



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN

**La opinión pública de los alumnos de la FES Cuautitlán
respecto al formato y contenido de su Portal Web**

SEMINARIO TALLER EXTRACURRICULAR
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
Lic. En Periodismo y Comunicación Colectiva

PRESENTA

Leticia Ríos García

Asesor: Maestra Laura González Morales

Octubre del 2008



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN

**La opinión pública de los alumnos de la FES Cuautitlán
respecto al formato y contenido de su Portal Web**

SEMINARIO TALLER EXTRACURRICULAR
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
Lic. En Periodismo y Comunicación Colectiva

PRESENTA

Leticia Ríos García

Asesor: Mtra. Laura González Morales

Octubre del 2008

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de investigación está dedicado a mis hijos Fer y Diego, porque sus sonrisas y entusiasmo, son el motorcito que todos los días me empuja a buscar ser una mejor persona. Los quiero mucho!!

Un agradecimiento especial para mis padres, de quienes aprendí, desde que era una niña, que con empeño los sueños se cumplen. Mamá, papá ustedes sembraron en mí esa semillita de búsqueda que me llevó a cursar una carrera en la UNAM y hoy me permite concluirla. Gracias, por su amor, por sus esfuerzos y sacrificios.

Gracias Fer por el respaldo, apoyo y comprensión que siempre me diste para que hoy pueda cerrar este importante círculo en mi vida profesional. Te amo.

Gracias Angie, por todo el tiempo que dedicaste a mis niños, mientras yo trabajaba en ese proyecto. Hoy, me toca seguir tus pasos...y con tu ejemplo (de hermana menor) buscar un título profesional. Te quiero mucho

Gracias George, por tu asesoría técnica y por acompañar a Angie, durante mis ausencias en casa.

Gracias a mis amigas: Yaz, por empujarme a entrar en ese proyecto y por la ayuda que recibí durante el mismo; y a Marisol, porque que con todo y bebé siempre estuvo a mi lado, incluso en la aplicación de encuestas.

Gracias a todas las personas que permitieron concretar este proyecto: mis profesores del Seminario Taller Extracurricular: Venus Armenta, Olga Gallo, Héctor Torres Lima, Eduardo Escamilla; y especialmente a Laura González, también mi asesora.

Gracias a la Lic. Hilda Colín, titular del Departamento de Educación a Distancia de la FES Cuautitlán.

ÍNDICE

Introducción	1
Capítulo 1 MARCO TEÓRICO	9
1.1 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS	9
1.1.1 El Sistema y su Organización	9
1.1.2 El Sistema como método de Análisis	10
1.1.2.1 Selección entre los componentes del Sistema	10
1.1.2.2 Distinción entre los componentes del Sistema	11
1.1.2.3 Relación entre los componentes del Sistema	11
1.1.3 El Modelo General de Sistemas	13
1.2 TEORÍA SOCIAL DE LA COMUNICACIÓN	14
1.2.1 Definición de comunicación	14
1.2.2 El Modelo Dialéctico de la Comunicación	14
1.2.2.1 Actores	15
1.2.2.2 Instrumentos	16
1.2.2.3 Expresiones	16
1.2.2.4 Representaciones	17
1.3 OPINIÓN PÚBLICA	18
1.3.1 Componentes de la Opinión Pública	18
1.3.2 Características de la Opinión Pública	20
1.4 TEORÍA DE LA MEDIACIÓN SOCIAL	20
1.4.1 Definición de la Mediación Social	20
1.4.2 Instancias Mediadoras	22
1.4.3 Realidad y Modelos	22
1.4.4. Los Modelos, el Control Social y la Ideología	23
1.4.5 Modelos Mediacionales	25
1.4.6 Transmisión de la Información	25
1.4.6.1 Principales Modelos	26
1.4.7 Planos de la Mediación	28
1.5 LA HISTORIA DE LA OPINIÓN PÚBLICA	29
1.5.1 Comunidad Primitiva	29
1.5.2 Mesopotamia	35
1.5.3 Comunidad Egipcia	38
1.5.4 Periodo de Grecia y Roma	43
1.5.5 Edad Media	44
1.5.6. La Ilustración	46
1.5.6.1 Renacimiento	46
1.5.6.2 Época Liberal	48
1.5.7 La Opinión Pública en la Actualidad	57
1.5.7.1 Encuesta	63

1.5.7.2 Sondeo	66
Capítulo 2 MARCO CONTEXTUAL	68
2.1 SISTEMA HISTÓRICO	68
2.1.1 Antecedentes	69
2.1.2 Desarrollo: Departamento de Educación a Distancia y Portal Web	74
2.1.3 Situación Actual del Portal Web	77
2.2 SISTEMA CULTURAL	78
2.2.1 Normatividad de la UNAM Respecto a Portales Web	78
2.2.2 Normatividad del Portal Web de la FESC	84
2.2.3 Misión	88
2.2.4 Visión	88
2.2.5 Objetivos	88
2.3 SISTEMA SOCIAL	89
2.3.1 Organigrama de la FES Cuautitlán	89
2.3.2 Funciones del Departamento de Educación a Distancia	90
2.3.3 Organigrama Departamento de Educación a Distancia	92
2.3.4 Funciones del Responsable de Educación a Distancia	92
2.3.5 Funciones del Responsable de Administración y Diseño Web	93
2.4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS DEL PORTAL WEB	94
2.4.1 Características del Portal Web (formato y contenido)	99
2.4.2 Características de la Población	101
Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO	104
3.1 RELACIÓN DEL MARCO TEÓRICO CON LA TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN	104
3.2 EL SISTEMA HIPÓTETICO	107
3.3 VARIABLES	110
3.4 TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN	113
3.5 ARBOREACIÓN DEL CUESTIONARIO	133
3.6 TABLA DE EQUIVALENCIAS	142
3.7 CUESTIONARIO PILOTO	144
3.8 REPORTE DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS DEL CUESTIONARIO PILOTO	152
3.9 CUESTIONARIO FINAL	155
3.10 RESULTADOS DEL PILOTEO	165

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	<u>166</u>
4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN	<u>166</u>
4.2 LEVANTAMIENTO DE DATOS	<u>168</u>
4.3 ESTRATEGIA DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS	<u>170</u>
4.4 REPORTE DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS	<u>174</u>
4.5 MÉTODO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS	<u>176</u>
4.5.1 Vaciado de Datos	<u>176</u>
4.5.2 Cruce de Datos para Obtener el Conocimiento	<u>180</u>
4.5.3 Cruce de Datos para Obtener la Opinión	<u>181</u>
4.6 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	<u>183</u>
4.6.1 Resultados por frecuencia e indicador	<u>183</u>
4.6.2 Resultados de Conocimiento por Variable Sociodemográfica	<u>210</u>
4.6.3 Resultados de Opinión por Variable Sociodemográfica	<u>238</u>
4.6.4 Interpretación de Resultados	<u>298</u>
4.6.4.1 Datos que Responden a la Justificación de la Investigación	<u>300</u>
4.6.4.2 Datos que Responden a la Misión y Visión	<u>315</u>
4.6.4.3 Datos que Responden a los Objetivos del Portal Web	<u>323</u>
4.6.4.4 Datos más Relevantes del Referente de Estudio (Formato y Contenido)	<u>329</u>
4.6.4.5 Datos Relevantes por las Características de la Población	<u>331</u>
4.6.4.6 Comprobación o Disprobación del Sistema Hipótesis	<u>333</u>
CONCLUSIONES	<u>337</u>
FUENTES DE CONSULTA	<u>343</u>

Introducción

En México existen 14.8 millones de computadoras personales, de las cuales, 8.7 millones tienen acceso a Internet; y de estas últimas el 55% están instaladas en los hogares, de acuerdo con la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) en su estudio titulado “Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2007”.

De acuerdo con dicha investigación, en nuestro país existen 22.7 millones de internautas, de los cuales, el 24% tienen 25 y 34 años; el 20% entre 20 y 24 años; y el 35%, entre 12 y 19 años; es decir el 79% son jóvenes.

Nos encontramos en una época en la cual la tecnología es una herramienta fundamental para la educación. En las universidades privadas el uso de computadoras con acceso a Internet que proporciona información inmediata, es una realidad cotidiana entre los jóvenes desde hace varios años y en las públicas empieza a serlo.

La World Wide Web (www) se ha convertido en un banco de consulta obligada entre los estudiantes, tanto para cuestiones académicas y de investigación como para resolver asuntos de tipo administrativos e informativo, en relación con sus escuelas.

La educación universitaria pública en México no puede quedarse al margen y también ofrece información a través de Portales y Páginas Web. Si bien, no todos los alumnos de dicho sistema cuentan con una computadora propia; es un hecho que tienen acceso a Internet a través de “ciber-cafes”, bibliotecas, amigos o familiares.

Y es que, con la globalización mundial, las instituciones saben la importancia que tiene contar con un Portal Web que permita su difusión, pero que también sea suficientemente útil y accesible.

En el área de la educación no son sólo las universidades las que difunden sus actividades académicas, culturales y de investigación; así como su oferta educativa.

Las escuelas de nivel medio e incluso básico, como primaria y preescolar también hacen uso de este tipo de servicios.

Contar con herramientas informativas inmediatas y de fácil acceso, como puede ser un Portal Web se ha convertido en una necesidad para las escuelas y facultades de instituciones como la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); la máxima casa de estudios del país.

La trascendencia de la *www* como un escaparate de difusión, que puede fortalecer la imagen institucional de la UNAM, es reconocida en el documento “Disposiciones Generales para Sitios Web Institucionales de la UNAM”, publicado por su Consejo Asesor de Cómputo de la institución (CAC) en la página www.cac.unam.mx, donde se establecen las normas para regular la creación, actualización y mantenimiento de sus sitios *Web* institucionales.

“...hoy en día no se concibe una institución de importancia nacional e internacional como la UNAM, que no tenga presencia en la red mundial, siendo el escaparate a través del cual muchas instituciones y personas de todo el mundo se asoman a nuestra institución”.

La UNAM destaca que su imagen institucional en Internet depende de la calidad en contenidos y diseño que tenga en sus sitios (de cada dependencia, entidad y programas universitarios), al ser éstos, un medio de difusión masivo, al cual, tienen acceso usuarios de diversas nacionalidades.

Uno de los sitios Web de la UNAM a los que hace referencia el Consejo Asesor de Cómputo de dicha institución es el Portal de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán (FESC), que inició operaciones en 1999.

La FESC (primera unidad multidisciplinaria construida fuera de Ciudad Universitaria), realizó la última actualización de su Portal Web en diciembre del 2007 en respuesta a los avances tecnológicos y educativos, con la finalidad de ofrecer información de interés y utilidad para su comunidad interna.

El Portal Web de la FESC ha registrado un incremento paulatino en el número de visitantes. En el Informe de Actividades de la Dirección de la FES Cuautitlán se destaca el arranque de operaciones del sitio.

Desde su instalación, hasta octubre del 2000 el Portal recibió 113 mil 540 visitas. En 2001 no se contabiliza el número de visitas, pero éstas son sumadas en un registro de 1999 a 2002 con 247 mil.

En el periodo de 2002 a 2003, se registraron 180 mil accesos. En el lapso de 2003-2004 fueron 191 mil. Y del primero de octubre de 2004 al 31 de agosto de 2005, se contabilizaron 392 mil.

En el periodo del primero de octubre de 2005 al 30 de septiembre de 2006, el número de personas que entraron al Portal fue de 340 mil 219, un promedio diario de 932 accesos.

Para el primer semestre del 2007, aumentaron a mil 46 visitas diarias en promedio. Sin embargo, este número todavía es reducido en relación con la matrícula de alumnos de FES Cuautitlán, que es de 11 mil 229 a nivel licenciatura y de 138 en posgrado.

