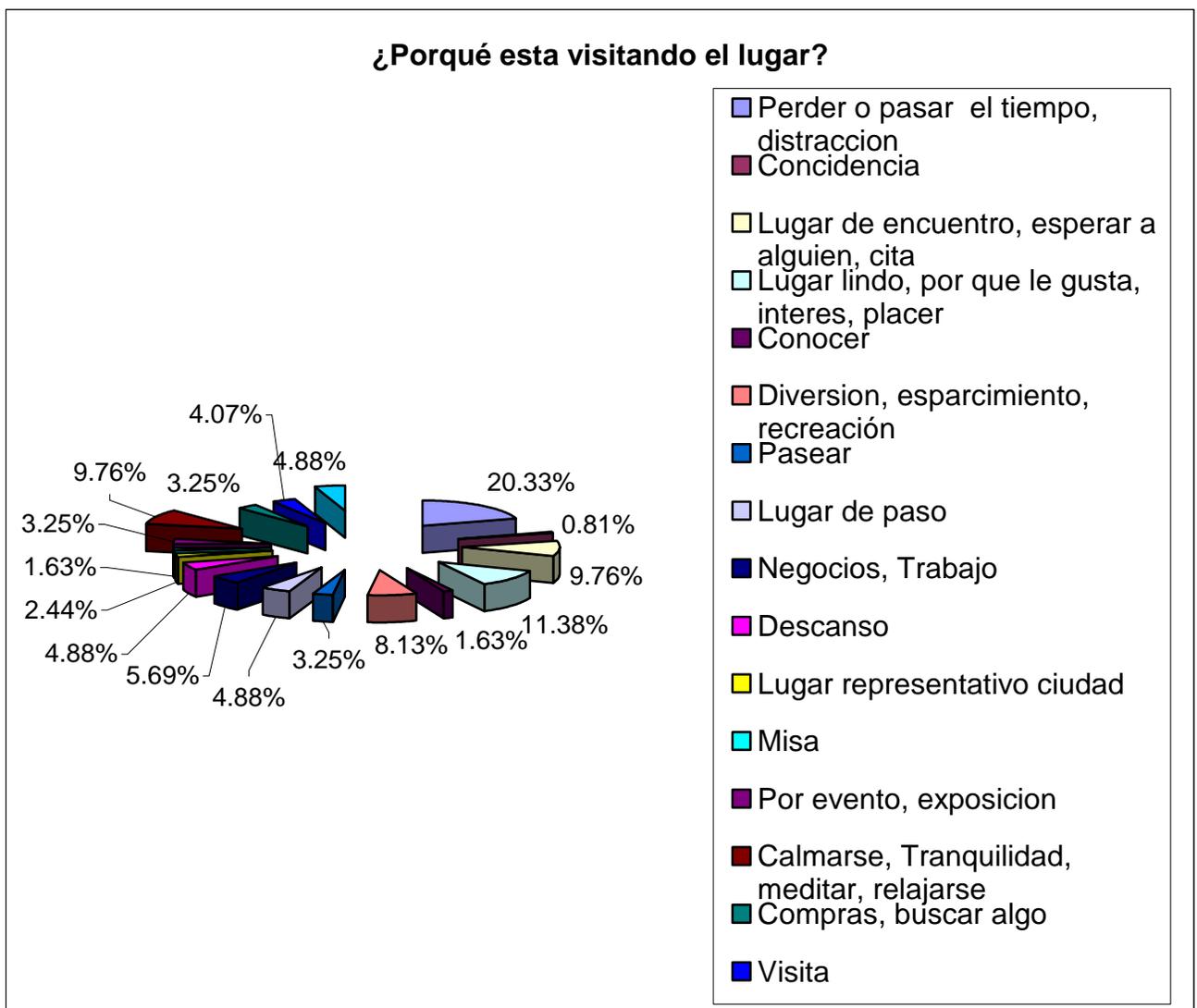
De igual manera se cuestionó si habían visitado en otras ocasiones el Zócalo y los Portales, la muestra se dividió de la siguiente manera; el 95,93% del total respondieron que ya habían visitado el lugar en otras ocasiones y 4,07% restante no lo había hecho.

