ETAPA CUANTITATIVA

El *Inventario de Canales Preferenciales* diseñado con base en la propuesta de inteligencias múltiples de Gardner, y aplicado a una muestra representativa de la comunidad universitaria de la región Xalapa con un total de 248 miembros, se obtuvieron resultados relevantes de acuerdo a las siguientes categorías: tipo de audiencia, área de conocimiento, antigüedad en la institución, nivel de escolaridad y género.

Como se menciona en la metodología, el citado inventario cuenta con siete inteligencias –de acuerdo con Gardner– y para cada una de ellas de elaboraron once preguntas para conocer los canales preferenciales de las audiencias y de esta manera se obtuvo información confiable para el diseño de un prototipo de SIIS para el edificio A de la Unidad Central de la Universidad Veracruzana.

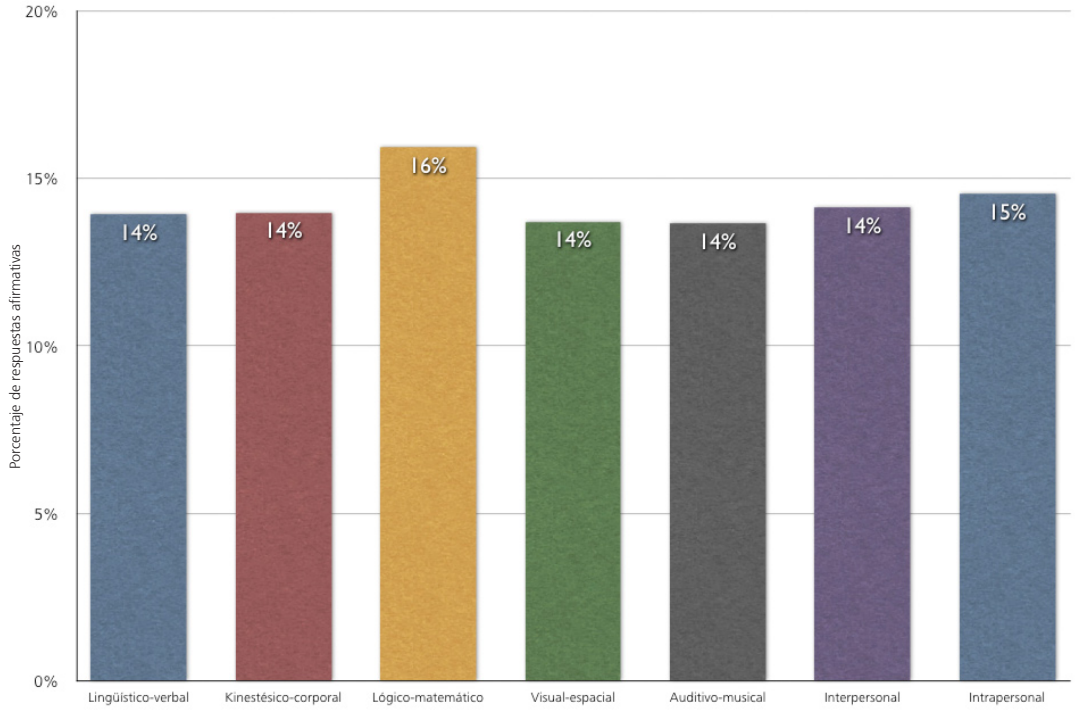
El Inventario de Canales Preferenciales se diseñó con respuestas cerradas (Sí / No). Por ello, el procesamiento y sistematización sólo se basó en las respuestas afirmativas, toda vez que únicamente se requirió conocer las principales formas de orientación y señalización de las diferentes audiencias. Situación por la que desde un principio se decidió utilizar la estadística descriptiva, específicamente las medidas de tendencia central (media, mediana y modo).

Tomando en cuenta que el *Inventario de Canales Preferenciales* contempla siete inteligencias y que por cada una de ellas se elaboraron once preguntas y fue aplicado a 248 miembros de la comunidad universitaria; esto significa que si la muestra hubiese contestado todas las preguntas afirmativas se tendría un total de 19,096 *Anexo IV*. Sin embargo, la descripción, análisis e interpretación de resultados demuestran lo siguiente:

De los 248 miembros de las diferentes audiencias (funcionarios, empleados de confianza, personal administrativo, técnico y manual; estudiantes y académicos), se observa que los canales en orden de preferencia fueron: lógico-matemático con 15.95%, intrapersonal con 14.56%, interpersonal con 14.15%, kinestésico-corporal con 14.00%, lingüístico-verbal con 13.94%, visual-espacial con 13.73% y auditivo-musical 13.67%.

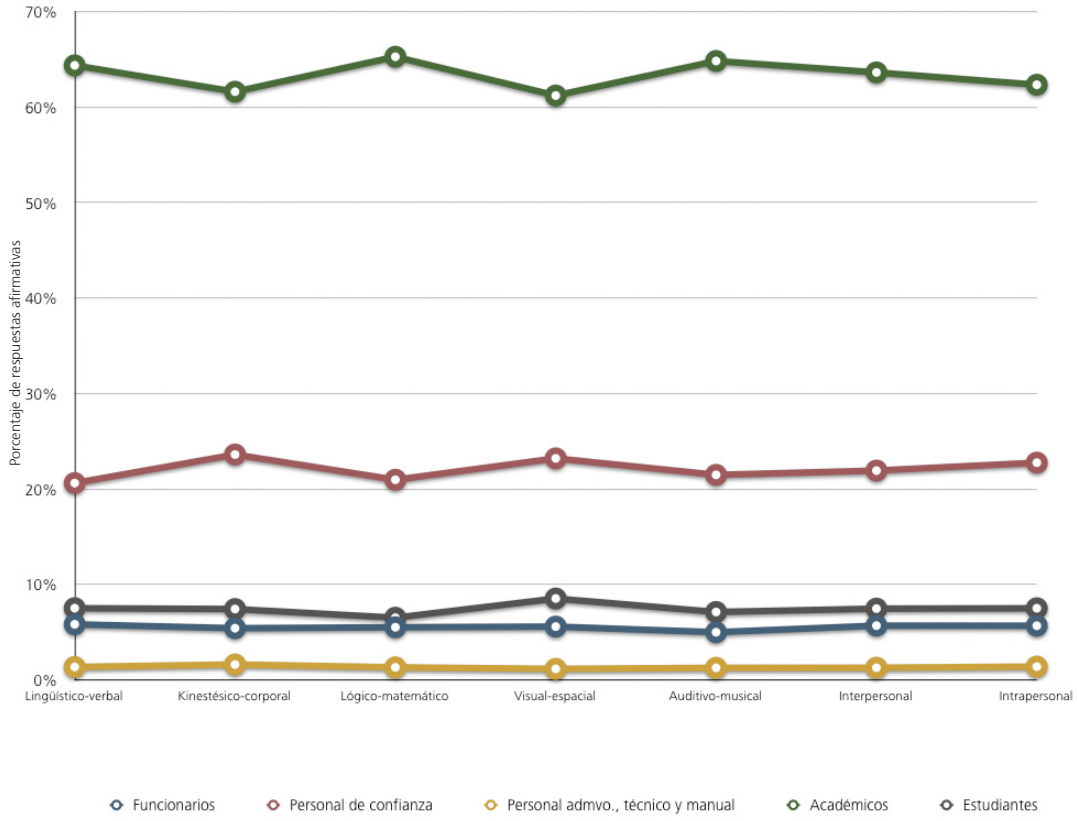
Gráfica 5.

Canales preferenciales



El modo en números absolutos está enfocado al aspecto lógico-matemático con 2,097 respuestas afirmativas. Por ello, es el principal elemento para la orientación, señalización e información que se debe considerar para el diseño del prototipo; y la media con 1,878 que se aproxima más al canal interpersonal, seguido del kinestésico-corporal; la mediana cae en el canal interpersonal.

