

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se describen y analizan los resultados obtenidos de la investigación realizada a la muestra de estudiantes de la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de las Américas, Puebla; con el fin de conocer las necesidades de información requeridas por los alumnos de dicha carrera. Para la interpretación de los datos recabados y la presentación de los resultados obtenidos en los 230 cuestionarios se utilizó el programa Microsoft Excel.

4.1 Análisis de la información

La descripción de los resultados en cada una de las preguntas de los cuestionarios aplicados se mostrará a continuación, por medio de tablas y gráficas, y de esta forma presentarlos de una manera más clara.

4.2 Opinión sobre el acceso y diseño de la página Web

En referencia de cómo les parece de manera general, la página Web del departamento de Hoteles y Restaurantes a la muestra de estudiantes de dicha carrera, se observa que la mayoría de ellos tiene una opinión aceptable de la página, pues un 76% la considera excelente, mientras que un 24% muy buena.

Pero por otro lado los resultados obtenidos en relación de cómo la muestra califica el acceso a la misma página Web fueron diversos, ya que por un lado nadie en la muestra considera dicho acceso como excelente, por otro lado un 45% lo considera como bueno; mientras que un 25% señaló no aplica, ya sea porque no utilizan la página Web entre otros factores, como se observa en la figura 4.1.

Finalmente sobre el mismo tema se realizó una pregunta con la intención de saber si el diseño de la página Web en el año 2003 le agradaba a la muestra, apreciándose que nadie lo considera como malo, pero sí un 18% de la muestra lo considera como un diseño regular, dentro de los demás resultado se observa un 13% como muy bueno, un 41% como bueno, y un 25% como No aplica.