Así mismo, se planteó a los encuestados si pensaban regresar al Zócalo y Los Portales, la muestra se dividió de la siguiente manera; el 94,31% del total respondieron que sí regresarían a visitarlo y el 5,69% restante contestaron lo contrario.



## CAPITULO IV

El motivo de la visita al Zócalo y Los Portales de la ciudad se expone en la figura 4.19, la cual indica que el 20,33% de los encuestados opinaron que su motivo de visita era perder o pasar el tiempo o distracción, en segundo lugar con un 11,38% mencionan que el motivo es por que les gusta el lugar, es lindo e interesante o bien simplemente por placer. En tercer lugar con un 9.76% respondieron que lo visitan por tranquilidad, relajarse, meditar; así como también es utilizado como lugar de encuentro o reunión. Por último con un 8.13% se encontró que la diversión, recreación y esparcimiento son motivos importantes de la visita.



**Figura 4.19** Porqué esta visitando el zócalo y los portales



## CAPITULO IV

---

La Tabla 4.1 muestra los elementos que resultaron más atractivos en el zócalo y los portales para los encuestados, siendo el más mencionado la Arquitectura que ocupa el primer lugar con el 39,84%, seguido por Historia con un 34,86%, el tercer lugar corresponde a Esparcimiento que obtuvo el 18,70%.

Elemento	Lugar	No. De Personas	%
Arquitectura	6	49	39,84%
Historia	5	43	34,96%
Esparcimiento	4/3	23	18,70%
Ambiente	4	27	21,95%
Gastronomía	3	32	26,02%
Eventos	2	25	20,33%

**Tabla 4.1** Elementos atractivos en el Zócalo y Los Portales

### *4.4 Medias de los Factores.*

Para llevar a cabo el análisis estadístico, se agruparon las preguntas de las diferentes secciones del cuestionario en factores según su correlación, dicha agrupación se realizó con la ayuda del paquete SPSS.



## CAPITULO IV

**Tabla 4.2** Medias obtenidas del primer concentrado de medias de factores.

Preguntas que componen el factor	Nombre del Factor	Media
¿Qué tanto disfruto su estancia en el zócalo y los portales?	Satisfacción	3.0943
¿Está satisfecho con el zócalo y los portales?		
¿Está satisfecho con las instalaciones del zócalo y los portales?		
¿Encontró todo lo que esperaba?		
¿Cuánto tiempo le gustaría pasas en el zócalo y los portales?	Acercamiento	2.9699
¿En que medida se sintió amistoso con extraños en el lugar?		
¿Cree que en el zócalo y los portales hay suficientes atracciones que visitar?		
¿Le satisfacen las opciones recreativas que hay en el lugar?		
¿Le gusto el lugar?	Alejamiento	2.1284
¿Le gustó la variedad de eventos que se desarrollan en el lugar?		
¿Qué tanto desea irse del zócalo y los portales?		
¿En que medida evito a la gente en el lugar?		
¿Evitaría regresar al lugar?		
¿Qué tanto le disgusto visitar el zócalo y los portales?		

Los valores para la media de estos factores corresponden como valor mínimo de satisfacción, alejamiento o acercamiento el 1, por su parte el 5 es el valor máximo, debido a esto la satisfacción de acuerdo a los resultados obtenidos es moderada, el acercamiento es poco con tendencia a mucho y el alejamiento se muestra como poco.

En el segundo análisis, los valores para la media de estos factores corresponden a 1 como la máxima respuesta emocional y 5 como la mínima respuesta, por tanto se muestra que el Placer de estas en el Zócalo y los Portales de Puebla resulta ser alto, la excitación resulta ser moderada y la gente que visita el lugar se siente en control. La escala que es tomada en cuenta para estas preguntas fue el modelo Mehrabian – Russell con el objetivo de conocer que escalas componen las respuestas emocionales primarias en dicho modelo: Placer, Excitación, Control.