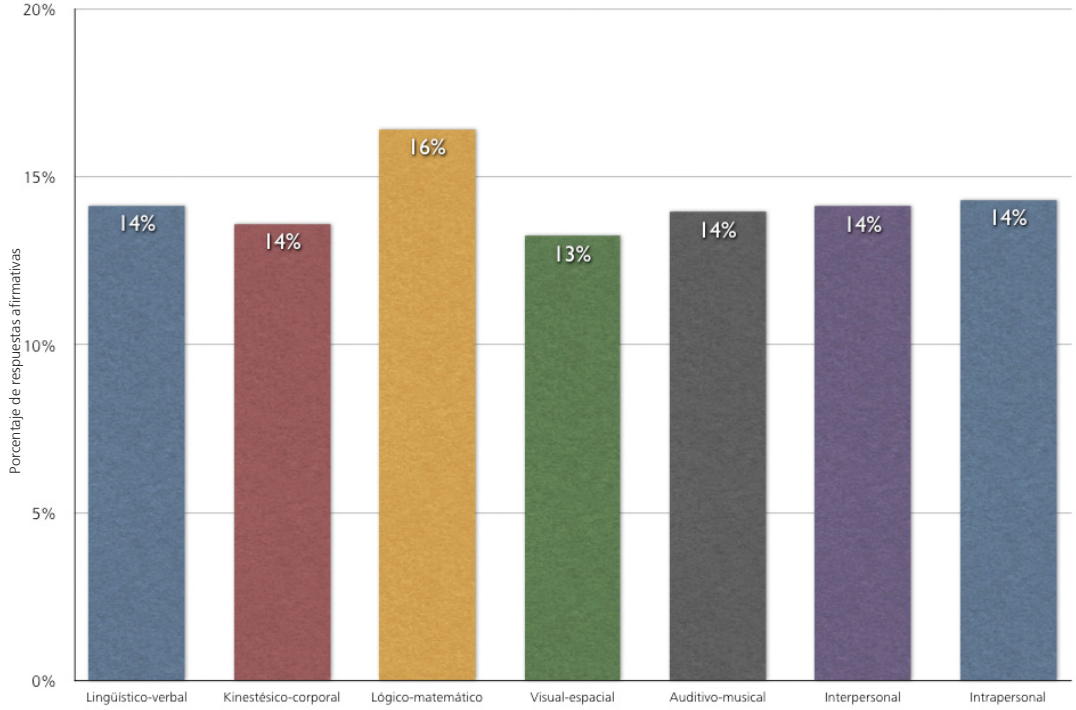
Gráfica 6.
Canal preferencial / estrato



Para el estrato de personal académicos en números absolutos la media es de 1,190; el modo de 1,370, y la mediana de 1,179. Esto significa que nuevamente el canal lógico-matemático es el de mayor preferencia, y el canal que más se aproxima a la media es el intrapersonal y justamente el interpersonal es el equivalente a la mediana. En este sentido, tal como se mencionó en párrafos anteriores el diseño del prototipo del SIIS debe contemplar conjuntamente estos resultados con los obtenidos en la información cualitativa.

Con relación al estrato de personal académico, en general, el canal preferencial es el lógico-matemático con un 16.44%, seguido del intrapersonal con 14.34%, el lingüístico-verbal con 14.17%; el interpersonal con 14.15%, el auditivo-musical con 13.99%, el kinestésico-corporal con 13.63% y en último lugar el visual-espacial con 13.27%.

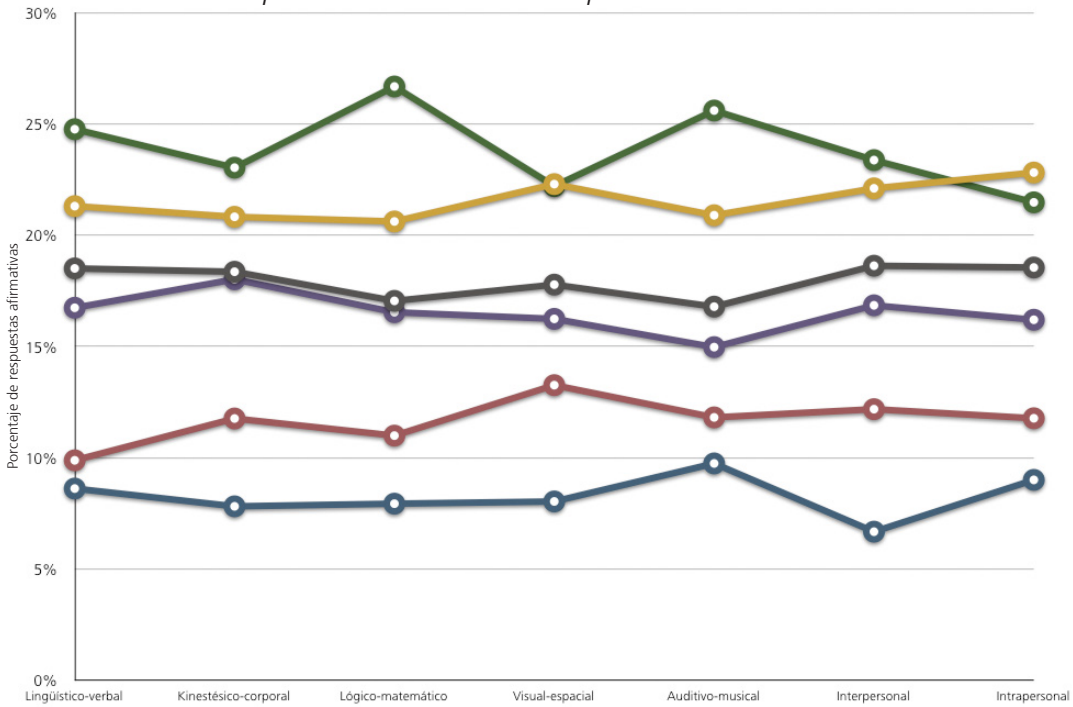
Gráfica 7.
Canal preferencial / académicos



Llama la atención que los subgrupos por área de conocimiento (Artes, Biológico-agropecuaria, Ciencias de la salud, Humanidades y Técnica), el personal académico presenta un comportamiento homogéneo con relación a los canales preferenciales; caso contrario se da en el subgrupo del Área Económico-administrativa, el cual presenta fluctuaciones en cuanto al tipo de canal preferencial. Esto permite deducir que cinco de los seis subgrupos tienen un enfoque multisensorial.

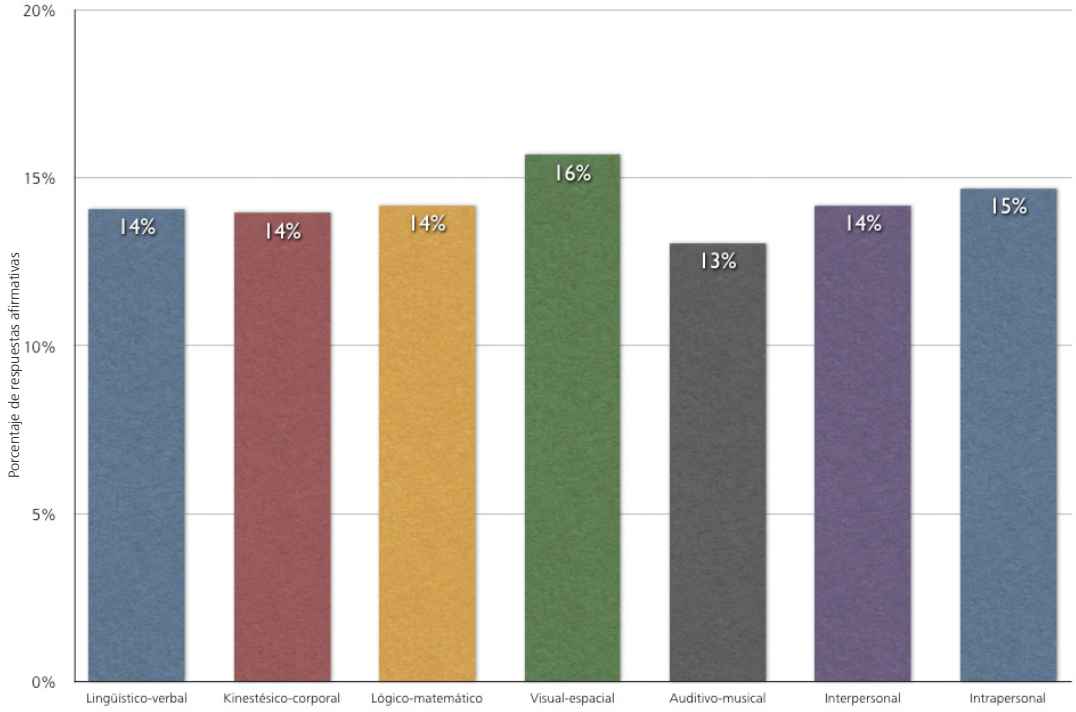
Gráfica 8.