El Departamento de Educación a Distancia de la institución área encargada del Portal Web realizó una actualización del mismo con la finalidad de ofrecer una nueva estructura con elementos visuales organizados de acuerdo con las necesidades estudiantiles, académicas y avances tecnológicos, para hacer más atractiva su consulta.

Los objetivos de la actualización del Portal son integrar calidad y presentación con un contenido organizado, de fácil acceso, consulta y navegación, optimizando lo último en recursos digitales; a través de una imagen renovada, agradable y cordial que invite a la navegación.

En el Portal Web el usuario puede bajar diversos documentos para apoyo de actividades académicas y administrativas como: el Plan de Desarrollo Institucional,

los planes de desarrollo de diferentes carreras y el Reglamento de Estudios de Posgrado.

El sitio proporciona información sobre temas, tanto académicos como administrativos, entre los que destacan: la estructura organizacional y función de cada departamento que conforma la facultad, trámites, planes de estudio, bolsa de trabajo, servicio social, becas, eventos culturales, educativos y calendario de actividades.

El Portal Web es un medio de consulta directo e inmediato para su comunidad interna y externa. Después de nueve años de operaciones se han realizado dos actualizaciones trascendentes, la primera en octubre de 2006 y la segunda en diciembre de 2007.

Pero, hasta el momento no se había hecho un estudio para conocer cuál es la opinión de sus alumnos respecto a la información y los servicios que éste otorga; básicamente por falta de recursos económicos y humanos para hacerlo.

Es por ello que la presente investigación, tiene el objetivo de conocer la Opinión Pública de los alumnos del Campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido del Portal Web de la Institución.

La técnica que se utiliza en la investigación es la encuesta, mediante el instrumento cuestionario presencial a una muestra no probabilística de alumnos, es decir jóvenes que acepten participar voluntariamente.

Los resultados obtenidos ofrecerán la información para la mejora de los servicios que ofrece el Portal Web a través de futuras actualizaciones por parte del Departamento de Educación a Distancia de la FESC.

La presente investigación se sustenta en la Teoría General de Sistemas, la Teoría de la Mediación Social y la Teoría Social de la Comunicación, todas del autor español, Manuel Martín Serrano, las cuales, son definidas en el Capítulo 1 Marco Teórico.

En dicho capítulo también se analiza a la Opinión Pública desde el Enfoque Comunicativo y se realiza un recorrido de ésta desde la época primitiva hasta la actualidad.

La Teoría General de Sistemas define al sistema como una entidad real conformada por un conjunto de elementos organizados. En este estudio se utiliza el sistema como método de análisis, debido a que, nuestro objeto de estudio (la Opinión Pública) cumple con el requisito de estar organizado, es decir, es un sistema a nivel real.

La Opinión Pública es considerada como un subsistema del sistema comunicativo, con el cual, comparte los mismos elementos: actores, instrumentos, expresiones y representaciones.

Basados en las teorías de Manuel Martín Serrano antes indicadas se responderá a la pregunta ¿cuál es la Opinión Pública de los alumnos del campo 4 de la FESC Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web de la Institución?

En el Capítulo 2, Marco Contextual, se revisará el sistema histórico, cultural y social del Portal Web.

En este capítulo también se detallarán las Disposiciones Generales de la UNAM para Sitios Web Institucionales que tienen como finalidad permitir a los responsables de crear actualizar y mantener los sitios Web de la UNAM, fortalecer su imagen institucional y lograr una mayor difusión del conocimiento generado en la misma; así como establecer las pautas para mejorar el diseño y contenido de sus Sitios Web.

En el Capítulo 3 se elaboró la Metodología para el diseño del instrumento de investigación, que está conformada por la elaboración de una Tabla de Operacionalización; una Tabla de Arboreación y de una Tabla de Equivalencias, que en conjunto permitirán la elaboración del cuestionario.

En este capítulo se retomaron algunas de las Disposiciones Generales de la UNAM para Sitios Web relacionadas con Usabilidad y Accesibilidad, contenido de información y de servicios; así como contenido gráfico y disponibilidad, para la elaboración de la Tabla de Operacionalización.

La Tabla de Operacionalización utilizará el Modelo de la Mediación Social, detallado en el Marco Teórico (Capítulo 1), adaptando los planos de los principios, de la expresión o mediación y de la situación a los conceptos de: conocimiento, opinión y datos sociodemográficos del grupo social a estudiar.

También se desarrolló una prueba piloto, que permitió detectar irregularidades para la corrección del cuestionario definitivo.

No se conoce cuál es la opinión pública de los alumnos del campo 4 de la FES Caututitlán respecto al formato y contenido del Portal Web de la institución, por lo cual, en este estudio se trabaja con la denominada hipótesis nula.

Las hipótesis alternativas estarán enunciadas de acuerdo a variables de conocimiento, opinión, y sociodemográficas.

En el Capítulo 4 se define el concepto de población desde la perspectiva teórica, para posteriormente, detallar las características de la población que se va a encuestar.

Se desarrolla el procedimiento que se siguió para realizar el levantamiento de datos, es decir, la aplicación de la encuesta; así como el vaciado e interpretación de los mismos.

En este capítulo también se definió la muestra a encuestar, en este caso es de tipo “no probabilística”, con sujetos voluntarios y se exponen los motivos de esta decisión.

Después de nueve años de operación, el Portal Web tendrá por primera vez un acercamiento directo con los alumnos de la FESC para conocer cuál es su opinión sobre los servicios que presta.

Los resultados que se obtienen de la investigación permitirán al Departamento de Educación a Distancia hacer mejoras al formato y contenido del Portal, a fin de atraer más usuarios.

Como egresada de la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva, esta investigación me permitió acercarme al estudio de la Opinión Pública, con lo cual, puedo complementar mi desarrollo académico y laboral en una área que hasta el momento no había tenido oportunidad de explorar; y que posteriormente puede fortalecer mi desempeño en el área laboral.

También me proporcionó la oportunidad de analizar una publicación electrónica, como el Portal Web de la FESC, en un momento en el que los avances tecnológicos han transformado significativamente el área de la comunicación y el periodismo.

Una vez realizada esta investigación para conocer la Opinión Pública de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido de su Portal Web, se pueden elaborar otras investigaciones como:

La Opinión Pública de los profesores y administrativos de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido del Portal Web de la institución.

El uso y aprovechamiento del Internet entre los alumnos de la FES Cuautitlán en su quehacer académico.

El uso y aprovechamiento del Internet por parte de los profesores de la FESC en la impartición de sus clases, como una herramienta cotidiana y útil para la educación.

Un estudio de opinión pública entre los cibernautas del portal en general para conocer quienes lo visitan, lugar de residencia, perfil e intereses.

Con esta investigación se generan nuevas hipótesis de trabajo por la necesidad reciente que resulta para las instituciones educativas explorar el conocimiento y la opinión de sus jóvenes alumnos respecto al uso de la tecnología en su vida académica, dependiendo de su situación sociodemográfica.

En la actualidad es necesario que las instituciones educativas se involucren en los avances tecnológicos y los requerimientos de información inmediata, confiable y de primera mano que sus estudiantes demandan; porque el ritmo de la vida así lo exige, si se quiere estar al nivel de la competencia académica y posteriormente profesional que se van a enfrentar.

En una realidad mundial de competencias, para las instituciones que conforman la UNAM, considerada como una de las 100 mejores universidades de todo el mundo; resulta fundamental (como lo es para cualquier institución) conocer la opinión de aquellos a quienes van dirigidos sus servicios, y a partir de esos datos, de esa información, tomar decisiones de mejora.

Tal es la trascendencia de una investigación como la que se realiza para conocer la opinión pública de los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido de su Portal Web.

Capítulo 1

MARCO TEÓRICO

La presente investigación se sustenta en la Teoría General de Sistemas, la Teoría de la Mediación Social y la Teoría Social de la Comunicación.

Dichas teorías son propuestas por la Escuela de Madrid que encabeza el investigador Manuel Martín Serrano.

Este estudio se desarrolla a partir de materiales seleccionados por los ponentes del Seminario Taller Extracurricular Opinión Pública 2007-2008, que se imparte como opción de titulación para la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva en la Facultad de Estudios Superiores (FES) Acatlán.

A continuación se presenta un resumen con citas directas e indirectas sobre la Teoría General de Sistemas, del autor español, en su en su libro Teoría de la Comunicación.

1.1 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

Esta teoría define al sistema como un conjunto de elementos organizados y destaca que es una entidad real. Un conjunto de elementos que no están organizados no se les puede considerar un sistema, se trata de un “agregado”.

1.1.1 El Sistema y su Organización

Tanto el sistema como el agregado están conformados por conjuntos de elementos, la diferencia entre ambos, consiste en que sólo el sistema está organizado. Un ejemplo es un desfile militar o las contracciones del parto. Mientras que los agregados pueden ser los ruidos en la frecuencia de la radio o las salidas del juego de la lotería, carecen de orden.

Se pueden encontrar sistemas constituidos por elementos o componentes en prácticamente todos los niveles de la realidad.

1.1.2 El Sistema como Método de Análisis

El sistema puede ser utilizado como método de estudio, siempre y cuando, el objeto a estudiar cumpla con el requisito de estar organizado, es decir, que sea un sistema a nivel real.

“El análisis sistémico de un conjunto de elementos se caracteriza porque se propone explicar la organización del objeto de estudio”¹

Un conjunto de elementos organizados pueden ser analizados como un sistema siempre y cuando cumplan con tres características: se seleccionen, se distingan y se relacionen entre sí.

Se considera que un componente está implicado o pertenece a un sistema cuando su existencia es necesaria para que el sistema funcione como tal.

1.1.2.1 Selección entre los componentes del sistema

Los elementos de un sistema pueden seleccionarse en:

a) Obligatorios. Cuando su desaparición implica la desaparición, transformación o incapacidad para funcionar del sistema.

b) Optativos. Cuando su desaparición no implica la desaparición del sistema, que puede seguir funcionando sin transformarse, sustituyendo ese elemento por otro.

La flexibilidad del sistema es determinada por su selección de elementos. Si todos sus componentes son obligatorios se trata de un sistema completamente rígido. Si todos fueran optativos sería totalmente elástico.

También existe un tercer tipo de elementos denominados “incorporados”, los cuales, precisan de la existencia del sistema, pero no están incorporados a él.

¹ Martín Serrano, Manuel.e.t.al. Teoría de la Comunicación. Epistemología y Análisis de la Referencia. p.95

1.1.2.2 Distinción entre los Componentes del Sistema

La distinción de un sistema se establece cuando las diferencias entre sus elementos son necesarias para que éste funcione. Puede ser de dos tipos:

a) Estructural. Por la posición que ocupa, misma que no puede ser ocupada por otros.

b) Funcional. Por la función que realiza; sin que ésta pueda ser realizada por otros.

La distinción entre los elementos del sistema es definida por la heterogeneidad de los mismos; sin embargo, ésta no es requisito indispensable para que se diferencien entre sí.

Una característica de los sistemas sociales es que están constituidos por elementos heterogéneos.

El tamaño de un sistema, se determina por el número de elementos diferenciados entre sí, y no por el número total de éstos. Es decir, el sistema más pequeño será aquel que cuente con dos componentes diferenciados.

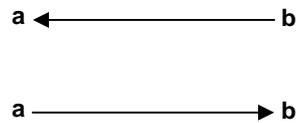
1.1.2.3 Relación entre los Componentes del Sistema

Un elemento pertenece a un sistema cuando las relaciones que establece con otro u otros componentes son necesarias para que éste funcione como tal, es decir, permanezca organizado. A esas relaciones se les denomina dependencias y existen tres tipos:

a) Solidarias. Se establece cuando el cambio de un elemento le afecta necesariamente a otro u otros elementos y viceversa.



b) Causales. Se presenta cuando el cambio de un elemento afecta necesariamente a otro u otros, pero no ocurre a la inversa.



c) Específicas. Se registra cuando el cambio de un elemento puede o no afectar a otro u otros, pero no necesariamente, y viceversa.