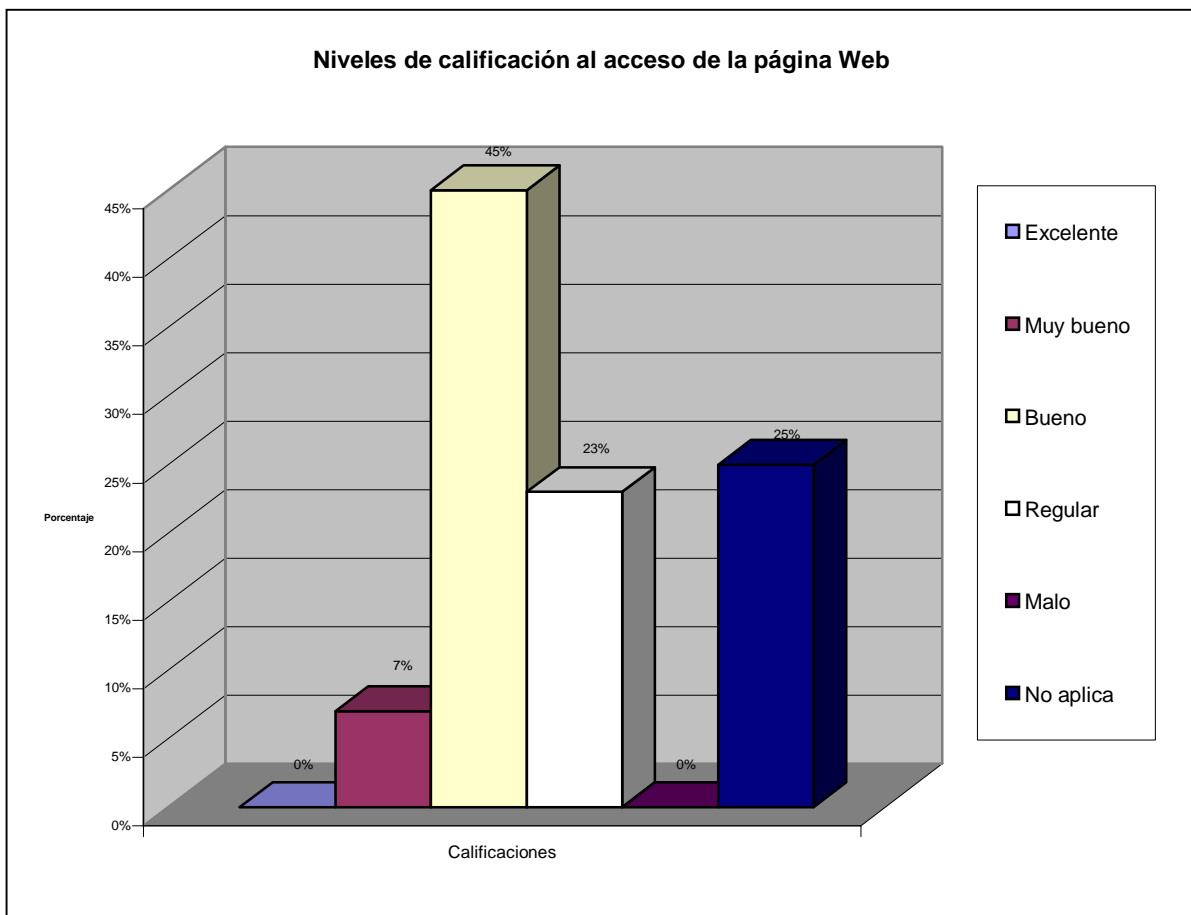


Figura 4.1 Niveles de calificación al acceso de la página Web

4.3 Gusto por los estudiantes que la página Web contenga información referente a la bolsa de trabajo, intercambios ofrecidos y liga directa con la biblioteca.

Dentro de los resultados obtenidos (figura 4.2.) sobre si a la muestra de estudiantes le agradaría encontrar información referente a la bolsa de trabajo de la Universidad dentro de la página Web, se observa que casi un 60 % lo considera ya sea bueno o regular, mientras que sólo un 5% lo considera como información mala o no necesaria.

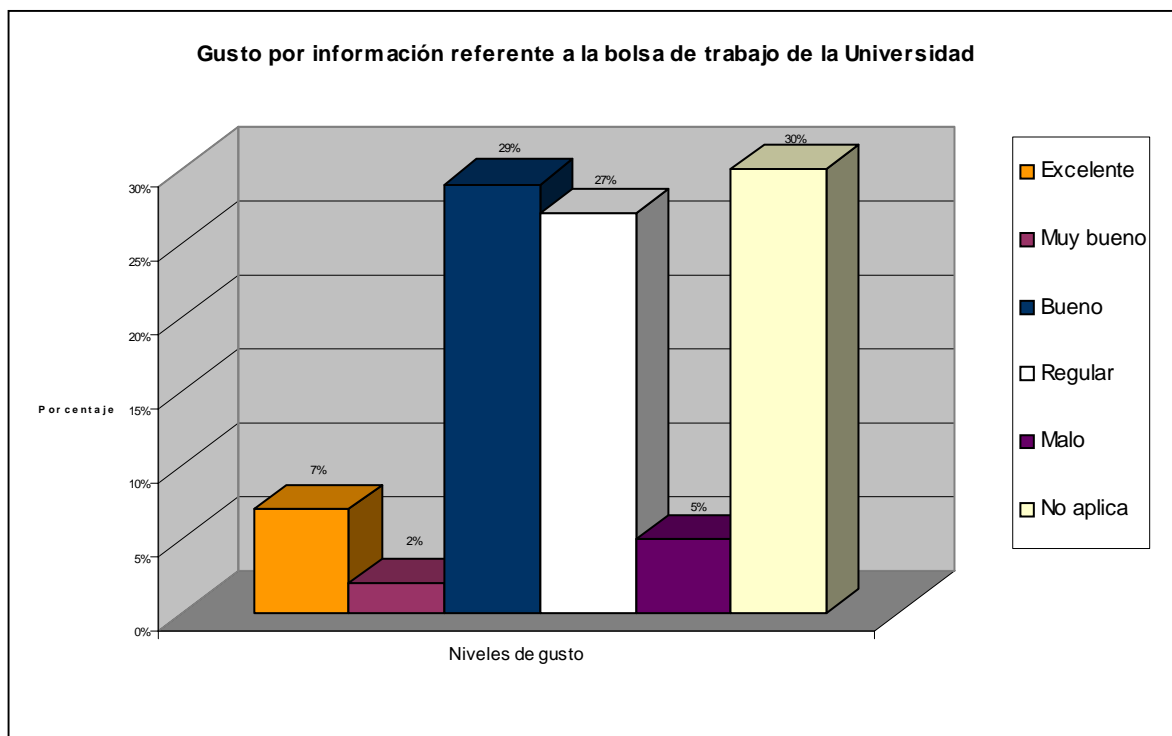


Figura 4.2 Gusto por información referente a la bolsa de trabajo de la Universidad