Canal preferencial / académicos por área de conocimiento



Respecto a los estudiantes, el canal preferencial es el visual-espacial con 15.72%, el intrapersonal con 14.71%, el lógico-matemático y el interpersonal con un 14.20% cada uno; el lingüístico-verbal con 14.10%, el kinestésico-corporal con 13.99% y en último lugar el auditivo-musical con 13.08%.

Gráfica 9.
Canal preferencial / estudiantes

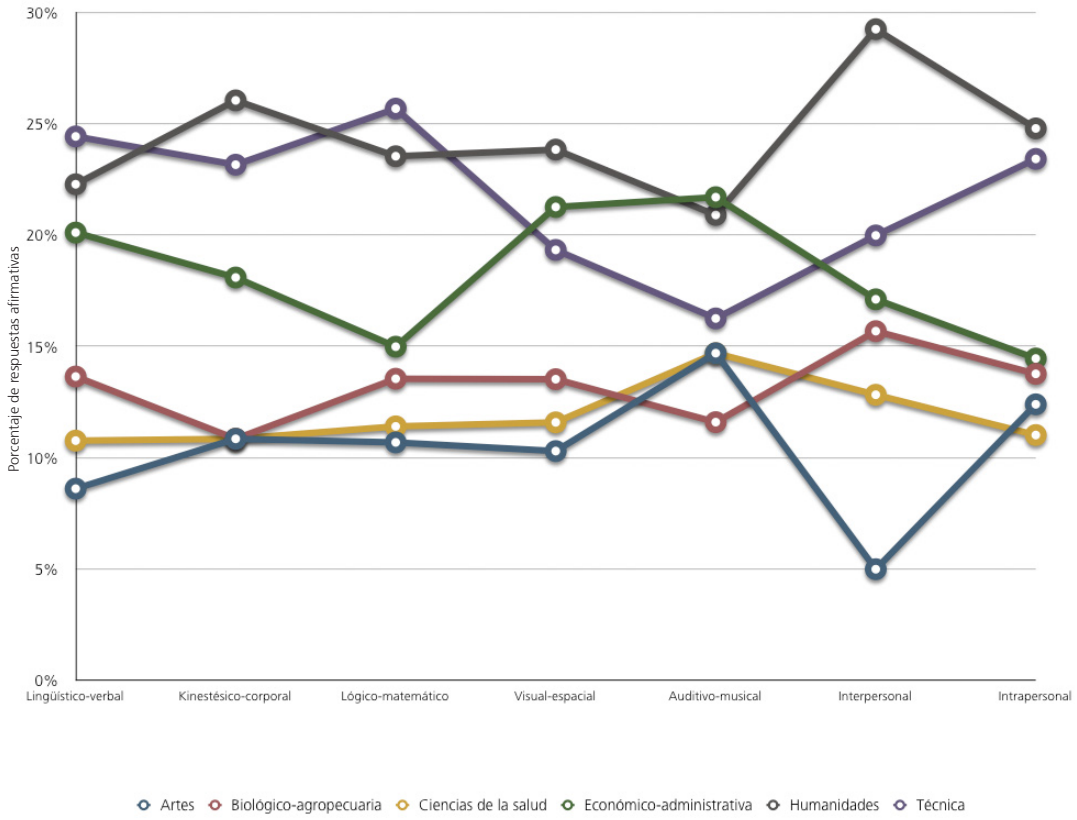


En este estrato, los subgrupos por área de conocimiento en general presentan fluctuaciones, destacando el canal interpersonal en los estudiantes del Área de Humanidades quienes prefieren el citado canal; caso contrario con el subgrupo del Área de Artes que manifiestan mayor preferencia por el intrapersonal. De los siete canales y de las seis áreas de conocimiento, el canal con mayor preferencia es el visual-espacial y el de manos preferencia es el auditivo-musical en los distintos subgrupos.

En números absolutos, en el estrato de estudiantes el modo es el canal visual-espacial con 155 respuestas afirmativas; la mediana con 140 que cae exactamente en los canales lógico-matemático y el interpersonal, y la media con 141.

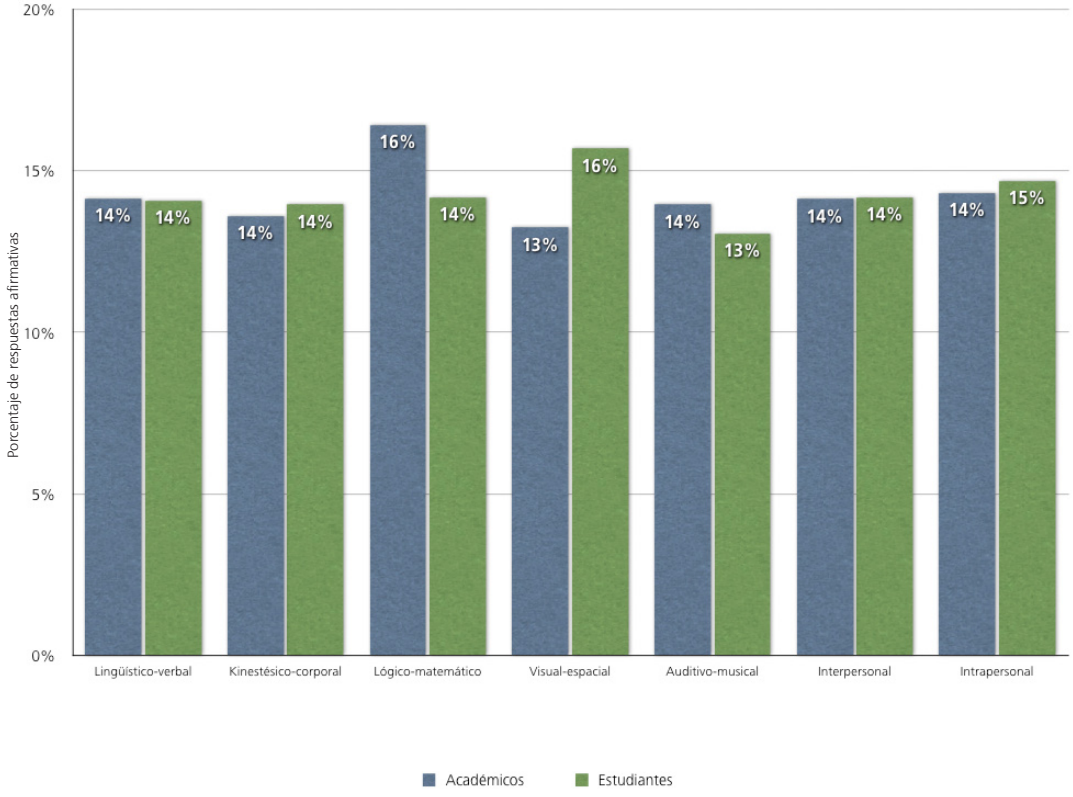
Gráfica 10.