Para que un sistema funcione no es necesario que cada elemento mantenga relaciones directas con todos y cada uno de los demás. Basta que un componente se relacione de forma directa con otro para formar parte del sistema; con el resto puede hacerlo de forma indirecta.

La distribución de dependencias solidarias, causales o específicas indica la construcción de un sistema:

Un sistema en el cual todas las relaciones son de tipo solidarias será el más constreñido, es decir contará con menos grado de libertad. Se tratará de un sistema previsible a nivel de la organización, donde será más fácil determinar el comportamiento de sus elementos.

El sistema donde todas las relaciones sean específicas será el menos constreñido; es decir, contará con más grados de libertad. Se tratará de un sistema menos previsible a nivel de la organización, donde será menos fácil determinar el comportamiento de sus elementos.

Cuando un sistema cuya organización y/o funcionamiento se ve afectado por la intervención humana del mismo sistema, es considerado un sistema finalizado (por

su grado de libertad). Se trata de “intervenciones o mediaciones sociales capaces de controlar el conjunto del sistema o alguno de sus componentes²”.

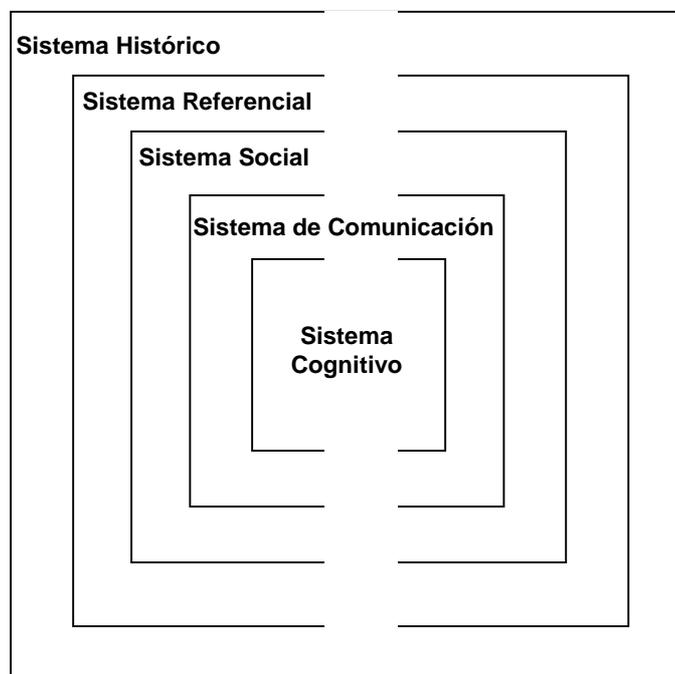
1.1.3 El Modelo General de Sistemas

Este modelo fue diseñado al interior de la FES Acatlán para esquematizar la Teoría General de Sistemas, donde un sistema está conformado por subsistemas abiertos que se interrelacionan entre sí; son multifacéticos e interactuantes.

El modelo esquematiza cómo el Sistema Comunicativo mantiene un canal abierto e interactúa con otros sistemas: el social, referencial e histórico.

A su vez el Sistema Comunicativo está conformado por el subsistema de la Opinión Pública, con el cual, comparte elementos.

Modelo General de Sistemas



² Ibidem. p.108

1.2 TEORÍA SOCIAL DE LA COMUNICACIÓN

1.2.1 Definición de comunicación

La comunicación se define como la transmisión de mensajes de un emisor a un receptor sobre un referente por medio de un médium (instrumento).

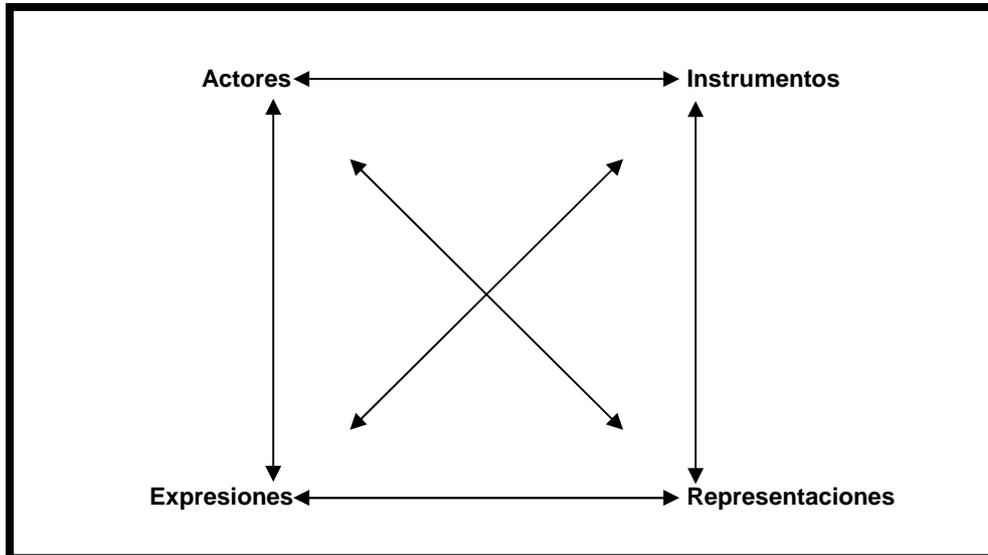
1.2.2 El Modelo Dialéctico de la Comunicación

De acuerdo con la Teoría General de Sistemas, la comunicación humana cumple con las características de un sistema cuando:

- a) Está conformado por elementos organizados (actores, instrumentos, expresiones y representaciones), que tienen una relación de tipo solidaria.
- b) Intervienen componentes heterogéneos con funciones diferenciadas.
- c) Se trata de un sistema finalizado, con componentes constreñidos a ocupar posiciones y cumplir las funciones asignadas.

Con base en lo anterior la comunicación se puede estudiar desde el método sistémico.

Modelo Dialéctico de la Comunicación



Modelo elaborado por Manuel Martín Serrano, en su libro Teoría de la Comunicación.

1.2.2.1 Actores

- a) "Son actores las personas físicas que en nombre propio o como portavoces o representantes de otras personas, grupos, instituciones u organizaciones entran en comunicación con otros Actores.
- b) "Las personas físicas por cuya mediación técnica unos Actores pueden comunicar con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique a los datos de referencia proporcionados por los otros Actores"³.

Dependiendo de la implicación directa del actor con la producción, consumo o distribución de comunicación se distinguen dos clases de actores:

- 1) Los que se sirven de la comunicación. Son los responsables de la información que circula en el sistema de comunicación; y los responsables del consumo.

³ Ibidem. p.161

- 2) Los que sirven a la comunicación. Son quienes ponen en circulación información producida por otros actores y consumida por terceros; siempre que su intervención afecte a los datos de referencia.

1.2.2.2 Instrumentos

“...son todos los aparatos biológicos o instrumentos tecnológicos que pueden acoplarse con otros aparatos biológicos o tecnológicos para obtener la producción, el intercambio y la recepción de señales.

“Los instrumentos de comunicación se organizan en sistemas de amplificación y de traducción de señales, constituidos por un órgano emisor, un canal transmisor y un órgano receptor como mínimo”.⁴

1.2.2.3 Expresiones

Una expresión se realiza a través de una sustancia, es decir, de cualquier objeto fabricado u organismo de la naturaleza. Son sustancias informadas, cualquier objeto, que presenta diferencias perceptibles para un actor, sobre el cual, ha realizado un trabajo expresivo.

Las expresiones se pueden clasificar en:

- a) Sustancias expresivas que provienen de la naturaleza. Cuando un hombre asigna a cualquier cosa viva funciones expresivas para un empleo comunicativo, la cosa viva se transforma en objeto.
- b) Sustancias expresivas que son objetos fabricados. Un objeto es el producto del trabajo del hombre sobre las cosas naturales. Como a todo objeto se le asigna un uso, todos los objetos son expresivos. Hay dos tipos de objetos: los que sirven a la comunicación (un semáforo) y los que sirven a otros usos no comunicativos (herramientas, casas).

⁴ Ibidem. p. 163

1.2.2.4 Representaciones

Es el conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo (la expresión), en un modelo que posee algún sentido para el usuario o los usuarios de esa representación.

Las representaciones se diferencian en modelos para la acción, la cognición y la intención; de acuerdo con el uso que se dé a la información.

- a) Los modelos para la acción dan a la información un sentido que afecta al comportamiento.
- b) Los modelos para la cognición, dan a la información un sentido que afecta al conocimiento.
- c) Los modelos intencionales, dan a la información un sentido que afecta el juicio de valor.

Para lograr la comunicación es necesario que el trabajo expresivo de Ego y el trabajo perceptivo de Alter estén guiados por las representaciones. Si no ocurre así, no existe la posibilidad de comunicar.

Manuel Martín Serrano destaca que la comunicación se vuelve ineficaz cuando la representación que guía el trabajo expresivo de Ego no se corresponde con la que rige el trabajo perceptivo de Alter.

Como lo esquematiza el Modelo General de Sistemas, la comunicación es un sistema abierto a influencias exteriores de otros sistemas no comunicativos, que controlan en mayor o menor grado su funcionamiento. También afecta a otros sistemas con los que se relaciona.

Las relaciones de interdependencia más importantes que establece el Sistema de Comunicación son con el Sistema Social.

El Sistema de Comunicación también tiene subsistemas como la Opinión Pública, subsistema, con el cual, comparte elementos (actores, instrumentos, expresiones y representaciones).

1.3 OPINIÓN PÚBLICA

La Opinión Pública se define como “el conjunto de expresiones (que no necesariamente tienen la misma dirección, ni intensidad) producida por los actores (miembros de un grupo social específico) a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público”⁵.

1.3.1 Componentes de la Opinión Pública

La expresión es el elemento de la Opinión Pública que le da pertenencia con el Sistema Comunicativo.