Continuando con la intención de saber las necesidades de la muestra sobre la página Web del departamento de Hoteles y Restaurantes, se elaboró una pregunta la cual pretendió conocer si para los estudiantes era útil conocer información detallada referente a los intercambios que el departamento ofrecía. Dentro de los resultados de dicha pregunta se distingue que la mayoría sí considera conveniente conocer dicha información, pues un 70% de la muestra lo indicó ya sea como excelente o muy bueno, un 20% bueno, un 7% regular y un 0% malo y finalmente un 3% como no aplica.

Partiendo que la página Web de la Universidad de las Américas Puebla contiene una liga con la biblioteca de la misma universidad, se le preguntó a la muestra que tanto les agradaría que dicha liga con la biblioteca también se encontrara de forma directa en la página de la carrera de Hoteles y Restaurantes. Tal como se aprecia en la figura 4.3 los resultados fueron diversos ya que un 7% lo señaló como no aplica, tal vez por conformarse con la liga que se tiene de forma general, entre otros factores; y sólo un 34% lo marcó como una excelente opción.

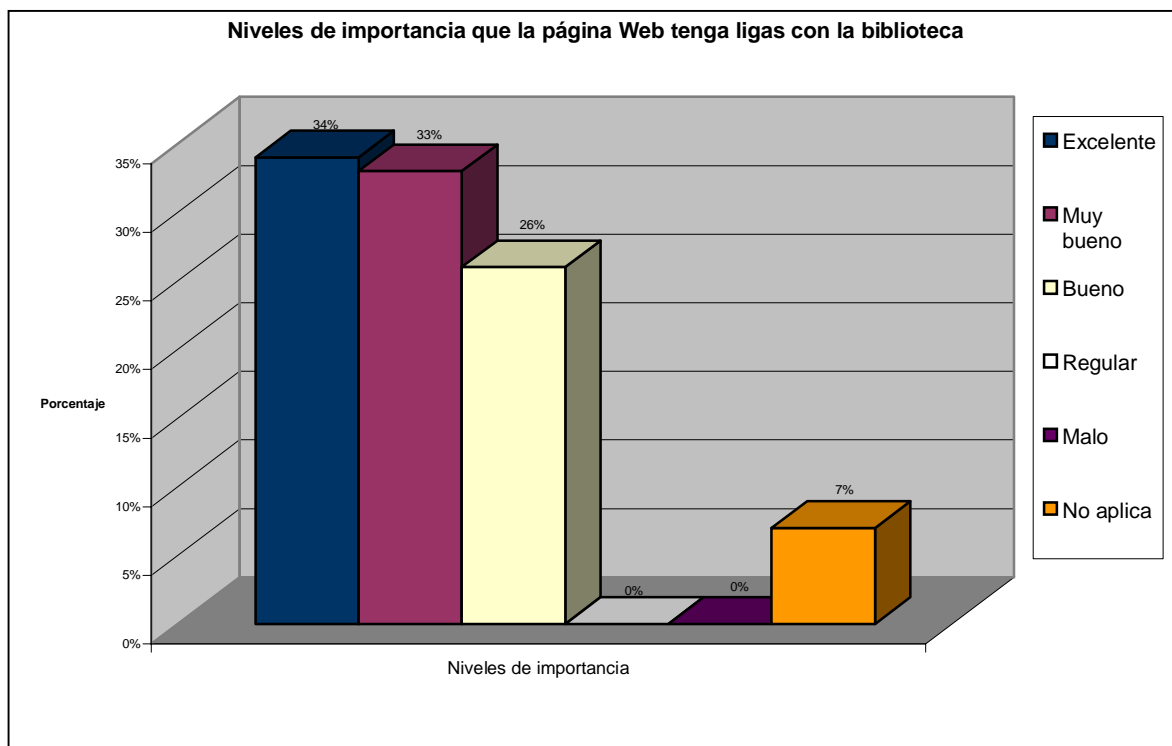


Figura 4.3 Niveles de importancia que la página Web tenga ligas con la biblioteca