Canal preferencial / estudiantes por área de conocimiento



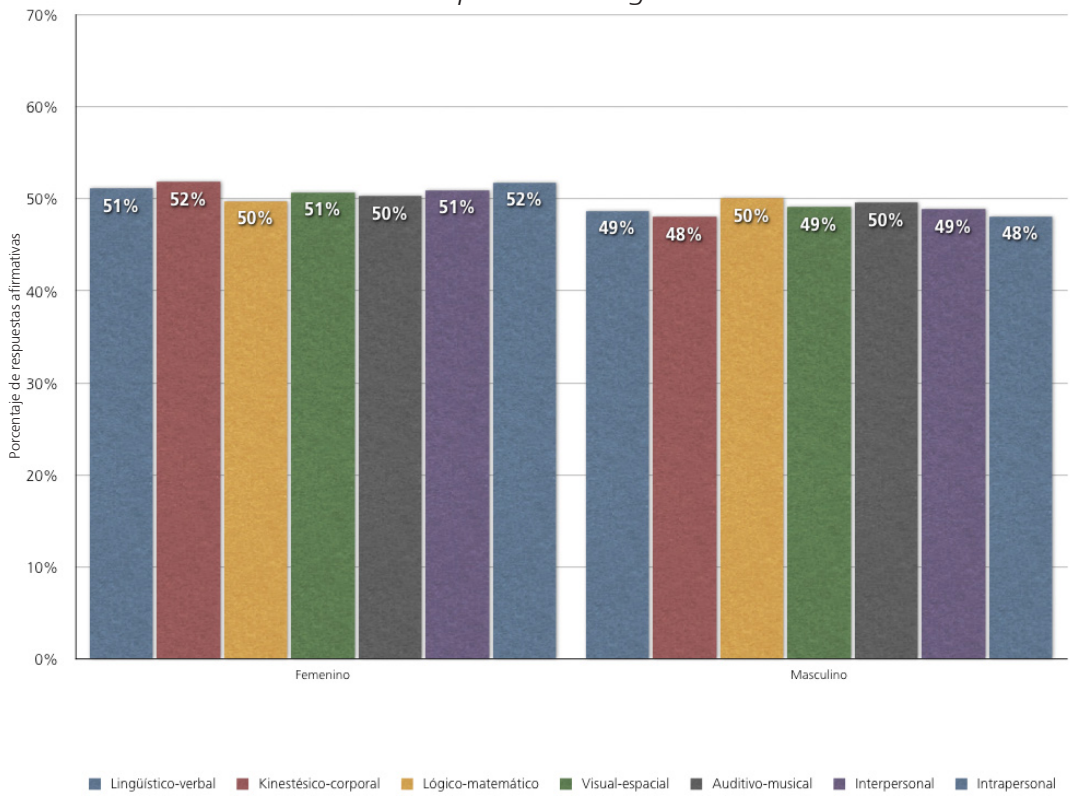
Comparativamente, el estrato de personal académico presenta mayor preferencia por el canal lógico-matemático y el de los estudiantes por el visual-espacial. Además, llama la atención que el canal de menor preferencia para el profesorado es el visual-espacial y para los estudiantes el auditivo-musical. Las coincidencias en cuanto a canal preferencial se dan en el lingüístico-verbal y en el interpersonal.

Gráfica 11.
Canal preferencial / académicos vs. estudiantes



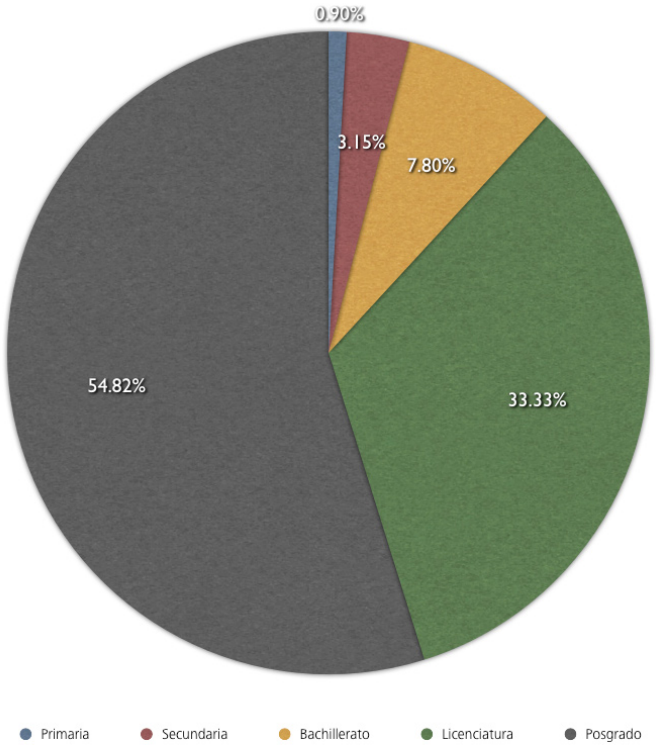
De la muestra representativa de las distintas audiencias por género, se observa que en los canales preferenciales las principales diferencias se dan en el intrapersonal y en el kinestésico-corporal, donde las mujeres presentan un mayor porcentaje. Sin embargo, en el resto de canales en general se denota cierta homogeneidad (lingüístico-verbal, lógico-matemático, visual-espacial, auditivo-musical e interpersonal).

Gráfica 12.
Canal preferencial / género



Con relación al nivel de escolaridad del total de encuestados, se denota que un número significativo ha realizado estudios de posgrado con un 54.82%, de licenciatura con 33.33%, bachillerato con 7.80%, secundaria 3.15% y primaria con 0.90%. Esto implica que el 88.15% son universitarios en los diferentes estratos que forman parte de la muestra representativa, y quizá la predominancia de posgrado se da en los académicos, funcionarios y personal de confianza.

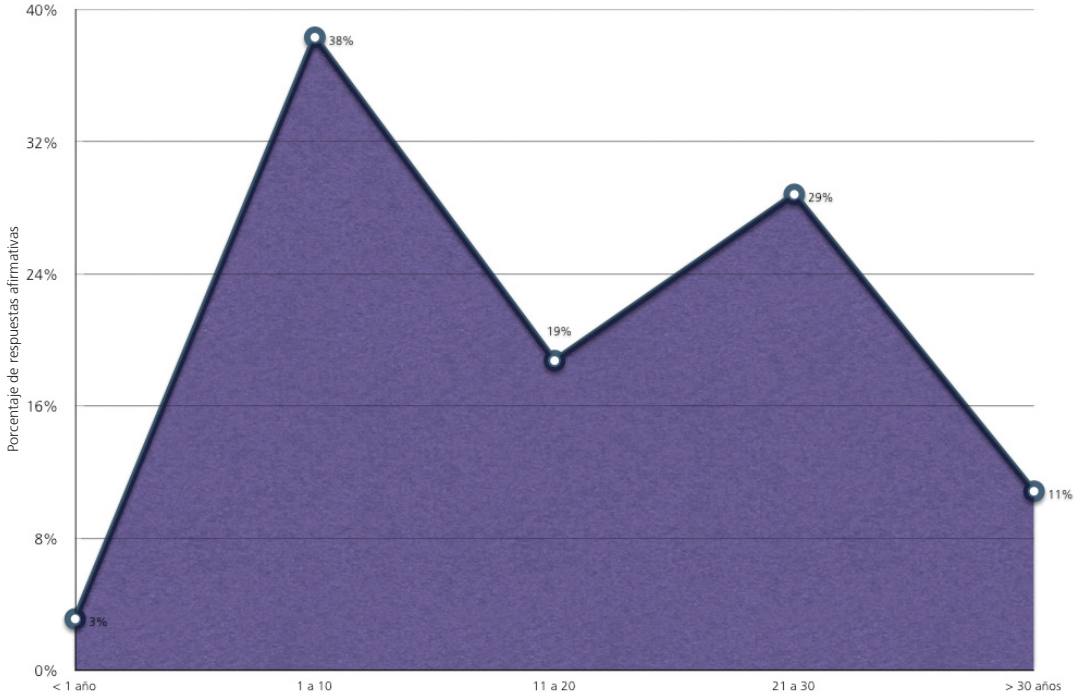
Gráfica 13.
Canal preferencial / nivel de escolaridad



Lo anterior implica que la Universidad Veracruzana, dentro sus políticas y líneas estratégicas de desarrollo, contempla el fortalecimiento de los miembros de su comunidad a través de la realización de estudios de posgrado, independientemente de su tipo de contratación.

Respecto a la antigüedad, del total de la población encuestada el 38.36% tiene entre uno y diez años; el 28.85% entre 21 y 30; el 18.78% entre 11 y 20; el 10.87% más de 30 años y sólo el 3.14% menos de un año. Si se toma en cuenta que los rangos comprendidos de menos de un año a veinte años de antigüedad suman un total de 60.28%, significa que la Universidad cuenta con una población joven y, a la vez está renovando su personal. Además, es importante observar que únicamente el 10.87% tiene más de 30 años de servicio en la institución y es probable que en breve se den procesos de jubilación.