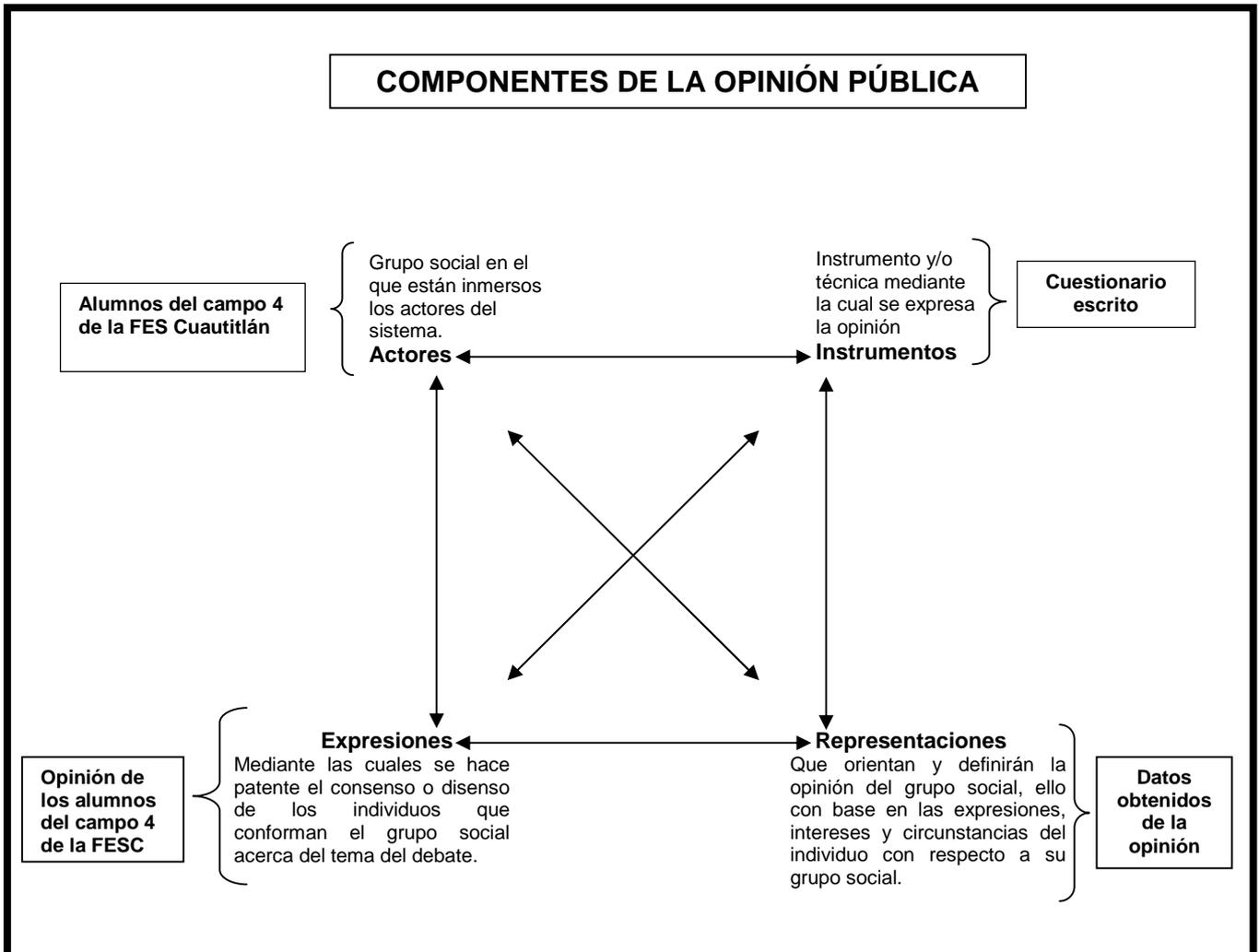
En el Sistema de la Opinión Pública los actores están inmersos en el grupo social con el que se trabaja.

En el presente estudio, que tienen como objetivo conocer la opinión de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web de la institución, los elementos del Sistema de Opinión Pública son:

- El grupo social está conformado por los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán (actores).
- El instrumento será un cuestionario escrito aplicado de forma presencial.
- Las expresiones son las opiniones de los alumnos.
- Las representaciones están guiadas por la experiencia, intereses y circunstancias del alumno con respecto a su grupo social (alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán).

⁵ Concepto proporcionado en el primer módulo del Taller Seminario Extracurricular Opinión Pública 2007-2008.

En la presente investigación se identifican como elementos de la Opinión Pública:



Esquema proporcionado en el módulo II del Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública como opción de titulación.

1.3.2 Características de la Opinión Pública

Por lo anterior podemos concluir que las características de la Opinión Pública son:

1. Cumple con la condición de ser una entidad real.
2. Los elementos que la constituyen como sistema son:
 - a) Actores
 - b) Expresiones
 - c) Instrumentos
 - d) Representaciones
3. Es un tipo de expresión (con las características que estableció Sócrates) por lo que es un subsistema del Sistema de Comunicación.
4. Está conformado por opiniones de individuos que no necesariamente tienen la misma dirección ni intensidad.
5. Se da entre los miembros de un grupo social.
6. Tiene como referente los temas públicos.

1.4 TEORÍA DE LA MEDIACIÓN SOCIAL

1.4.1 Definición de la Mediación Social

La Teoría de la Mediación Social de Manuel Martín Serrano permite entender cómo la sociedad y sus individuos han desarrollado sistemas de mediación con el fin de reducir la disonancia, a través de instituciones normativas.

De acuerdo con el autor, “la mediación se define como la actividad que impone límites a lo que puede ser dicho, y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden”.⁶

Establece que toda sociedad desarrolla y utiliza sistemas de regulación, a través de instituciones, que pueden ser culturales, científicas o profesionales, para reducir la disonancia.

“La disonancia, se entiende como un estado de incomodidad o tensión producido por la concurrencia de dos elementos cognoscitivos igualmente aceptados por el sujeto que lleva a los sujetos afectados a realizar algún esfuerzo para restablecer la consonancia; de acuerdo con Festinger (1957). Donde, un elemento cognoscitivo se refiere a cualquier opinión o creencia acerca del ambiente, de uno mismo o de la propia conducta.

“Desde el punto de vista cognitivo, la mediación equivaldría al sistema de reglas y de operaciones aplicadas a cualquier conjunto de hechos o de cosas pertenecientes a planos heterogéneos a la realidad, para introducir un orden”.⁷

Existen diferentes tipos de mediadores: la televisión, el ordenador, la prensa, el psicoterapeuta, el economista o el político.

Los hechos sobre los que se aplica la mediación pueden ser acontecimientos, instintos, recursos o valores, entre otros. Es decir, aquellos que deben ser ordenados.

“Lo único que pueden compartir la clase de todos los mediadores y el conjunto de todos los conjuntos de datos es un modelo de orden”.⁸

⁶ Martín Serrano Manuel, La Mediación Social, Madrid. Akal. 1976. p.54

⁷ *Ibidem.* p. 49

⁸ *Ibidem.* p. 50

1.4.2 Instancias mediadoras

Las instancias encargadas de la mediación comúnmente son instituciones normativas de orden cultural, político, científico o profesional. A todas se les podría estudiar desde el punto de vista de la teoría de la mediación, como mediadoras en los procesos sociales.

- La clase social. Como un instrumento de mediación entre la estructura de producción y las relaciones de producción
- La política. Como un instrumento de mediación entre los recursos y las aspiraciones.
- La educación. Como un instrumento de mediación entre los recursos y los comportamientos.
- La psicoterapia psicoanalítica. Como un instrumento de mediación entre los instintos y la socialización.

Manuel Martín Serrano precisa que sólo algunas instancias mediadoras son al mismo tiempo objetos, como lo es la televisión, un libro o el ordenador.

1.4.3 Realidad y Modelos

La imposición de una particular forma de presentar la realidad, se realiza a través de modelos (que pueden ser dialécticos, orgánicos, latentes, mosaico, etc) para introducir un efectivo sistema de control sobre dicha realidad. Serrano establece en su libro La Mediación Social que:

- Existe una correspondencia entre la estructura del sistema social que se analiza, y la estructura del modelo que puede explicarlo sin transgresión.

- Cualquier modelo teórico nos sirve para describir cualquier tipo de objeto mediado.
- Los modelos de mediación que sirven para hacer consonante la realidad y el conocimiento introducen una forma de control que actúa nivel cognitivo.

El autor explica que cuando la mediación se realiza según un tipo determinado de representación, éste es significativo para comprender el modelo de control de la realidad que está usando.

“Aunque los modelos sólo existen como realidades ontológicas en algún mundo platónico de las verdades eternas, tienen existencia virtual como instrumentos para mediar entre la realidad y su representación. En tanto que pueden ser falsos modelos metafísicos, son sin duda, verdaderos modelos del control social”.⁹

En una sociedad se utilizan simultáneamente diversos modelos mediadores, cada uno de los cuales, fragmenta la visión de la realidad. Es decir, a cada área del conocimiento se le impone un modelo que subsistirá en tanto no se sustituya por otro.

1.4.4 Los Modelos, el Control Social y la Ideología

Cuando la mediación introduce un modelo de orden (entre las cosas, los hechos, objetos o conceptos) para ofrecer una visión estable del mundo, se produce un cambio importante:

“La información del mediador cesa de tener por objeto la realidad original, ‘lo que ocurre’. Por el contrario, el mediador por medio de ‘lo que ocurre’ trata de explicar el orden. El suceso sirve para ilustrar una forma de consenso que ofrece un significado estable para interpretar el mundo”¹⁰.

⁹ Ibidem. p. 52

¹⁰ Ibidem. p. 53

El mediador utiliza los acontecimientos de la realidad para producir el código. Incluso, se establece que antes de que se pongan en orden las cosas y los acontecimientos heterogéneos de la realidad social, ésta sólo se presenta al conocimiento como un conjunto de estímulos carentes de sentido. Es decir, sin información.

Los estímulos se transforman en datos, hasta que el mediador introduce un modelo de orden.

Hipótesis

En su libro de la Mediación Social, Martín Serrano coincide con estructuralistas y positivistas en que:

A cada sociedad le interesa transmitir y conservar el conjunto de sistemas de orden mediante los cuales impone una determinada visión del mundo. Se trata de mantener sin cambios el sistema de orden, aunque cambien los objetos que sirven para transmitir el repertorio de mensajes.

Orden

El orden se establece sobre cosas, hechos, objetos y conceptos de una sociedad. Lo cual, depende del momento histórico en que se registran, de acuerdo al grado de desarrollo de las sociedades occidentales.

Para la teoría de la mediación no existe un único tipo de puesta en orden compartido por todos los mediadores. Por el contrario, son posibles representaciones diferentes y cada una de ellas aparece como una teoría de un sistema de orden.

1.4.5 Modelos Mediacionales

Martín Serrano explica que un modelo de mediación es un código porque:

- “En el sentido más restringido del término “código” un modelo puede interpretarse como un mero sistema codificante. Entonces, significa lo mismo que estructura: estructura y código son modelos que permiten uniformar la diversidad del acontecer desde un punto de vista socio-cultural compartido a priori por el mediador y los receptores.
- Todo modelo es un código además en un sentido más amplio. Entonces significa lo mismo que coerción, en Durkheim. Coerción y código contienen los criterios de verdad que sirven para corregir las desviaciones del conocimiento y del comportamiento respecto a un único propósito prefijado”.¹¹

Coerción

En el modelo de la coerción, el código es una toma de partido a cerca de “lo que ocurre”, es decir, que el código e ideología son términos que designan en este contexto la misma cosa.

1.4.6 Transmisión de la Información.

En el modelo de la mediación la información aparece, “desde el punto de vista sociológico, como un indicador de los grados de libertad de las definiciones de la realidad; de las interpretaciones alternativas que puede tomar un miembro de la comunidad respecto al significado del acontecer, respetando el consenso (el código)”¹².

Los códigos pueden ser más restrictivos o más abiertos, dependiendo de la situación social que se viva. Cada vez que el orden es perturbado por los acontecimientos de

¹¹ Ibidem. p. 55

¹² Ibidem. p. 56

la realidad, comprometiendo el consenso, el mediador puede restituir el orden imponiendo a los significados de los sucesos un rango de variedad, compatible con un entorno ordenado.

La significación se entiende como la estabilidad de las nociones que contiene el código del control social o como las formas estables de comportamientos.

Si el mediador utiliza los mismos supersignos que los sujetos emplean para pensar y actuar, la significación del código de control social es una constante cultural: "orden" equivale al modo establecido de entenderse con el mundo.

Niveles en los que la realidad es significada por la mediación.

Un supersigno reduce completamente la disonancia cuando al lograr el mayor consenso, tendrá la misma forma lógica en los códigos de control social, los códigos de comportamiento y las representaciones individuales.

Los miembros de una sociedad adoptarán las representaciones facilitadas por el médium para reducir la disonancia.

Parar lograr el control social del grupo a través de las ideologías, el modelo ideológico debe ser simple y lo más genérico posible para ser aplicado con eficacia en cualquier situación.

1.4.6.1 Principales modelos que identifican visiones ideológicas de la sociedad

Modelos Mosaicos

Establece que los hechos que ocurren en la sociedad son inicialmente independientes entre ellos e igualmente probables; y que todas las cosas, objetos y seres son intercambiables entre sí e independientes.