4.4 Evaluación de la liga existente con los profesores del departamento y foros de discusión

Con la intención de conocer cómo evalúa la muestra de estudiantes la liga existente con profesores del departamento de hoteles y restaurantes, se realizó una pregunta, con la que a través de su resultado se pudo observar de manera general que la mayoría considera que la liga es excelente o muy buena. De igual forma se les preguntó a los estudiantes qué tan importante eran para ellos los foros de discusión, apreciándose que más de la mitad de la muestra los considera de gran importancia, pues un 57% lo señaló como excelente y nadie de la muestra lo indicó como una mala opción, como se observa en la figura 4.4.

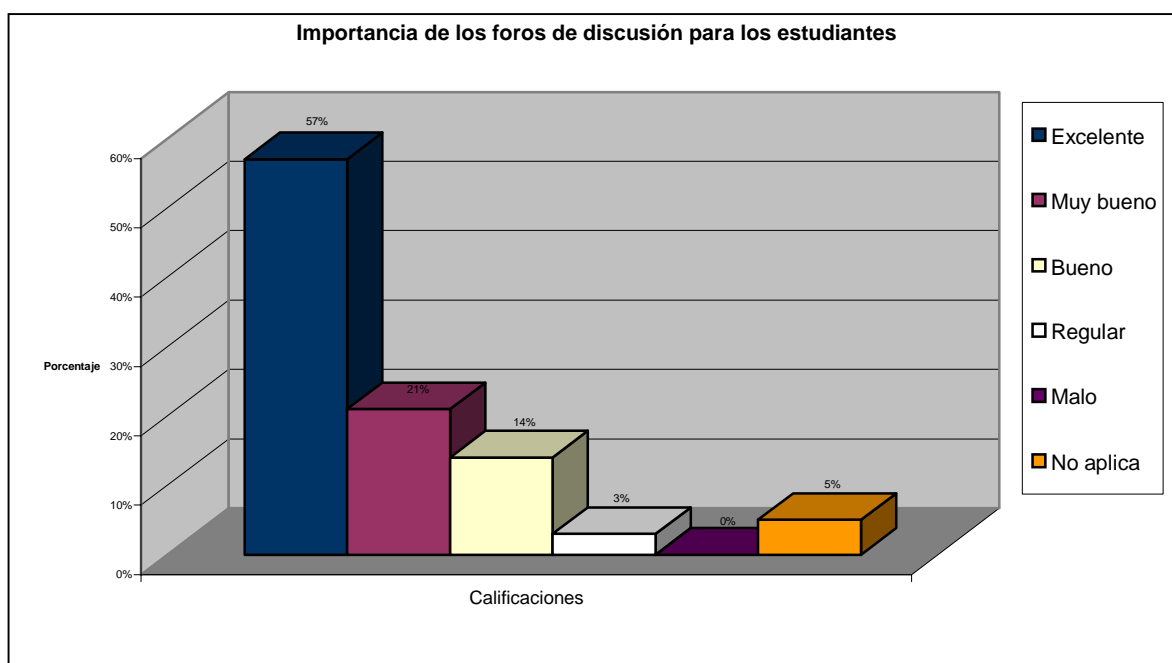


Figura 4.4 Importancia de los foros de discusión para los estudiantes

Con base a lo anterior sobre que tan importante consideraba la muestra a los foros de discusión, se realizó una pregunta con la intención de saber si consideraban como buena opción que se incluyeran foros de discusión de los cursos que ofrece el departamento dentro de la página Web; pero al contrario de la pregunta anterior donde la mayoría señala a los foros como algo importante, en esta pregunta se encontraron resultados varios; por ejemplo un 7% lo señala como excelente, un 24% como muy bueno, un 32% como bueno, un 12% como regular, un 8% malo y finalmente un 17% como no aplica.