Gráfica 14.
Canal preferencial / antigüedad en la institución



ETAPA CUALITATIVA

Como ya se mencionó, para recabar información relevante para el diseño de un prototipo de SIIS, se realizaron nueve entrevistas a informantes tomando en cuenta la función que desempeñan, específicamente a las personas de primer contacto y que por lo tanto atienden a las diferentes audiencias que concurren a las dependencias ubicadas en el edificio A. *Anexo III*

Tal como se estableció en la metodología para el desarrollo de esta etapa, se llevaron a cabo los siguientes pasos: Realización de entrevistas a informantes clave; transcripción de entrevistas; análisis de diferencias y semejanzas de los testimonios obtenidos; comparación de diferencias y semejanzas, y finalmente, se pudieron determinar cuatro categorías básicas de análisis.

Cabe aclarar que con el propósito de retroalimentar la información obtenida a través de las entrevistas realizadas a informantes, también se les aplicó el inventario de canales preferenciales con el propósito de determinar si existe una relación entre el discurso emitido por los informantes con su canal preferencial.

Con base en lo anterior, los resultados que se presentan son de dos tipos:

1) Las categorías de análisis obtenidas a través de las nueve entrevistas realizadas durante los meses de noviembre y diciembre de 2005 a empleados que laboran en el edificio A de la Unidad Central de la Universidad Veracruzana, en las distintas dependencias que la conforman *Anexo III*; y

2) Los resultados que se obtuvieron de los mismos informantes respecto a los canales preferenciales y su correlación con las categorías de análisis.

Categorías de Análisis

***Categoría 1**: Desconocimiento de la comunidad universitaria respecto a las dependencias que conforman la Unidad Central, su ubicación y el personal que ahí labora.*

De acuerdo con los informantes, los académicos, los estudiantes, el personal de confianza y el administrativo, técnico y manual; en general manifiestan que acuden a diario o con mucha frecuencia a preguntarles por las dependencias y/o personas para realizar trámites académicos y/o administrativos. Ejemplo de lo anterior son los siguientes testimonios:

MLM-Ec-M-S-26:

> *"¿Con qué frecuencia? Bueno, este, diario no, de vez en cuando, porque estoy en ventanilla y preguntan dónde está tal o cual dirección. Algunas veces no lo sé, pero me informo con mis compañeros y ya les digo".*

MEM-Es-M-L-1:

> *"Bueno, muy seguido, de hecho este, casi es del diario que lleguen a la oficina de repente a preguntar dónde se ubica tal persona; tal director o buscando la oficina, y bueno suben un piso y hay que estar orientando bajen dos pisos, etc.; pero sí es muy frecuente. De hecho quien incurre en estos casos es la misma gente que labora aquí (en Rectoría) que no se ubica en qué espacio se encuentran, pudieran estar las personas".*

LAS-Ec-H-B-9:

> *"Son como mínimo unas treinta personas diarias, que no saben dónde está la biblioteca (USBI), las facultades y las oficinas de aquí, son treinta al día".*

***Categoría II**: Dependencias más solicitadas.*

De acuerdo con los testimonios de los informantes, la mayoría manifestó que las dependencias más solicitadas, en orden de importancia, son las siguientes: Rectoría, Direcciones Generales de Áreas Académicas y la Secretaría Académica; las otras dependencias mencionadas por los entrevistados fueron como la Dirección de Planeación, la Secretaría de Administración y Finanzas, la Dirección de Recursos Humanos (área de personal), el Departamento de Prestaciones Sociales (ayudas médicas), la Junta de Gobierno y la Contraloría. De ésto se puede inferir que son instancias donde principalemente se acude para realizar trámites de manera personalizada, vinculados con la vida académico-administrativa de la Universidad. Para ejemplificar lo expuesto, a continuación se transcribe lo declarado por algunos informantes:

MLC-Ec-M-B-17:

"Las Áreas Académicas, se realizan los trámites de revalidación de materias, vienen a checar los planes de estudio, por lo que yo me he percatado".

MLM-Ec-M-S-26:

"A la Secretaría Académica que esta a un costado de nuestra oficina (Dirección General del Área Académica de Humanidades); Rectoría, que está dos pisos arriba; bueno, este, la dirección de personal, dos pisos abajo; son las oficinas que con frecuencia buscan".

GA-Fu-H-L-14:

"Podrían ser tres espacios, obviamente, Rectoría, Secretaría Académica y fundamentalmente el área de personal, ayudas médicas y todo este tipo de trámites más comunes".

FJ-Ec-H-B-13:

"Las Áreas Académicas, Rectoría y Secretaría Académica".

***Categoría III**: Desconocimiento de la población estudiantil con relación a las dependencias que conforman la Unidad Central, su ubicación y el personal que ahí labora.*

Con base en lo emitido por cada uno de los informantes, la mayoría de los estudiantes con mucha frecuencia acuden a la Unidad Central para tramitar equivalencias o revalidaciones de estudio; autorización del servicio social, pago de aranceles, cuotas se inscripción, para conocer las carreras que se ofrecen por área académica o simplemente para entregar oficios. Ésto último para realizar peticiones a las autoridades y funcionarios; además, el personal responsable de correspondencia para la entrega de documentación oficial que generalmente son empleados administrativos, técnicos y manuales. Ejemplo de esta categoría de análisis, son los testimonios siguientes:

MLC-Ec-M-B-17:

"Por lo regular preguntan, este, por las áreas y se les pregunta qué trámites vienen a hacer y vienen en específico por equivalencia o revalidación de materias. Vienen con determinada persona que lleva su trámite".

MLM-Ec-M-S-26:

"Posiblemente, los alumnos cuando llegan, luego a veces llegan a preguntar dónde se debe realizar algún pago; le informo que está en el edificio B donde está caja. Este, qué otra cosa, por lo regular eso, solicitan saber sobre inscripciones. Este, fechas de las inscripciones, ya le decimos que en Dirección de Servicios Escolares, luego preguntan en el Área y pues sobre el servicio social, ya le digo que con mi compañera (no especificó con quién), es la que lleva esos trámites".

MEM-Es-M-L-1:

"No, nada más únicamente preguntan dónde se encuentra la persona que hay que entregar los documentos u oficios".

LAS-Ec-H-B-9:

"Por lo regular sí, me dicen: vengo a pagar un arancel y dónde lo puedo pagar, asuntos con el rector; el servicio social dónde lo dan de alta y de baja. Muy académico lo que preguntan".

***Categoría IV**: Principales causas por las que los miembros de la comunidad solicitan información.*

Los informantes manifestaron que los estudiantes, los académicos, los funcionarios, el personal de confianza y el administrativo, técnico y manual les solicita apoyo en cuanto orientación y localización de dependencias que conforman la Unidad Central por las siguientes causas según sus testimonios:

AG-Fu-M-L-11:

"Por falta de letreros de visualización y que haya un señalamiento en cada piso para que les indiquen en qué área están".

MLC-Ec-M-B-17:

"Porque las únicas personas que saben dónde están ubicadas cada uno de los departamentos, somos las que aquí laboramos y no hay letreros que indique hacia dónde queda cada departamento".

GA-Fu-H-L-14:

"No tenemos una buena señalización y no están bien ubicados los espacios y la gente no lee, aunque esté el letrero. La gente no lee" .

LR-Ec-M-B-8:

"Porque no se ubican bien en el edificio y no hay señalamientos".

MEM-Es-M-L-1:

"Pues, porque desde un principio llegan porque los orientan mal o porque no se ubican, o porque es personal nuevo que desconocen los departamentos".

FJ-Ec-H-B-13:

"Desconocen la ubicación de las oficinas, no hay un señalamiento adecuado y en el edificio A en este caso, no hay un directorio que especifique planta por planta qué oficina hay".

LAS-Ec-H-B-9:

"No están informados, no hay módulo de información, no hay directorios públicos (es decir generales) y pierden el tiempo en andar buscando".