## CAPITULO IV

**Tabla 4.3** Medias obtenidas del segundo concentrado de medias de factores.

Preguntas que componen el factor	Nombre del Factor	Media
Feliz- Infeliz A gusto- Molesto Satisfecho- Insatisfecho Contento- Deprimido Esperanzado- Desesperado	Placer	1.9058
Relajado- Aburrido Emocionado- Calmado Inquieto- Tranquilo Nervioso- Sereno Despierto- Soñoliento Excitado- Apagado	Excitación	2.7404
En control- Controlado Importante- Insignificante Dominante- Sumiso Autónomo- Guiado	Control	2.2541

El tercer análisis se refiere a una escala para medir la percepción que tienen los encuestados de los elementos físicos del lugar que se muestran a continuación en la tabla 4.4.

**Tabla 4.4** Factores obtenidos del tercer concentrado de medias de factores.

Preguntas que componen el factor	Nombre del Factor	Media
Novedoso- Familiar	Novedoso	3.764
Pequeño- Grande	Grande	3.569
Común- Diferente	Común	2.683
Usual- Raro	Raro	3.439
Denso- Espacioso	Diferente	3.236
Vacío- Amontonado	Amontonado	2.195



### ***4.5 Regresión Lineal Múltiple.***

Gujarati (2003) explica que “el análisis de regresión trata del estudio de la dependencia de la variable dependiente, respecto a una o más variables, *variables explicativas*, con el objeto de estimar y/o predecir la media o valor promedio poblacional de la primera en términos de los valores conocidos o fijos de las últimas. Para identificar la relación existente, se realizaron las regresiones apoyándose del programa SPSS. Estas regresiones se realizaron para identificar si el modelo de la relación tiene una correlación significativa, así como para identificar que tanta es la relación de las variables independientes con la dependiente, para esto se deben determinar los valores de R y R<sup>2</sup>.

La R múltiple es la proporción de la variación en la variable dependiente que puede ser atribuida a la variación de la combinación de las variables independientes, es decir, mientras aumenta el valor de R<sup>2</sup>, será más representativa la relación entre las variables, para todo esto se utilizó un alfa ( $\alpha$ ) de .05, si el valor obtenido de  $\alpha$  es mayor a 0.5 se podrá decir que no existe mucha relación entre las variables. En cada una de las regresiones se menciona el intercepto de la regresión, el cual es el punto donde se intercepta la línea de la regresión con el eje Y, el cual representa que el modelo de la regresión muestra una relación entre los factores.



#### ***4.5.1 Relación entre las Respuestas Emocionales y Acercamiento a un lugar.***

La primera relación de valores que se analizó fue la conformada por las respuestas emocionales (el Placer, el Control y la Excitación) como variables independientes y como variable dependiente el Acercamiento.

Así, con esta regresión se demuestra que:

- $\text{Acercamiento} = \text{Intercepto} + \text{Placer} + \text{Excitación} + \text{Control}$

Se obtuvo un valor  $p = .078$ , el cual indica que no existe relación entre el Acercamiento y las Respuestas emocionales Siendo el Intercepto y el factor el Placer los que cuentan con mayor relación con el Acercamiento, quedando la siguiente ecuación:

$$\text{Acercamiento} = \text{Intercepto} + \text{Placer}$$

Es necesario determinar los valores de  $R$  y  $R^2$ , obteniendo los siguientes resultados:

$$R = .237 \quad R^2 = .056 \quad \text{Valor } p = .078, p > .05$$

Interpretación de la regresión: Las respuestas emocionales y el Acercamiento, no tienen una relación estadísticamente significativa con el Acercamiento a un lugar, siendo el factor Placer el que tiene más incidencia por el Acercamiento.