Continuando con el tema de los foros se realizó una pregunta con la intención de saber que tanto les gustaría tener dentro de la página Web un foro directo con el jefe del departamento de Hoteles y Restaurantes, aquí se encontró que sólo un 4% lo considera como una opción regular y un 3% lo marcó como no aplica, ya sea porque consideraron que no utilizarían el foro o porque no lo creen conveniente. Se puede observar de manera más clara en la figura 4.5.

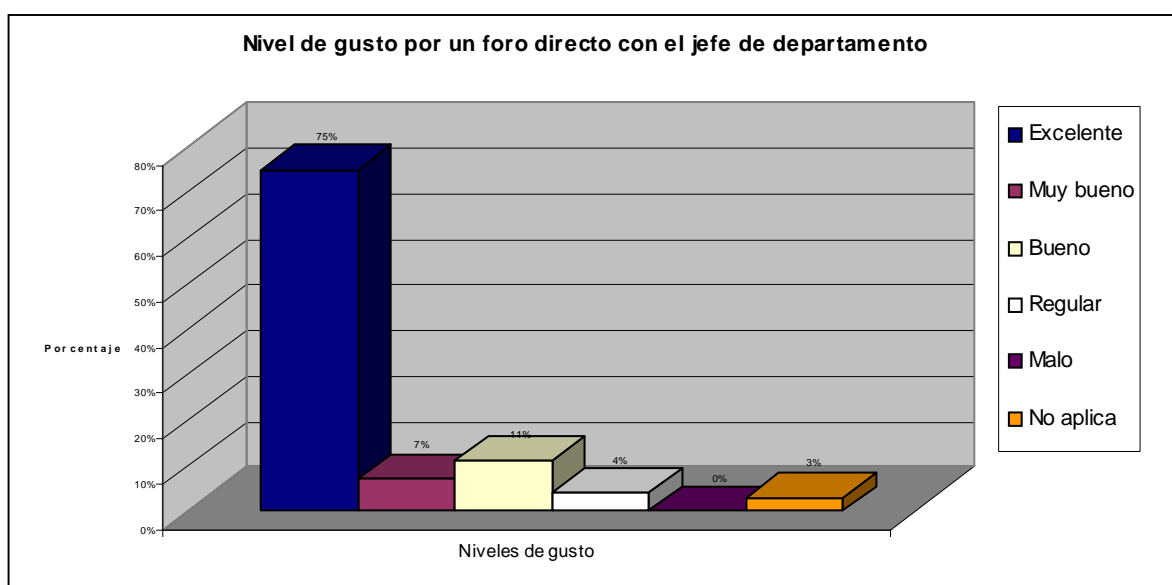


Figura 4.5 Nivel de gusto por un foro directo con el jefe de departamento

4.5 Interés por incluir un calendario de actividades y eventos en la página Web

Cuando se preguntó a la muestra que tan importante consideraban que se incluyera un calendario dentro de la página Web, con las actividades, eventos y congresos que el departamento ofrece durante el semestre, se encontró (figura 4.6) que casi un 40% lo considera como una buena opción, aunque por otro lado observó cierta apatía pues un 30% señaló cómo no aplica, por considerarlo entre otras causas como no importante.