Las categorías de análsis obtenidas a través de los testimonios de los informantes permite corroborar la necesidad de disponer de un Sistema Integral de Información y Señalización en el edificio A.

Además, se establecieron dos deducciones: la primera es la necesidad de que el edificio A de la Unidad Central cuente con *señalizaciones textuales e iconográficas* tales como mapas y directorios *in situ*; y la segunda, es el *diseño de un sistema de consulta en línea* que contemple la información arriba mencionada, contemplando también el personal que labora en cada dependencia. *Anexo v*

Deducciones derivadas de la categórías de análisis

De acuerdo con los testimonios de los informantes, la deducción número uno referida a las *señalizaciones textuales e iconográficas*, a continuacion se ejemplifican las demandas planteadas por las diferentes audiencias de la comunidad universitaria:

AG-Fu-M-L-11:

"Sí, sí cómo no, estaría bien, sí pero considerar algo más simple, para la gente que no está familiarizada con el equipo de cómputo y todo aquello, a lo mejor un letrero que le sea más cómodo. Letreros básicamente, señales en la pared y en cada piso y al salir del elevador, en fin, para que la gente pueda visualizar y localizarnos".

MLC-Ec-M-B-17:

" Sí, hace mucha falta, uy; poner letrero y no solamente escritos sino con imágenes visuales que ayuden a las personas que requieran un servicio de lo que es Rectoría, para ubicar los departamentos y que sea de manera más rápida, porque luego nos dicen ya subí al piso de arriba y no era el que yo buscaba y se pierde mucho tiempo".

MLM-Ec-M-S-26:

"Bueno, poner letreros para que luego se vean. Faltan algunos letreros".

MEM-Es-M-L-1:

"Sí, sería perfecto, sería excelente, que hubiera esto, mucha gente no andaría dando vueltas y luego los hacen subir y bajar; luego hay señores, personas adultas que les cuesta trabajo las escaleras o se fatigan o cualquier cosa. Entrando directamente al edificio tuvieran directamente la ubicación a dónde tienen que ir y no anduvieran dando vueltas. No hay un señalamiento o un directorio general que diga en qué piso vas a encontrar las Áreas Académicas; en el segundo piso la Secretaría Académica, Área de Humanidades, Área de Artes y el Departamento Jurídico. En el tercer piso vas a encontrar la Rectoría, la oficina del abogado general y dirección de tecnología e información. En el cuarto piso, Recursos financieros y en el quinto piso, contraloría, la dirección de auditoria y junta de gobierno. Y si está el vigilante le preguntan".

PM-Ec-M-B-10:

"Sí, de que se hiciera un señalamiento, por lo regular los estudiantes están desubicados y andan de un lugar para otro. Hay nuevos directores y no estoy luego informada. A veces es importante saber".

FJ-Ec-H-B-13:

"La gente que viene pregunta sobre el nombre de la persona y le dicen que se encuentra en Rectoría, sí y va mucha gente a la Rectoría y dice es que me dijo que trabaja en Rectoría y no ubican Rectoría lo que es toda la loma y no ubican la dependencia donde lo van a buscar y pues si vienes a Rectoría; Rectoría es el segundo piso y aquí no laboran; y Rectoría la ubican todos los edificios que hay. Y no les dicen en la loma de Rectoría en tal oficina; por eso la gente también anda dando muchas vueltas. Por casualidad conoce uno al empleado, pues mira está en tal parte y ya lo ubica uno".

LAS-Ec-H-B-9:

"Hace falta señalamientos, hace falta rampas para discapacitados. La gente viene aquí para ver quién le ayuda. Se dice edificio A, pero luego ni la letra A se ve. Hace falta un croquis de la Rectoría y de las facultades, donde se encuentran cada una, para que cuando la gente venga vea y ahí mismo se ubique".

Respecto a la deducción número dos -diseño de un sistema de consulta en línea-, los informantes manifestaron lo siguiente:

GA-Fu-H-L-14:

> *"Sería excelente, esto podría obviar tiempo y si de alguna manera este lugar pudiera optimizar recursos para fluir la información. Sería excelente, ubicar bien a la gente, es obviar tiempo".*

LR-Ec-M-B-8:

> *"Yo creo que sí, sería más conveniente para las personas que vienen de fuera y pues a nivel de Rectoría es muy grande y vienen personas de otras partes de Xalapa y de fuera, sería conveniente como que implementar un sistema o programita en el cual se pudieran orientar desde un principio para que bueno, no pierdan tanto tiempo y uno no se desgaste dando la información, sin embargo, del edifico B hay que retacharlos o están desde arriba hay que mandarlos al piso de abajo. Sería conveniente en la entrada mencionar en cuáles, son los pisos de directores se encuentran para que las personas vean dónde se encuentran, está en el edificio A o está en el B, y más que nada que no pierdan tiempo. Poner un directorio y un directorio en cada piso".*

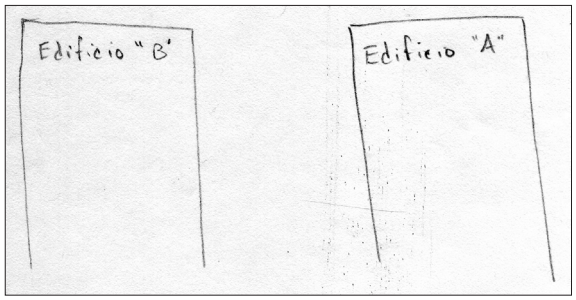
MEM-Es-M-L-1:

> *"Sí, sería perfecto, sería excelente, que hubiera esto, mucha gente no andaría dando vueltas y luego los hacen subir y bajar; luego hay señores, personas adultas que les cuesta trabajo las escaleras o se fatigan o cualquier cosa. Entrando directamente al edificio tuvieran directamente la ubicación a dónde tienen que ir y no anduvieran dando vueltas. No hay un señalamiento o un directorio general que diga en que piso vas a encontrar las Áreas Académicas; en el segundo piso la Secretaría Académica, Área de Humanidades, Área de Artes y el Departamento Jurídico. En el tercer piso vas a encontrar la Rectoría, la oficina del abogado general y dirección de tecnología e información. En el cuarto piso, Recursos financieros y en el quinto piso, contraloría, la dirección de auditoría y junta de gobierno. Y si está el vigilante le preguntan".*

Interpretación de las representaciones realizadas por los informantes

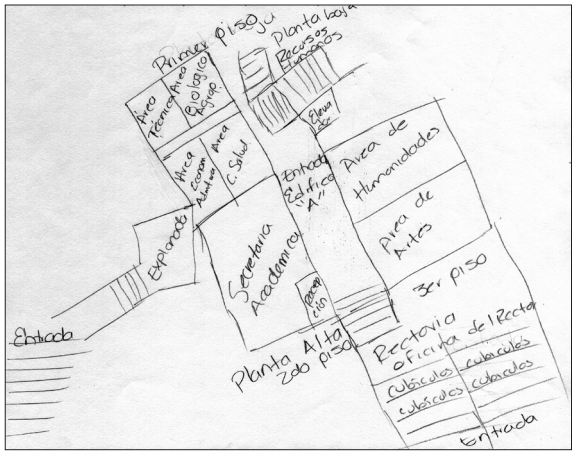
Respecto a los *landmarks* que los informantes tienen como principales referentes, se consideró pertinente analizar cada uno de los dibujos por dos razones: 1) conocer la ruta de acceso cotidiana que utilizan los funcionarios, el personal de confianza, y el personal administrativo, técnico y manual, y 2) aproximarse al esquema mental que cada informante posee con respecto a su modo de representación del espacio.

Con base en lo anterior, a continuación se describen las diferentes perspectivas que cada uno de los informantes tiene en función de la ruta de acceso y panorama particular y/o global de los edificios que integran la Unidad Central:



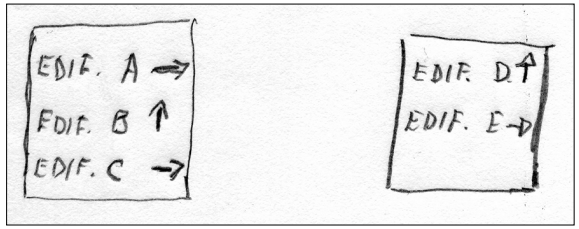
AG-Fu-M-L-11:

Esta persona tiene como principal ruta de acceso la de funcionarios, toda vez que ya sea en automóvil particular o servicio de taxi, el estacionamiento permite visualizar claramente los edificios B y A (por orden de aparición); tal como se puede apreciar en la representación gráfica realizada.