La  $R^2$  muestra que solamente el 5.6 % de la variación puede atribuirse a la variable placer.



#### ***4.5.2 Relación ente las Respuestas Emocionales y Alejamiento.***

Los factores que se relacionaron en esta ecuación lineal fueron las Respuestas Emocionales (el Placer, el Control y la Excitación) como variables independientes y como variable dependiente en este caso se tomo en cuenta el Alejamiento hacia un lugar.

Con esta regresión se pretende demostrar:

- $\text{Evitación} = \text{Intercepto} + \text{Placer} + \text{Control} + \text{Excitación}.$

En la ecuación anterior se obtuvo un valor  $p=.353$ , que nos indica que las Respuestas Emocionales no tienen relación con la respuesta emocional de el Alejamiento hacia un lugar. Siendo así el Intercepto y el factor Placer, los que tienen una relación mayor con el Alejamiento, quedando así la ecuación:

- $\text{Evitación} = \text{Intercepto} + \text{Placer}.$

Así mismo se determinaron los valores de  $R$  y  $R^2$  obteniendo los siguientes resultados.

$R = .166$

$R^2 = .027$

Valore  $p = .353, p > .05$

Interpretación de la regresión: El alejamiento no tiene una relación estadística significativa con respecto a las Respuestas Emocionales, siendo el factor Placer el que posee mayor incidencia con el Alejamiento.

Únicamente el 2.7% de la variación se puede atribuir a la variación de la combinación de las variables utilizadas en este caso.



#### ***4.5.3 Relación entre las Respuestas Emocionales y Satisfacción.***

Los valores relacionados en esta regresión que fueron como variable independiente las Respuestas Emocionales (el Placer, el Control y la Excitación); como variable dependiente se tomó en cuenta la Satisfacción.

Así con estos datos se pretende demostrar que:

- Satisfacción = Intercepto + Placer + Control + Excitación.

De la cual se obtuvo un valor  $p = .001$ , el cual indica que las Respuesta Emocionales si tiene una relación con la Satisfacción. Siendo el Intercepto, el factor Placer y el factor Despertar aquellos que tienen una mayor relación con la Satisfacción, arrojando la siguiente ecuación:

- Satisfacción = Intercepto + Placer + Excitación.

Del mismo modo se determinaron los valores de  $R$  y  $R^2$ , obteniendo los siguientes resultados:

$$R = .364$$

$$R^2 = .132$$

$$\text{Valor } p = .001$$

Interpretación de la regresión: La satisfacción tiene una relación estadísticamente significativa con las Respuestas Emocionales, siendo el factor Placer el que tiene mayor relación con la Satisfacción.

La  $R^2$  indica que el 13.2% de la variación puede ser atribuida a la variación de la combinación de las variables del modelo presentado.



#### ***4.5.4 Relación entre Respuestas Emocionales y Satisfacción.***

Los factores que se relacionan en esta regresión fueron las respuestas emocionales (Placer y Excitación) como variables independientes; y como variable dependiente se relacionó la Satisfacción.

Con la regresión anterior se quiere demostrar lo siguiente:

- Satisfacción = Intercepto + Placer + Excitación.

Con ésta se obtuvo como resultado el valor  $p=.001$ , el cual nos indica que dichas Respuestas Emocionales si poseen una relación con la Satisfacción. Todos los factores poseen relación con la Satisfacción, quedando la ecuación de la siguiente manera:

- Satisfacción= Intercepto + Placer + Excitación.

Se determinaron los valores de  $R$  y  $R^2$ , dando los siguientes resultados.

$$R = .337$$

$$R^2 = .114$$

$$\text{Valor } p = .001, p < .05$$

Interpretación de la regresión: La Satisfacción tiene relación con ambas Respuestas Emocionales utilizadas en esta regresión.

En esta regresión la  $R^2$  representa que el 11.4% de la variación entre los factores es atribuida a la combinación de las variables.