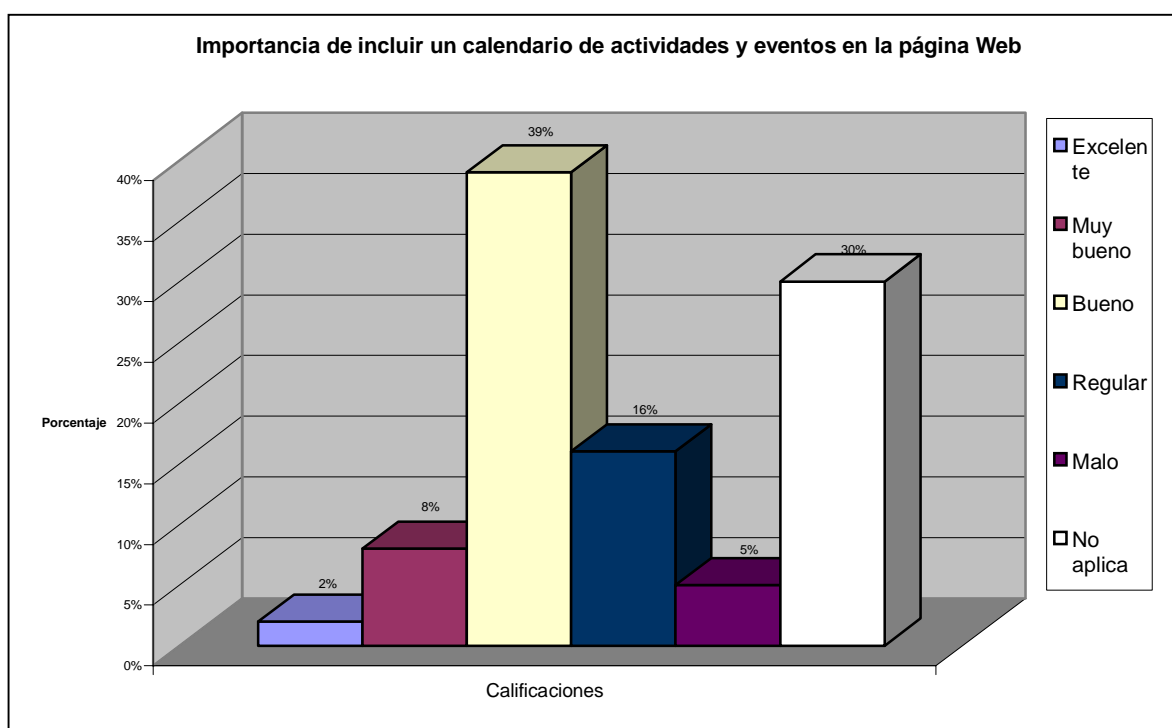


Figura 4.6 Importancia de incluir un calendario de actividades y eventos en la página Web

4.6 Importancia de que la página Web contenga noticias relacionadas con la hotelería, así como ligas con la Secretaría de Turismo, cadenas hoteleras y buscadores de Internet

Cuando se cuestionó a la muestra de estudiantes sobre si les gustaría que la página Web del departamento de Hoteles y Restaurantes tuviese noticias relacionadas con el ramo de la hotelería, se encontró que más de la mayoría sí le agradaría; ya que un 25% de la muestra lo señaló como una excelente opción, un 35% como muy buena y un 26% como buena. Mientras que sólo el 2% lo consideró como una mala alternativa, el resto del porcentaje lo consideró como regular con un 7% y No aplica con un 5%.

También se le preguntó a la muestra que tanta importancia le daría a la página Web, si ésta tuviera ligas con la Secretaría de Turismo y otros organismos gubernamentales, de esta forma saber si esta liga es un factor que pueda influir en que los estudiantes le den mayor uso a la página. En base a las respuestas dadas sobresale que más de la mitad de la muestra lo encuentra ya sea como una excelente, muy buena o buena opción con un 49%, 28% y 18% respectivamente.

En la segunda parte del cuestionario, con la intención de saber más sobre la información necesaria a incluir en la página Web, para que esta sea de mayor agrado dentro de los estudiantes, se le preguntó a la muestra cómo considerarían de acuerdo al grado de importancia que le dan a buscadores como Google., Alta Vista, Yahoo, Ask y otros, que estos sean incluidos dentro de la página Web del departamento. Gracias a dichos resultados se pudo observar que Google es un buscador de agrado entre los estudiantes, mientras que

Ask fue el buscador proporcionado dentro de la lista que obtuvo más respuestas negativas; como se aprecia en la figura 4.7.