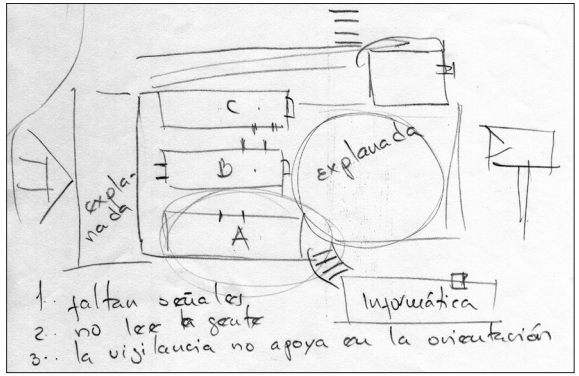
MLC-Ec-M-B-17:

En este caso el informante tiene como ruta de acceso la que utiliza la mayoría de los empleados (general), que le permite ver desde la explanada al edificio A, y parte de su fachada principal. Además, la representación gráfica permite apreciar la inadecuada señalización, toda vez que la planta baja es considerada por el informante como el primer piso, debido a la nomenclatura establecida. También, se denota que tiene un conocimiento general de las dependencias ubicadas en el edificio A, básicamente del primero al tercer piso tal como actualmente están señalizados.



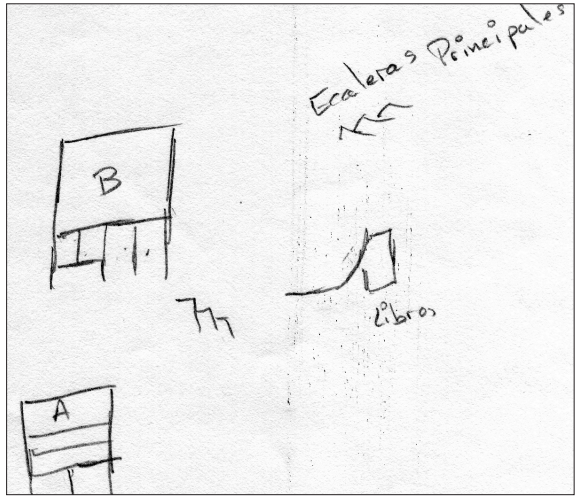
MLM-Ec-M-S-26:

Al igual que el informante anterior, su acceso principal es el general; en su representación gráfica se aprecia que la persona tiene un conocimiento general de los edificios que integran la Unidad Central que le sirven de *landmarks* para acceder a la dependencia donde labora.



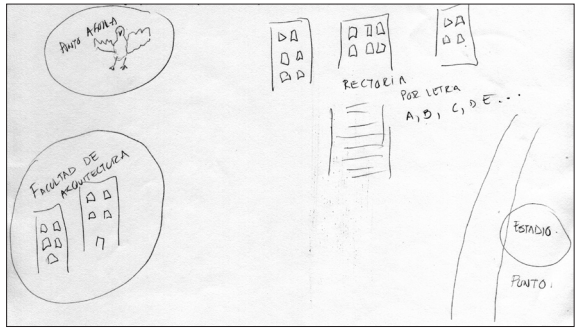
GA-Fu-H-L-14:

Este empleado, actual funcionario, tiene como acceso principal el general. En su representación gráfica se aprecia en primer plano la explanada que le permite visualizar, por la señalización, los edificios A, B y C; y el cuarto sólo pone el nombre de una dependencia "informática". Además del discurso manifestado en la entrevista, reitera por escrito la falta de señalización y que la gente no lee, aunado al hecho, según su apreciación, que el personal de vigilancia no apoya en la orientación a las diferentes audiencias.



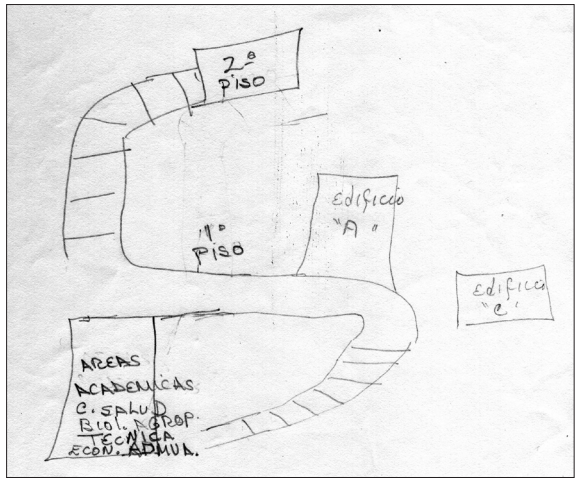
LR-Ec-M-B-8:

Por la representación gráfica hecha por este informante, se denota que también como ruta de acceso principal la que utiliza la mayoría de los empleados universitarios. El primer *landmarks* es el espacio dedicado a la venta de libros, seguido de los edificios B y A. Esto nos permite suponer que el informante tiene un conocimiento parcial de la Unidad Central.



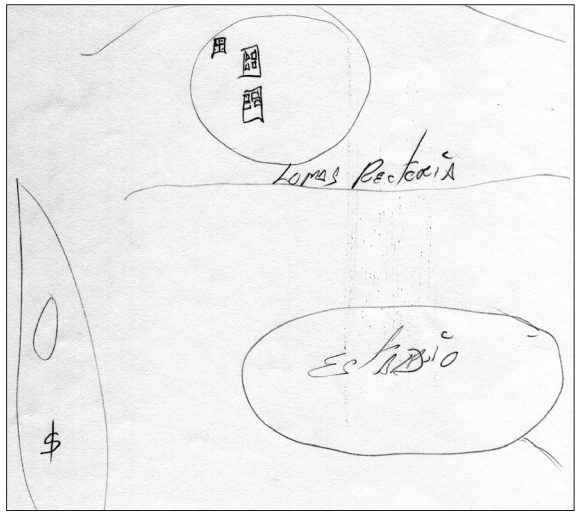
MEM-Es-M-L-1:

Este informante tiene distintos *landmarks* de orientación tales como el Estadio Xalapaño "Gral. Heriberto Jara Corona", la Facultad de Arquitectura y el sitio donde se encuentra una escultura de gran dimensión y que la mayoría de la comunidad universitaria la conoce como "el águila". Además, se denota que su principal ruta de acceso,de acuerdo a su representación gráfica, es la general. Se hace evidente que posee una noción parcial de la Unidad Central, toda vez que dibuja tres edificios sin específicar cuál es cada uno de ellos. Hecho que se afirma debido a que sólo escribe las letras de cada edificio con puntos suspensivos y sin hacer referencia directa.



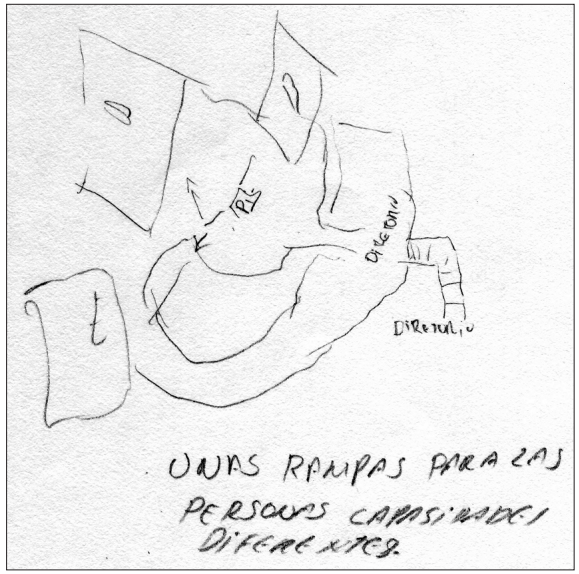
PM-Ec-M-B-10:

Para este informante, el principal punto de referencia es el edificio c. Esto significa que su acceso cotidiano es el general. Además, es evidente el conocimiento parcial que tiene tanto de la Unidad Central, ya que el dibujo sólamente detalla el piso donde trabaja y las dependencias que ahí se ubican.