Este tipo de mediación desune todos los datos, los desarticula y los presenta sin discriminación unos junto a otros. Presentan una visión fragmentada de la realidad.

Un ejemplo claro de esta mediación es la prensa.

Modelo Jerárquico.

En este modelo, los hechos aparecen “embutidos”, es decir, contenidos los unos en los otros. El orden se expresa en términos de dependencia y no de distancia. Lo que interesa al mediador es el nivel de cada dato.

La realidad se presenta estructurada por capas, y para llegar al dato más profundo hay que atravesar todos los que se le superponen. No se puede pasar de un dato a otro, sin cruzar los intermedios.

Modelo Articular

“El análisis articular interfiere, a partir de la observación del conjunto de movimientos efectuados por el mediador con los datos de la realidad, el código del sistema”¹³

Se trata de un sistema de orden que permite la utilización de sustancias diferentes como: palabras, signos, alfabéticos, íconos, reglas, prohibiciones, normas, etc.

Además la reproducción del orden articular permite que los mediadores (televisión, maestro, ordenador) se puedan sustituir unos a otros.

Modelo abstracto.

Este modelo se aplica cuando se usan los datos explícitos con el objeto de interesar al espectador en una realidad que de ellos se interfiere. El mediador establece un sistema de orden abstracto o latente cuando muestra los criterios que emplea para clasificar la realidad, porque para él mismo son inconscientes o porque desea mantenerlos ocultos.

¹³ Ibidem. p. 67

1.4.7 Planos de la mediación

Cuando existe disonancia entre lo que se informa y lo que acontece, entonces surgen los planos que permiten la reducción de la misma. Los tres planos que participan en la reducción de la disonancia son:

El plano de la situación

Constituido por los cambios que el acontecer opera en la realidad social: un suceso que afecta al grupo, una norma que cambia, un código nuevo, etc.

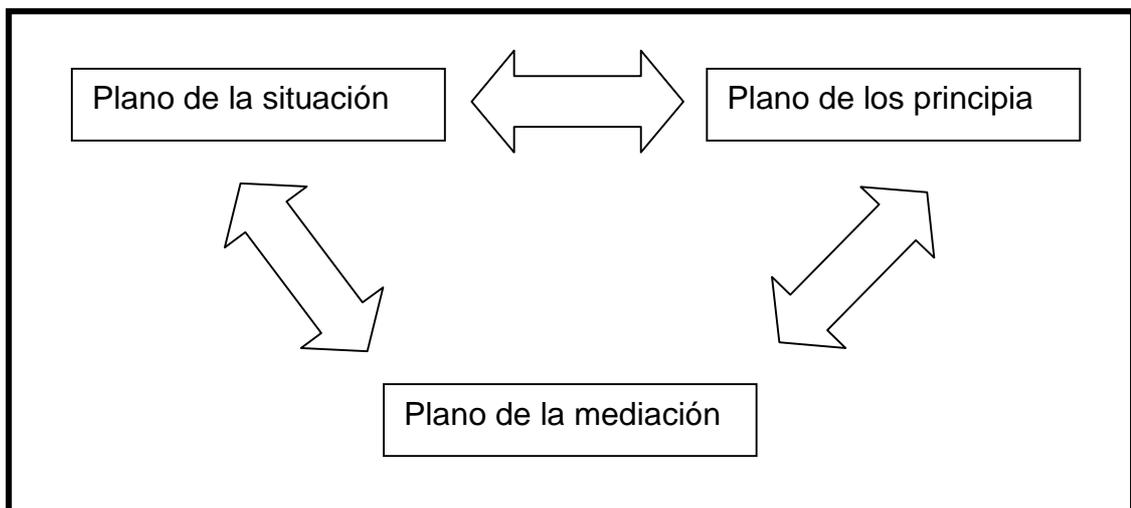
El plano de los principios

Constituido por las circunstancias cuya preservación es fundamental para la preservación del grupo: bienes de producción, normas, etc.

El plano de la mediación o cognitiva

Es el plano en el que se verifica un proceso de interacción entre los otros dos planos.

Planos de la Mediación



El proceso de la translación entre los tres planos es permanente. Ningún objeto componente del medio social pertenece por naturaleza a uno de los tres (el de la situación, el de los principios y el de la mediación).

Martín Serrano explica que el cambio social consiste en un permanente proceso de mediación.

“La Teoría de la Mediación Social considera que lo relevante en el análisis del cambio social, no es que determinado componente del medio humano sea objeto, modelo u objetivo; sino el proceso mismo por el que los objetos son relacionados con los objetivos mediante modelos y el permanente movimiento que lleva a todo modelo a objetivarse, y a todo objeto a constituirse en portador de la mediación”.¹⁴

1.5 LA HISTORIA DE LA OPINIÓN PÚBLICA

A continuación se presenta un resumen, con citas directas e indirectas, del material proporcionado por la profesora Olga Gallo en el Módulo II del Seminario Taller Extracurricular como Opción a Titulación sobre Opinión Pública.

1.5.1 Comunidad Primitiva

En la evolución del ser humano, la comunicación se considera como una conquista fundamental para su sobrevivencia durante las primeras comunidades primitivas. La comunicación humana ha permitido desarrollar una vida social, que a su vez se ha sobrepuesto dialécticamente al individuo concreto.

Como lo han mostrado las ciencias sociales y demostrado las biológicas, la comunicación:

- Es una conquista de la evolución de las especies.

¹⁴ Ibidem. p.78

- Tiene como principal función contribuir a la permanencia y desarrollo de la vida, en el nivel filogenético (de especie) como el ontogénético (de individuo).

La comunicación, presente en todas las sociedades que han existido, permitió la transmisión de las costumbres, hábitos, de las actividades y de los avances en las diferentes razas. Además, es un elemento estructurante de la personalidad del hombre.

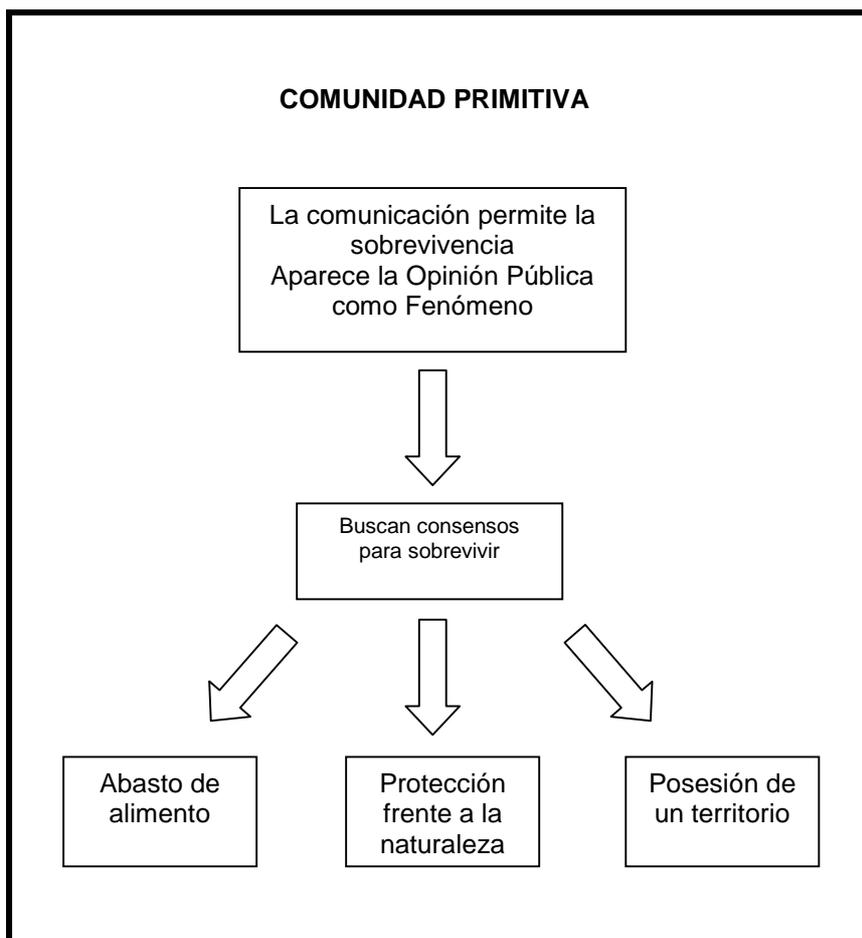
La comunicación, como hecho social se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana y del mismo grupo social, que son salvaguardar el conjunto de interpretaciones que se dan sobre el acontecer para que el hombre tenga un sentido en la vida, con lo cual, es posible conservar territorio y formas de producir satisfactores materiales o inmateriales.

Es en este periodo cuando la Opinión Pública surge como un fenómeno, que aparece desde el primer grupo social: la comunidad primitiva. En este momento de la historia no se puede considerar un objeto de estudio.

En la comunidad primitiva tres temáticas afectaban a sus integrantes, sobre las cuales había que llevar a cabo un consenso, para lograr la sobrevivencia de su especie; así como una incipiente conservación de la propiedad privada:

- La protección de los individuos frente a la naturaleza y frente a otros grupos
- El abastecimiento de alimentos
- La posesión de un territorio

Existen otros temas de interés, pero estos tres resultaban fundamentales para la preservación y reproducción de la especie.



Esquema proporcionado en el módulo II del Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública como opción de titulación.

En la comunidad primitiva existían elementos que permitían la comunicación como: actores, instrumentos, representaciones y expresiones. Los actores, miembros de la comunidad tenían como uno de los referentes de mayor interés el tema de la muerte. Sus expresiones las realizaban a través de diversos instrumentos como pinturas rupestres, ritos y ceremonias. Otros referentes son: la alimentación, la caza y la búsqueda de un territorio para asentarse, etc.

Recapitulando:

- a) La muerte como una realidad se establece como un referente de interés común que estimuló, desde el paleolítico inferior, alguna forma de pensamiento sobre la continuidad de la vida no física, lo cual, propició la construcción de herramientas no naturales.

- La visualización de los restos del arte paleolítico permiten establecer los principales referentes comunicativos acerca de los animales, los hombres y el tiempo.
- La muerte es un referente del hombre desde que tiene consciencia de sí mismo y del mundo que lo rodea.
- Como referente, la muerte, se ha representado de múltiples maneras: simbólicamente o a través de ceremonias religiosas y espirituales.
- La estructura neolítica parece estar directamente relacionada, por lo menos en sus inicios, con las prácticas funerales.

b) En lo referente a los roles de los actores de la comunicación se puede mencionar que:

- Las primeras muestras de la cultura humana se tienen en el periodo paleolítico
- Se atribuye a los neandertales formas avanzadas de comportamiento simbólico.
- El homo sapiens apareció en el periodo paleolítico superior y significó un paso definitivo en su desarrollo, lo que le condujo a crear o a perfeccionar una red de relaciones de tipo simbólico que le habían de consentir una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendental (magia-religión).
- La sedentarización supuso un cambio fundamental en la manera de concebir el hábitat humano. El hombre se agrupó en poblados en los que, aparte de los recintos privados, se hicieron precisos los lugares comunitarios y las construcciones defensivas.

c) La forma en que los hombres primitivos llegaban a los consensos:

- Al conformarse la humanidad en los albores de las comunidades primitivas, se desarrolla el primer y más arcaico sistema estamental en el cual ya existe un código de referencia común entre todos los integrantes de dicho grupo social.
- La llamada libertad civil colectiva, permite protección alimento y territorio, a través de la creación, desarrollo y consolidación de un Estado como conformación política, económica y social”.

De manera general se puede decir que:

1. La Opinión Pública, en su aspecto fenoménico, se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos primitivos y tiene pertenencia en estos grupos.