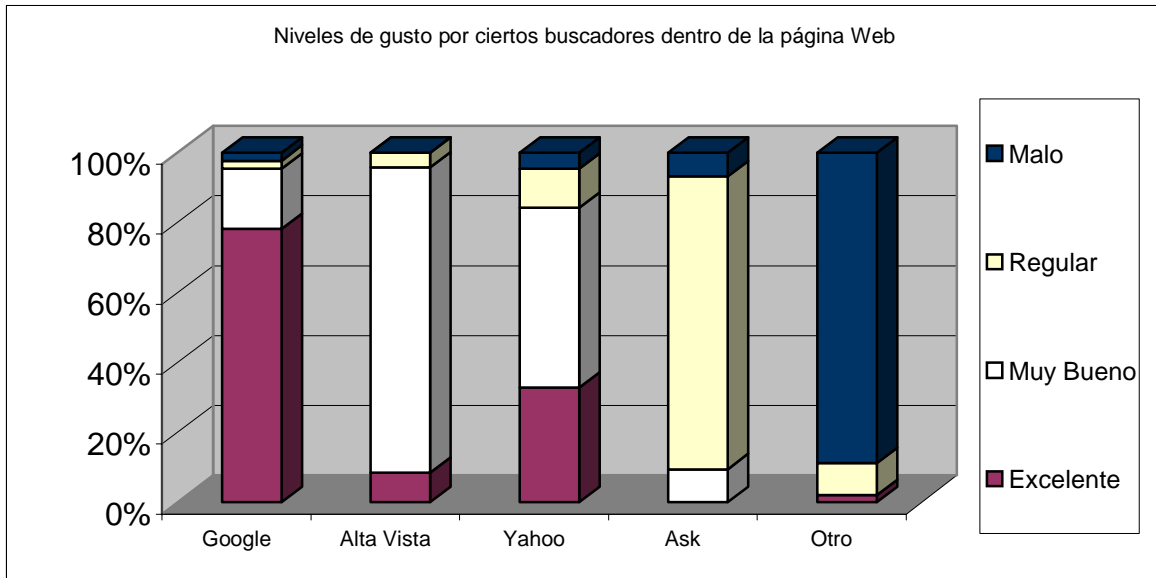


Figura 4.7 Niveles de gusto por ciertos buscadores dentro de la página Web

Por último dentro del tema se realizó una pregunta con la finalidad de saber en la muestra cuáles son las páginas de cadenas de hoteles más empleadas por los estudiantes; se proporcionó una lista en la cual tenían que señalar cuales cadenas hoteleras en orden de importancia utilizaban más, dentro dicha lista estuvieron hoteles como Marriot, Four Seasons, Starwood, Grupo Posadas y otros. Como se aprecia en la figura 4.8 la cadena Four Seasons es la liga que más gusto le daría a la muestra de estudiantes que contuviera la página Web.