FJ-Ec-H-B-13:

Este informante tiene como *landmarks* el Estadio Xalapeño, una sucursal bancaria y las lomas donde se ubica la Unidad Central, que comúnmente se le conoce como Rectoría. Además, su visión respecto a los edificios también es parcial, ya que en su representación gráfica sólo se aprecian tres edificios, sin especificar la nomenclatura de ellos. Su ruta de acceso es la general.



LAS-Ec-H-B-9:

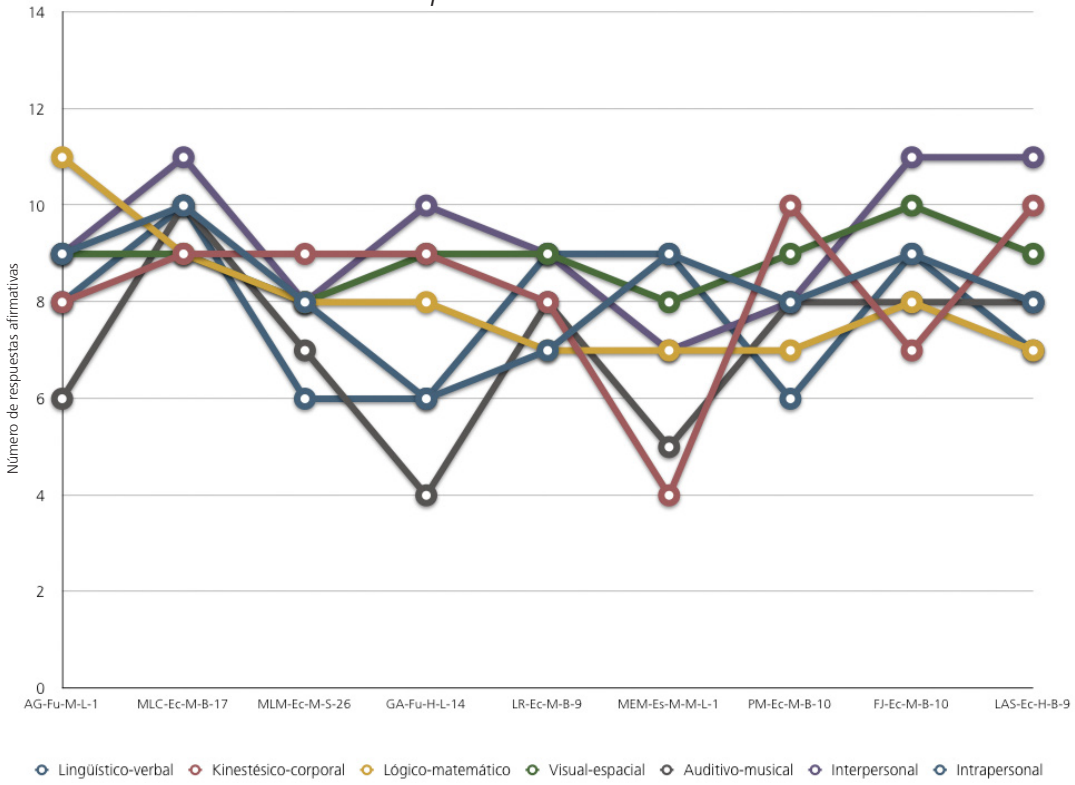
Este informante, miembro del personal de vigilancia tiene como referentes a la cartelera que se ubica al inicio de la escalinata y la señalización incipiente que guía hacia los edificios. Representa gráficamente tres de los cinco edificios que integran la Unidad Central. Su principal ruta de acceso es la general. Además, propone la adecuación de infraestructura física para que individuos con capacidades diferentes dispongan de rampas que les facilite el acceso a las distintas dependencias universitarias.

Resultados obtenidos de los informantes respecto a sus canales preferenciales

A fin de comparar, correlacionar y complementar información para el diseño del prototipo de Sistema Integral de Información y Señalización, tal como se planteó en la etapa cualitativa de la metodología, se aplicó también a los informantes el Inventario de Canales Preferenciales, con la finalidad de conocer si cuentan con las habilidades necesarias para atender a los diferentes tipos de audiencia.

Al respecto, los resultados obtenidos de la aplicación del Inventario mencionado, son interesantes y realmente si complementan la información, toda vez que el 16.23% de los encuestados expresó su preferencia por el canal Interpersonal, en segundo lugar por el Visual-espacial con un 15.44%, seguido del Lingüístico-verbal y Kinestésico-corporal con un 14.29% cada uno.

Gráfica 15.
Canal preferencial / informante



Lo anterior, permite inferir que el discurso emitido por los informantes sí es coincidente con relación a la necesidad de un Sistema Integral de Información y Señalización, ya que destaca la habilidad que tienen para relacionarse con otras personas, aunado a su capacidad Lingüístico-verbal para decodificar lo manifestado por las audiencias en cuanto a orientación y localización. Habilidades que dan cuenta de cierta efectividad para la atención al público (30.52%). Además, el canal Visual-espacial, independientemente de las características del dibujo que realizó cada informante, se denotan los landmarks de que disponen dentro de su esquema conceptual con relación a la Unidad Central, que vinculado con el canal Kinestésico-corporal implica también la capacidad que tienen para desplazarse y orientar a las audiencias (29.73%).

Análisis y correlación de resultados cuantitativos y cualitativos

Con base en el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la investigación, en las etapas cuantitativa y cualitativo, se hace evidente que para el diseñador de información es imprescindible investigar sobre un tema y un objeto de estudio determinados, de lo contrario se diseñarían productos ineficaces, ineficientes, de escasa usabilidad y de poca satisfacción; además, la investigación permitió obtener por lo menos dos grandes perspectivas para el diseño de un prototipo de SIIS, tal como a continuación se resume.

Desde el planteamiento del problema, como diseñador de información, se consideró que la tendencia estaría básicamente orientada al aspecto eminentemente visual; sin embargo, los resultados cuantitativos arrojaron que en general -cuatro de las cinco audiencias/estratos que formaron parte de la muestra representativa- tienen una preferencia mayor por el canal lógico-matemático, y el visual espacial ocupa uno de los últimos lugares (sexto). Caso contrario sucedió con el de los estudiantes, que la preferencia fue por el visual-espacial. Situación que se asemeja a la información arrojada por los informantes que en lo general coinciden con la preferencia que tienen los alumnos. Además, la información cualitativa dio pauta para que el diseño del prototipo de SIIS se tomen en cuenta otros aspectos tales como: redistribución de espacios en cada uno de los pisos del edificio A, precisión en la señalización de cada una de las dependencias, adecuación de infraestructura física para personas con capacidades diferentes, entre otros aspectos.

Se deduce, por los testimonios de los informantes, la necesidad de capacitar a los empleados de primer contacto incluyendo al de vigilancia, toda vez que hasta los propios trabajadores del edificio A desconocen la totalidad de dependencias y personal que labora en la Unidad Central.

También resulta relevante tomar en cuenta que es probable que la desinformación de los diferentes tipos de audiencia, se deba a la inconsistente agrupación de dependencias que tienen las mismas o semejantes funciones, como por ejemplo las Direcciones Generales de Áreas Académicas, la Contraloría, la Secretaría de Administración y Finanzas; la Dirección de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento. Aunado al hecho de que algunas dependencias que forman parte de una dirección no sólo se encuentran en pisos diferentes, sino incluso están ubicadas en edificios diferentes. Situación que de antemano dificulta la orientación, la realización de trámites académicos y administrativos, y el tránsito expedito, es decir, rapidez y agilidad en los procesos de gestión.

En resumen, la complementariedad metodológica para el diseño de cualquier producto de comunicación e información es importante, ya que el investigador tiene la posibilidad de conocer, analizar e interpretar la información obtenida, evitando, en la medida de lo posible, sesgos que con frecuencia ocurren y impactan negativamente en la eficacia y eficiencia.