2. La Opinión Pública en esta etapa se presenta como fenómeno que cumple con una función de carácter comunicativo, no ejecutivo, sino expresivo, con capacidad simbólica, ya que rescata la capacidad natural del hombre para comunicarse no sólo acerca del presente, sino también sobre ideas y sucesos del pasado y del futuro, con lo cual, se ahorra energía y se cumple una función de carácter social de producción y reproducción tanto de ideas como de bienes.

Los primeros referentes del homo sapiens se encontraron en paredes y techos de galerías subterráneas, lejos de la luz del día. Son dibujos de animales como: caballos, bisontes, renos, íbices, jabalíes, bóvidos salvajes, rinocerontes lanudos y mamuts peludos.

También pintaron figuras humanas con máscaras y símbolos relacionados con su instinto de reproducción.

Son las primeras “expresiones” del hombre, uno de los elementos que conforman a la comunicación y a la Opinión Pública.

Si la Opinión Pública es “el conjunto de expresiones (que no necesariamente tienen la misma dirección, ni intensidad) producida por los actores (miembros de un grupo

Capítulo1 MARCO TEÓRICO

social específico) a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público¹⁵; entonces, esta definición puede aplicarse a la realidad de la comunidad primitiva:

OPINIÓN PÚBLICA EN EL PERIODO PRIMITIVO	
• Un conjunto de expresiones:	las pinturas rupestres
• Producidas por los actores:	los homo sapiens
• Miembros de un grupo social:	la comunidad primitiva
• Instrumentos de comunicación:	techos y paredes subterráneos
• Representaciones:	animales, figuras humanas, etc
• Referente público:	la caza, el peligro de la naturaleza, la muerte

La sedentarización del hombre trajo consigo cambios sustanciales en la forma de concebir el mundo; otras formas de comunicación, con referentes y expresiones diferentes.

El cuidado del entorno ecológico se convirtió en un tema apremiante, pero con el crecimiento de las comunidades se fue alterando la naturaleza; tema también de interés público.

La evolución humana registró un paso definitivo en su desarrollo psíquico y social con la aparición del homo sapiens hace 38 millones de años.

Con su desarrollo físico y mental, el hombre se volvió consciente de su propia existencia y de su separación de los demás seres, lo cual, le condujo a crear una red de relaciones de tipo simbólico que le habrían de consentir una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendente (magia, religión).

¹⁵ Definición proporcionada por la profesora Venus Armenta, durante el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública, agosto del 2007.

En el paleolítico, periodo del tallado de la piedra, se inicia y desarrolla el lento proceso de hominización, caracterizado por un cuerpo humano que conquista una posición erecta, la liberación de las manos y su correlación con el cerebro; así como el desarrollo de las estructuras cerebrales. Esta etapa culmina con la aparición del hombre, quizá a fines de la Era Terciaria, hace 1.8 millones de años.

1.5.2 Mesopotamia

A continuación se presenta un resumen (con citas directas e indirectas) del material proporcionado en el Segundo Módulo del Taller Extracurricular, sobre la Opinión Pública en dicho periodo.

Mesopotamia significa país o lugar entre dos ríos, porque se asentó entre las cuencas de los ríos Tigris y Eufrates.

Es la época en la que el hombre ya vivía de forma sedentaria, con una visión totalmente diferente a la prehistoria y a la protohistoria. La sobrevivencia todavía era un tema de interés común.

Los hombres de este periodo lograban sobrevivir a través de actividades como la caza, la pesca y la recolección de frutos.

Mesopotamia se convierte en la primera cultura de la historia por la aparición de la escritura. Su aportación en este sentido son el Poema del Gilgames y el Código de Hamurabi.

Mesopotamia es el resultado de varios pueblos asentados en el Próximo Oriente. Los habitantes de esta región y época, creían en la vida y en la muerte, pero no en la vida después de la muerte.

Algunos referentes de esta cultura plasmados en paredes y cuevas son: animales como ciervos, cabras, venados, caballos; así como algunas figurillas humanas.

Tres grandes períodos conformaron el Imperio Mesopotámico:

- Sumerio-Arcadio 3000-2340) antes de cristo
Se erigieron ciudades como: Ur, Uruk, Mari
- Reinado de Nabunodosor (605-562)
Mesopotamia se convierte en el centro del mundo
Se construye la suntuosa ciudad de Níneve
- Periodo de decadencia. Se da con la conquista de los persas a Mesopotamia.

En el siglo XIX (1849-1850) se descubrieron las ruinas del palacio de Níneve, donde se encontró la biblioteca de Assurbanipal con más de 26 mil tablillas, en donde se encontraba todo el saber de los babilonios y asirios.

Por esas inscripciones se supo que la fastuosa Babilonia poseía:

- 53 templos dedicados a los dioses
- 55 templos dedicados al dios Marduk
- 300 a dedicados a las deidades de la tierra
- 600 a las deidades del cielo

Mesopotamia entra en la historia en el paso del IV al III milenio. De esta época datan las primeras tablillas de escritura pictórica, halladas en Tell Abu Salabij, donde se recogen no sólo transacciones comerciales, sino mitos, himnos, construcciones pedagógicas e historia.

La educación, que estaba dirigida a la clase privilegiada, se basa en ideales y valores. Los esclavos no tenían derechos, no eran tomados en cuenta. Prácticamente eran tratados como animales. Por ello no se mencionan, ni se les puede considerar como actores dentro del ejercicio de la Opinión Pública.

A diferencia de la cultura egipcia que tenía su fundamento en una vida más allá de la muerte, la mesopotámica negó toda la posibilidad ultraterrena. Por ello las formas artísticas surgieron como exaltación del poder temporal, encarnado por el rey.

Poema épico del Gilgames

En este poema Enkidu fue creado de barro por la diosa Ururu para destruir a Gilgames. Uno de los temas principales es la concepción de la muerte como condenación, como infierno. Sin embargo, para esta cultura ningún cuerpo humano, ni el de héroe como Gilgames, perduraría en el más allá.

Las tumbas no adquirieron especial relevancia en el arte mesopotámico. Lo cual, no significa que la muerte no les angustie, ni que los héroes mitológicos no busquen las hierbas de la inmortalidad.

El arte desarrollado en Mesopotamia difiere de otras culturas, responde más a una estética hedonista con predominio de los sentidos, que del intelecto. Las expresiones son demanda del Rey nunca del pueblo pobre y hambriento.

Los referentes públicos

Se representan a través del arte son y son la exaltación de los triunfos y glorias, dominación de pueblos y la guerra; en una Mesopotamia que empieza a buscar el dominio de territorios y esclavos; actividad que posteriormente se desarrolla con más fuerza en Grecia y Roma.

Otros referentes de la época son aquellos relacionados con su sobrevivencia, como los dibujos rupestres en los que hacían referencia a animales y figurillas humanas; así como a la caza y pesca.

Referentes públicos
Guerras, Poder ejercido por los reyes
Opresión a otros pueblos
Diferencias sociales entre los pobladores
La religión utilizada como forma de dominio
La vida terrenal

En esta época no existía un solo Dios. Los dioses eran seres que podían intervenir en las cosas de los hombres; poseedores de la tierra, de sus frutos y de sus riquezas. Los campesinos cultivaban las tierras de las divinidades y entregaban las cosechas al templo.

Los gobernantes eran considerados como administradores de las divinidades. Había dioses de la fertilidad, a quienes, se les ofrecían mujeres en sacrificio, para seguir subsistiendo como pueblo, como raza.

Actores

Los actores primordiales son: los gobernantes, los reyes y los sacerdotes.

Consensos

Se desconoce con precisión cómo eran generados los consensos. Pero se cree que era a través de la fuerza. En este, como en otros periodos, tenía que haber consensos, porque sin consensos ningún pueblo logra sobrevivir.

En esos consensos tenían que ser tomados en cuenta la clase gobernada, es decir, la dominante.

La cultura mesopotámica, al igual que otras, siempre creyó en seres superiores que no son terrenales, sino más bien divinos.

En este contexto, el poderío a veces irracional de los reyes generó una nueva clase social reconocida y respetada: la burocracia que trabajaba en palacio, conocidos como “hijos de palacio”, envidados por las clases más desprotegidas.

1.5.3 Comunidad Egipcia

“La primera cosmología que se elaboró para constituir un verdadero sistema teológico fue la del santuario de Heliópolis, que tuvo en el número nueve su sistema de ordenación”¹⁶.

¹⁶ Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública

Los egipcios basaron su cultura en la religión y el más allá después de la muerte. Concibieron sus divinidades, como una forma de explicar el mundo, de responder sus cuestionamientos sobre el origen del hombre y la vida.

“La vida en la tierra era sólo un aspecto de un ciclo invariable, un episodio efímero en comparación con el tiempo infinito del más allá. La muerte suponía la posibilidad de la felicidad eterna, pero para lograrla, el hombre había de vivir en este mundo en armonía con las reglas establecidas, con la ética emanada del poder”¹⁷.

El clero estaba encargado del orden y armonía. Su función era asegurar el mantenimiento permanente de la creación y el equilibrio universal obtenido el primer día del mundo, gracias al cual se dejó de lado el caos y se hizo posible la vida.

El faraón

El faraón (término que no se usó para designar al rey hasta el primer milenio, cuando su figura ya no despertaba el respeto y la veneración de las épocas clásicas) estaba más cerca de los dioses que de los hombres: era un ser omnisciente y de bondad absoluta, que procuraba el bien de los súbditos, protegiendo al débil y haciendo que reinase la justicia.

En la estructura social egipcia, el faraón ocupaba el máximo rango social, era considerado como emisario de un dios y dotado de divinidad, por tanto, digno de adoración. Era ligado estrechamente al dios halcón Horus, primer dios de Estado egipcio. No tenía contacto con el pueblo.

Su venida significaba la renovación de la primera creación, el restablecimiento del equilibrio de la naturaleza. Con la muerte del faraón, el caos amenazaba el orden del universo. En Egipto, un cambio en el trono era considerado como un fenómeno de orden cósmico.

¹⁷ Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública

Cada faraón tenía su propia numeración histórica. El inicio de cada reinado suponía la vuelta al principio, al año I. Sería necesario conocer la duración exacta del reinado de todos los faraones para precisar la fecha de cualquier acontecimiento. Los egipcios no poseían un sistema cronológico único ni continuo.

La historia egipcia se inicia hacia el año 3000 (final del período predinástico), con una primera dinastía de 2920 a 2770 a J.C.

Ello no quiere decir que la civilización egipcia comience en este periodo, fue en los dos milenios anteriores cuando se asentaron los principios que luego definirían la cosmovisión egipcia: la lengua, la religión, las instituciones.

Los asentamientos humanos egipcios se remontan al período Neolítico, cuando coexistían dos culturas:

- **Alto Egipto.** Ubicado en el sur
- **Bajo Egipto.** Establecido en el tercer milenio antes de nuestra era, bajo la autoridad de un solo monarca y que convirtió a Egipto faraónico en el Imperio que perduró durante un mayor lapso de tiempo en la historia de la humanidad.

La civilización egipcia muestra la complejidad de una cultura que nació en el tercer milenio anterior a la era actual y permaneció durante aproximadamente tres mil años.

Actores

Respecto a los roles de los actores de la comunicación se puede mencionar que:

- En el imperio antiguo fue cuando se asentaron los principios que luego definirían la cosmovisión egipcia: la lengua, la religión, las instituciones. Es la época en que:

1. La piedra, en las construcciones oficiales desbancó por completo al adobe
 2. Se levantaron las grandes pirámides y los templos solares
 3. Se desarrollo la estatuaria, el relieve y la pintura
 4. Proliferaron las tumbas
- Entre las aportaciones de esta cultura destaca la escritura jeroglífica, heredada por los sumerios.
 - Egipto es el Imperio que ha perdurado durante un mayor lapso de tiempo en la historia de la humanidad.