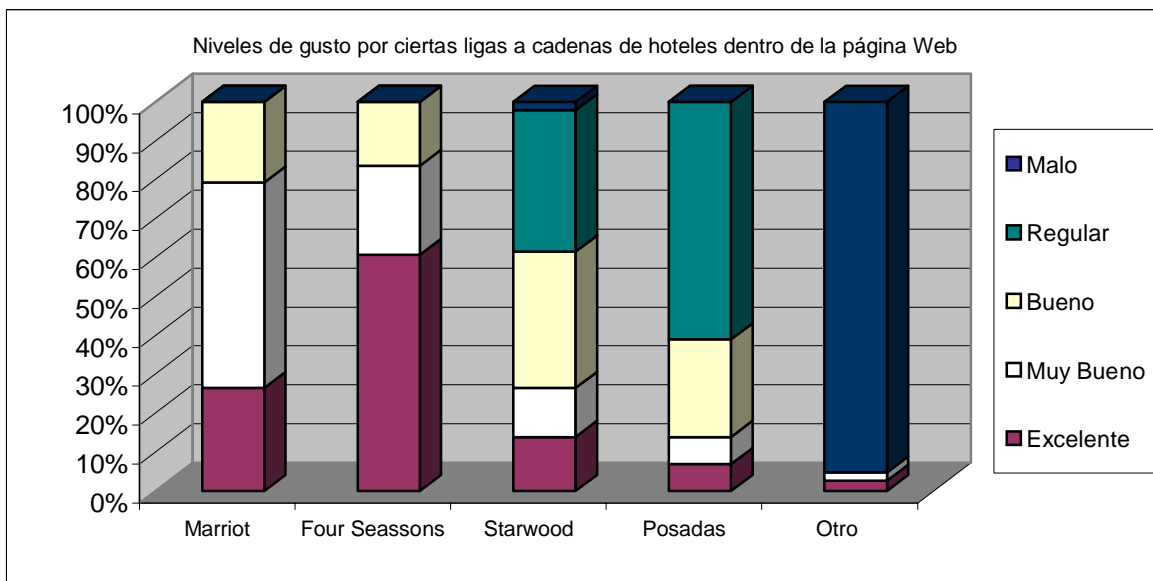


Figura 4.8 Niveles de gusto por ciertas ligas a cadenas de hoteles dentro de la página Web

Finalmente se le preguntó a la muestra qué de cumplir la página Web con los requerimientos que los estudiantes necesitan, qué tanto uso le darían a la misma, observándose (figura 4.9) que un 73% efectivamente utilizaría dicha página con mayor frecuencia mientras que sólo un 2% lo señaló como una opción regular o que simplemente no la utilizarían habitualmente.

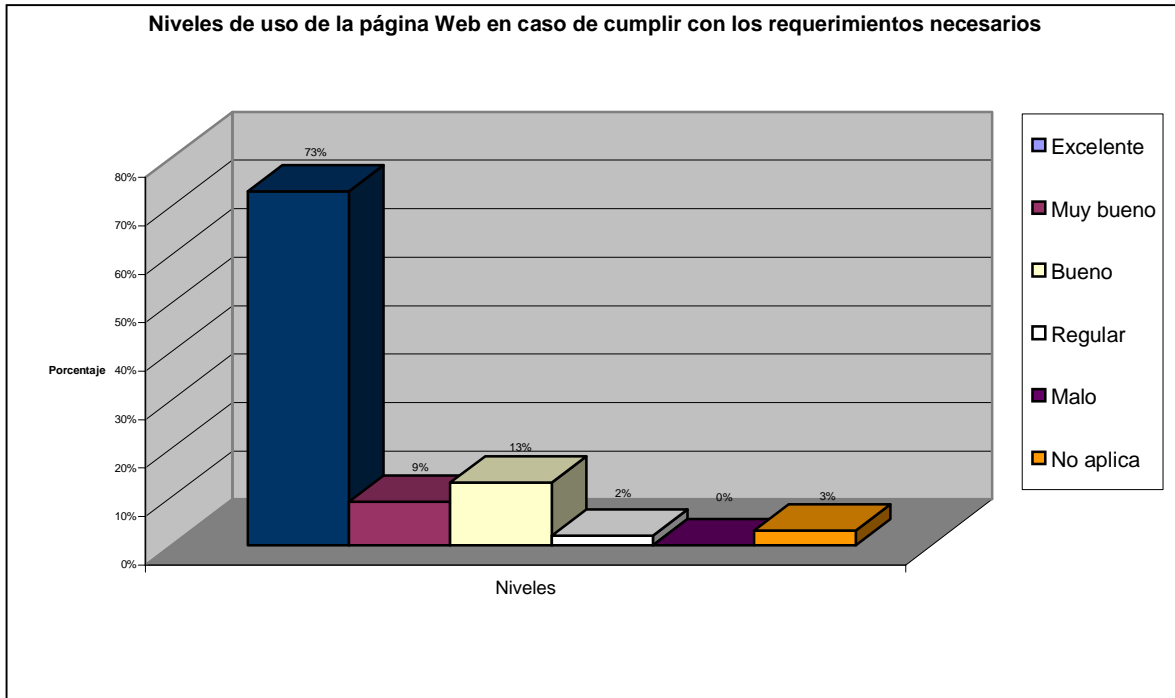


Figura 4.9 Niveles de uso de la página Web en caso de cumplir con los requerimientos necesarios