Referentes

En cuanto a los referentes de interés común en este periodo se encuentran:

- **La génesis de lo humano**, representado en la creación del mundo que generó la compleja red de divinidades egipcias. La primera cronología que se elaboró para constituir el sistema teológico fue la del santuario de Heliópolis, que tuvo en el número nueve su sistema de ordenación.
- **La religión**, caracterizada por un rey que era tenido por un Dios. El faraón era un ser omnisciente y de bondad absoluta, que procuraba el bien de los súbditos, protegiendo al débil y haciendo que reinase la justicia. Su venida significaba la renovación de la primera creación, el restablecimiento del equilibrio de la naturaleza. Cualquier cambio en el trono no era algo exclusivamente temporal sino de orden cósmico. A la muerte del faraón, el caos amenazaba el orden del universo.
- **La muerte-vida/felicidad eterna**, ya que para los egipcios la vida en el tierra era sólo un aspecto de un ciclo invariable, un episodio efímero en

comparación con el tiempo infinito del más allá. La muerte suponía la posibilidad de la felicidad eterna, pero, para lograrla, el hombre había de vivir en este mundo en armonía con las reglas establecidas, con la ética emanada del poder.

Consensos

Respecto a la forma en que llegaban a los consensos:

- Existe un poder real absoluto que se apoyaban en una rígida teología basada en la preeminencia del Dios Solar Ra, lo que hacía que la administración interna del país obedeciera a una regulación muy estricta y escasamente flexible.
- El clero tenía como función por delegación real, asegurar el mantenimiento permanente de la creación y el equilibrio universal obtenido el primer día del mundo, gracias al cual se alejó el caos y se hizo posible la vida.

En esta etapa la Opinión Pública se estudia como un fenómeno incrustado al interior de los grupos sociales. No era un concepto conocido, ni nombrado como tal. Sin embargo, era ejercida y conformada por actores, instrumentos, expresiones y representaciones claramente definidos.

Los egipcios se ponían de acuerdo sobre temas públicos y de interés social. Para hacerlo, utilizaban todos los elementos compartidos por la Opinión Pública y el modelo dialéctico de la comunicación.

Lo mismo ocurre en otras civilizaciones, aunque, los referentes, actores, expresiones y representaciones van cambiando con el avance de la historia. Entre la comunidad primitiva el referente era la sobrevivencia, en la egipcia es los divino.

1.5.4 Periodo de Grecia y Roma

El empleo de la Opinión Pública como un aspecto del gobierno democrático se remota a los griegos, entre quienes surge la figura de plebiscito para consultar a la comunidad.

Para los griegos, los ancianos gozaban de honorabilidad porque contaban con experiencia, conocimientos y eran considerados personas éticas y virtuosas.

Las principales premisas fueron:

1. La comunidad y los controles políticos descansan en un cuerpo compuesto por los ciudadanos adultos y responsables de la comunidad.
2. Estos adultos tienen el derecho y el deber de discutir los problemas políticos con la vista puesta en el bienestar de la comunidad.

Las principales ciudades griegas son Esparta y Atenas.

En Esparta (Grecia) y Roma la Opinión Pública era un ejercicio cotidiano de los ciudadanos, la cual tenía su expresión más clara en Asambleas donde se reunían todos los integrantes del grupo social con derecho a opinar.

Se trataba de personas adineradas y ligadas al poder. Muchos no trabajaban, se dedicaban a crear ideas y estudiar el entorno.

Los comicios y plebiscitos eran una práctica democrática de uso frecuente en Roma. Así como las charlas informales de los ciudadanos reconocidos (líderes de opinión) en las diversas ágoras de la ciudad.

Actores

Los principales actores de esta etapa son los adultos con derecho a discutir los asuntos políticos de la comunidad. Así como las personas poderosas con conocimientos que participaban en las Asambleas para opinar sobre los temas de

interés. Se supone que se consideraba el bienestar de la mayoría. Los esclavos tampoco eran tomados en cuenta.

Referentes

Los referentes de este periodo son: el debate político y de ideas; la guerra (Grecia era menos guerrero que Roma); los dioses, como queda de manifiesto en la mitología griega.

Consensos

En Grecia y Roma el consenso era la base de la acción pública. De las discusiones entre los hombres de mayor conocimiento y experiencia resultaban los acuerdos. Se supone que las opiniones de la mayoría tienen el control, pero las minorías reciben protección.

Al hablar de repúblicas democráticas se supone que los asuntos de interés público y que, por lo tanto, afectan al grupo social, se resuelven mediante el consenso ciudadano (sin considerar en este caso a los esclavos) y no por imposición soberana o gubernamental.

1.5.5 Edad Media

En la Edad Media el clero domina completamente todos los aspectos de la vida. El referente de la Opinión Pública cambia notablemente: la política (preponderante en Grecia y Roma) pierde su relevancia; su lugar es ocupado por la religión.

Las creencias religiosas dominaban a la comunidad, un ejemplo es la frase histórica conocida hasta nuestros días: “bienaventurados los pobres porque de ellos será el reino de los cielos”.

Después de ocho siglos de dominación del Imperio Romano (cuya culminación fue el Senado, donde todos los ciudadanos eran representados) surge el cristianismo que instaaura su Iglesia y respalda su dominio en el poder divino que Dios otorgó a su

discípulo Pedro, y que éste a su vez delegó en otros, transmitiéndolo de generación en generación.

La sociedad de la Edad Media aceptaba las decisiones del clero y de la realeza sin replicar. No consideraban importante discutir los asuntos políticos: ¿para qué? sí en esta vida sólo se está de paso, reflexionaban.

Consideraban un hecho incuestionable que a los únicos que debían incumbirles las decisiones sobre el ejercicio y la preservación del poder político era al sector minoritario conformada por la familia real.

El único asunto de interés común para todo el grupo social: la comunidad y la realeza era la fe, que cobró una importancia tan preponderante que llegó a institucionalizarse.

La Iglesia Católica se conformó como su instancia mediadora y propagandística, lo que también generó la institucionalización de la comunicación pública.

Si el único asunto considerado de interés público era la fe, entonces todo lo que se debatiera y hablara al respecto, tenía que ser verificado y aprobado por su institución mediadora.

El elemento ordenador del hombre y de la naturaleza era Dios, éste disponía a través de sus representantes divinos en la tierra: los Reyes o señores Feudales.

Jesucristo, hijo de Dios, en vida posee el poder de su Padre; pero al morir le otorga a Pedro la posesión de dicho poder para ser su representante en la tierra. Cuando Pedro muere transfiere ese poder divino a otro y así sucesivamente. De esta manera los reyes de la Edad Media legitiman el control absolutista del que hacían objeto a sus gobernados.

Los tres aspectos más importantes de este periodo son:

1. **Referente público.** El más importante fue la Fe (en su ámbito religioso), que vista como institución, asegura la sobrevivencia eterna de los individuos en esencia, en espíritu.
2. **Los actores.** Son los reyes o señores feudales y los representantes del clero quienes en la tierra representaban a Dios.
3. **Consensos.** Los reyes, señores feudales y clero, son quienes imponían a los siervos los consensos tomados.

La expresión de la Opinión Pública puede tener otros referentes que no son políticos, siempre y cuando se traten de temas de interés del grupo social y que entren dentro de las categorías que se han señalado como asuntos de índole público.

1.5.6 La Ilustración

El concepto de Opinión Pública como objeto de estudio surge en este periodo histórico que se puede calificar como un parteaguas. La Revolución Francesa y el pensamiento liberal son los escenarios para que así ocurra.

A diferencia de cómo se consideraba en Grecia y Roma, ahora la opinión se convierte en un factor fundamental para lograr la cohesión del grupo social y para la conformación de los nuevos regímenes políticos.

1.5.6.1 Renacimiento

En el mundo occidental la Edad Media tiene su fin aproximadamente en el siglo XV, cuando comienza la etapa que conocemos con el nombre de Renacimiento. Se le llama de esta manera porque en este periodo renacen las artes, la ciencia y la tecnología, que no habían encontrado cabida dentro del medioevo.

En este periodo se lleva a cabo el reconocimiento de las funciones de la Opinión Pública en la sociedad, que junto con el requisito de las verdades públicas para el ejercicio de la libre discusión se funda sobre la idea del hombre como ser racional, plenamente capaz de alcanzar por sí mismo la verdad en el orden político, social y económico.

Democracia

La libertad en una democracia está siempre equilibrada por un sentimiento de la responsabilidad individual por los propios actos. Es decir, su poder se sostiene en la moralidad de la comunidad.

Las premisas básicas de la democracia son:

- Que el poder político descansa en los ciudadanos
- Que al ejercer este poder, a través de la expresión libre y organizada, implica necesariamente el ejercicio de Opinión Pública.

Es entonces cuando se vislumbra el establecimiento de nuevas formas de organización del Estado: el derecho individual cede en busca del derecho social, en el cual, todos los integrantes del grupo estén debidamente representados.

El ejercicio de la Opinión Pública en este periodo permitió que se le valorara como un objeto de estudio y no sólo como fenómeno.

En el ámbito político, la Opinión Pública, volvió a considerarse un derecho de todos los ciudadanos. Dentro de los regímenes democráticos, se le otorga una importancia preponderante, ya que a través de ella podía ejercerse la libre expresión de ideas, que empezó a conceptuarse como tal en la Revolución Francesa y que posteriormente invadió al nuevo mundo con inclinaciones libertadoras.

En el Renacimiento el valor de la Opinión Pública se liga estrechamente al concepto de democracia, ya que legitima al poder político.

A diferencia de lo que ocurrió en Grecia y Roma, ahora, la Opinión Pública se considera un objeto de estudio por la importancia que representa para la conformación e instauración de los nuevos regímenes políticos.

1.5.6.2 Época liberal

El liberalismo abarca de la segunda mitad del siglo XVIII. Aparece como la filosofía de la clase burguesa (fines del siglo diez y siete, dieciocho y principios del diecinueve).

Se define por:

- Su confianza en el hombre como ser racional
- El progreso y por la felicidad universal
- La creencia en una armonía natural, social
- Su visión individualista, pragmática y utilitarista de la vida

La Revolución Francesa es la revolución liberal por excelencia, representa el triunfo de la libertad de expresión. Es en este momento histórico cuando la Opinión Pública sale de los círculos ilustrados y llega a la calle, incluso, permite ciertas opiniones contrarias a la Revolución.

La verdad y la justicia ya no dependen del poder establecido, sino de la sociedad, entendida ésta como un organismo de discusión libre, donde todos pueden opinar, escuchar, plantear problemas.

La expresión de la Opinión Pública es diversa, contradictoria, plural y persuasiva. Hace referencia a diferentes temas que el grupo social considera fundamentales para la sobrevivencia del mismo grupo y que cobra importancia para otros grupos sociales sólo en la medida en que les afecten, por lo cual, cada grupo busca difundir, comunicar y persuadir a otros de la importancia de anticipar fenómenos.

Es entonces cuando se traslada al terreno de lo público la idea de mercado y las leyes de la oferta y la demanda, tema que también regula el intercambio de opiniones.

Las ideas de soberanía y participación política, el poder de la razón y la libertad de expresión serán las encargadas de poner en funcionamiento el debate público.

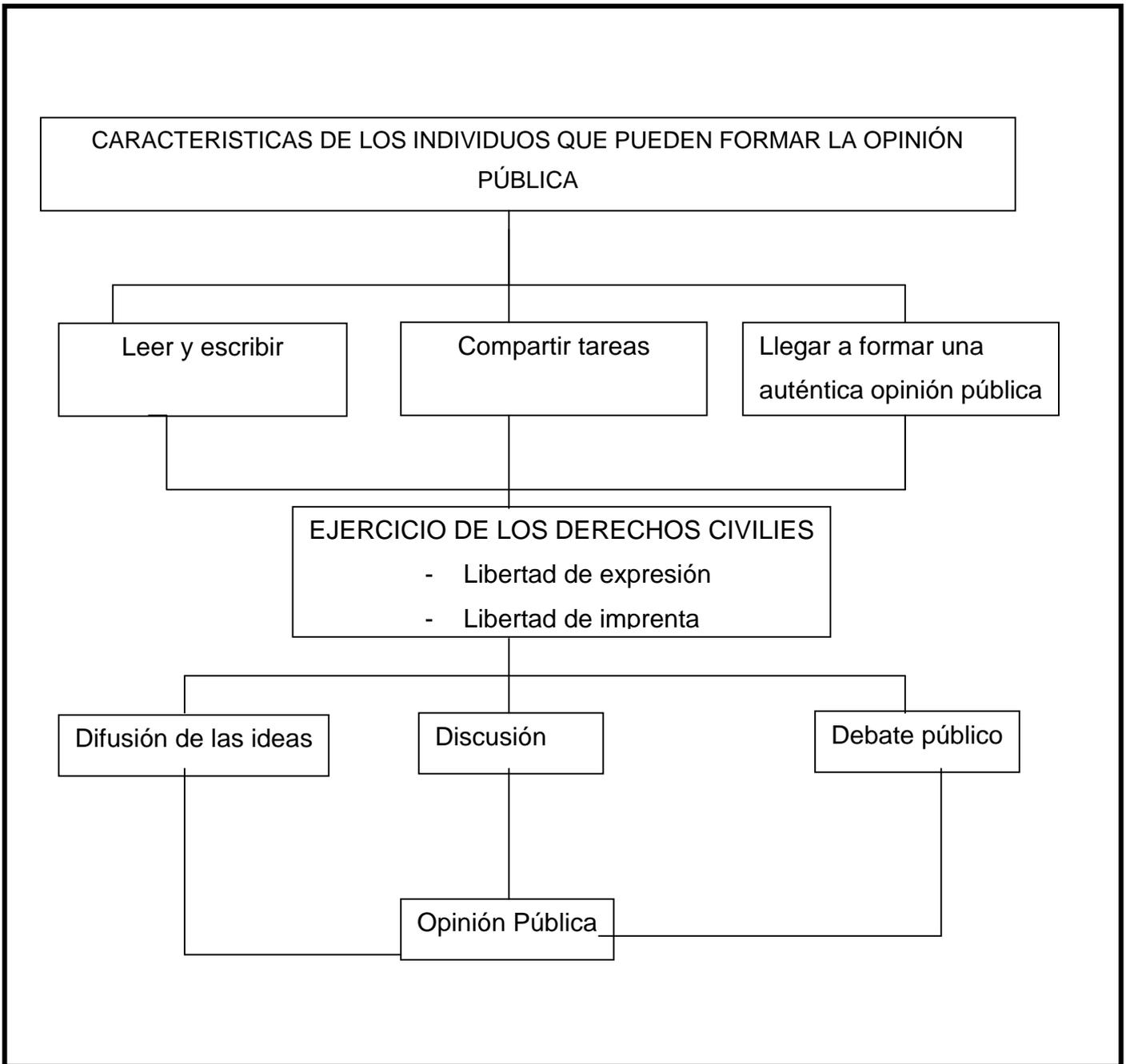
El mercado se ha cambiado por:

- a. El público y los productos por las opiniones
- b. El precio es el resultado de regateo anónimo de todas aquellas personas interesadas en un producto
- c. La Opinión Pública será el resultado del pensamiento de todos aquellos ciudadanos interesados en un tema común.

Por primera vez en la historia se busca la legitimación de los gobernantes a través de la negociación con la Opinión Pública. Se habla, se regatea, se le considera al grupo social. Es una búsqueda de consensos.

La ley establece derechos para todos los miembros del grupo social. El problema era que estaban limitados por el grado de conocimientos: quien no sabía leer y escribir estaba imposibilitado de ejercer el derecho a la Opinión Pública.

La Opinión Pública en la época Liberal



Esquema proporcionado en el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública

Capítulo1 MARCO TEÓRICO

Como se puede observar en el esquema anterior; la Opinión Pública se forma por el ejercicio de los derechos civiles:

- Libertad de expresión
- Libertad de prensa

Ambos, permiten la difusión de las ideas, la discusión y el debate público. Es de esta manera como se puede reproducir en el ámbito social las restricciones que se aplican en la formulación de la voluntad general.

Cuando la generalidad del grupo que hace el debate público coincide una idea o decisión, es cuando se obtienen la Opinión Pública.

Sin embargo, no basta con la reflexión del grupo de ilustrados para lograr la Opinión Pública. Es necesario el intercambio de ideas para lograr una aprobación que se convirtiera en ley en beneficio de la voluntad general, a quienes representaban los intelectuales que tomaban decisiones.

CONTINUACION MEDIO DISCURSIVO
La reflexión es insuficiente para alcanzar la opinión pública, se requiere del:
“Intercambio de luces”
Difuso por no estar sujeto a procedimiento
Mientras que en el debate parlamentario su momento decisorio y precedimental, mediante la votación, era evidente.
La voluntad general era identificable a través de la ley, aprobada por la mayoría
La Opinión Pública es susceptible a diversas interpretaciones

Es importante diferenciar entre los siguientes conceptos:

1. **Opinión pública.** Manifestaba la opinión de “lo mejor para todos”
2. **Medio discursivo.** Permite ponerse de acuerdo en qué es lo mejor para la mayoría
3. **Opiniones.** Mera doxa¹⁸, conjeturas parciales y carentes de racionalidad

Por tanto: la discusión y circulación de las ideas aseguraba la racionalidad.

El problema con el renacimiento es que quienes ejercen la opinión son únicamente los ilustrados, quienes tienen mayor conocimiento y están mejor preparados. Pero implica un cambio radical del pensamiento en el grupo social, después de una Edad Media de oscurantismo.

En resumen, en la Ilustración destaca el reconocimiento pleno y legal de los derechos civiles de todos los grupos sociales y la libre expresión y manifestación ideas, lo cual, posteriormente marca el periodo de las luces. En este contexto resulta fundamental hacer una distinción entre:

Opinión Pública	Voluntad General
Representada por la sociedad	Representada por el Estado
Expresada colectivamente a través de la Opinión Pública	Toma de decisiones y elaboración de leyes

Tabla proporcionada durante el Módulo 2 del Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública.

¹⁸ La Mera Doxa se refiere a la falta de conocimiento o ignorancia.

La tabla anterior esquematiza como la voluntad general, expresada por un pequeño grupo de ilustres, que conforman el Estado, es manifestada en la toma de decisiones para la elaboración de las leyes correspondientes.

En tanto en la opinión pública, que está representada por la sociedad, se trata de expresiones colectivas que no permiten toma de decisiones.

No es posible gobernar si no atienden a la opinión pública. Cuando se hacen leyes en beneficio de la sociedad. La voluntad general se manifiesta, pero es el parlamento al que le corresponde tomar las decisiones.

También existe la voluntad individual, pero ésta cede el paso a la voluntad general, en busca del bienestar social de la mayoría.

En esta época la Opinión Pública es una opinión reflexionada pensada, analizada, por un grupo de ilustrados, que conocen la voluntad general del pueblo (o aparentemente la conocen) y por lo tanto saben cuáles son las mejores decisiones para su bienestar. Estaban avalados por la ciudadanía, legalmente justificados.

El resto del pueblo, los ignorantes, quienes no saben leer no tienen participación. Jean Jacques Rousseau habla de un pacto social, en el cual, la sociedad se rige por la voluntad general. Pese a que la voluntad general son las voluntades individuales, que de manera concreta buscan el bienestar colectivo.

Explica que el hombre es por naturaleza un ser individual, pero tiene que ceder esta libertad individual a cambio de una libertad colectiva que le permitirá sobrevivir, frente a las adversidades naturales y para conseguir alimento protección y territorio.

CONCEPTO QUE DESCRIBE EL PENSAMIENTO ILUSTRADO	
Voluntad General	Voluntad Individual
Representada por el Estado	Representada por los intereses individuales
Busca el bienestar de la comunidad	Intereses egoístas
Producto de la reflexión y de la razón	Voluntad

Tabla proporcionada en el Segundo Módulo del Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública.

Pensamiento Liberal Siglo XVIII-XIX

Se caracteriza por elaborar preceptos dicotómicos.

Como materia de estudio, la Opinión Pública también es denominada: opinión general, mayoritaria, o del pueblo.

En la Ilustración no hay puntos intermedios respecto a quiénes y cómo ejercían la opinión pública, por lo tanto se niega la existencia de:

- Partidos políticos
- Asociaciones
- Corporaciones

El parlamento

- Le corresponde en exclusiva dictar la ley y “manifestar la voluntad general”.
- La participación de los individuos se convierte en presencia mediata no directa
- A través de la opinión pública el parlamento determina la voluntad general.

La mal llamada democracia del liberalismo consistía en que sólo las personas que no se pudieran corromper se podrían elegir para defender el interés de la nación, aunque dicho interés no sea el mismo de la gente del pueblo (ya que este tipo de personas son egoístas), pero son ellos quienes deben votar por quienes sí defienden el interés de la nación, aunque no el de los electores.

EL SUFRAGIO RESTRINGIDO

Pretendía seleccionar aquellos individuos que sí representan el interés general. Personas ilustradas preparadas que son capaces de renunciar a intereses personales por el bienestar y prosperidad de la nación.

Eran pocos quienes cumplían con estas características, y por lo tanto, quienes se apoderaban de estas instancias.

La representación de la nación está dada por un ente abstracto y unitario y no por un mero agregado de provincias o estamentos
LA JUSTIFICACIÓN FUE:
No todos los individuos pueden representar la voluntad general
POR LO TANTO:
No participan en las decisiones

Tabla proporcionada en el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública.

En la Ilustración, la doctrina liberal negó la democracia directa y el sufragio universal, porque el representante o gobernante manifestaba la voluntad de toda la nación y no la de un grupo social específico.

En un primer acercamiento a la Opinión Pública, ésta se distingue como una realidad interrelacionada entre lo social (grupos) y lo comunicativo (individuos), donde existe una intersección que da como resultado una nueva temática, es decir, un nuevo campo de estudio, que no se había determinado hasta este momento.

Es decir, en esta nueva área de estudio confluye tanto lo individual como lo colectivo. Pero entonces surge una controversia:

- ¿La Opinión Pública es un conjunto o suma de opiniones individuales?
- ¿La Opinión Pública es una reflexión elaborada por individuos ilustrados, racionales y conocedores del asunto público?

Actores, Referentes y Consensos

A) **Actores.** El Estado, los senadores y general el cuerpo legislativo, los ciudadanos, principalmente hombres sabios e ilustrados, quienes expresaban la voluntad colectiva.

B) **Referentes.** La política, el bienestar social, la democracia.

C) **Consensos.** Existían tres formas de realizar los consensos:

Primera forma.- mediante la aplicación de la voluntad general, contraria a la voluntad individual o egoísta; la voluntad general estaba en manos de funcionarios públicos o del Estado, quienes argüían que en dicha voluntad general estaban representados los intereses de la mayoría.

Segunda forma.- la opinión pública se constituye para hacer contrapeso e incidir en la toma de decisiones políticas.

Tercera forma.- se supuso que la voluntad general regía políticamente, debido a que se consideraba producto de la reflexión desinteresada y sobretodo porque provenía de la razón.

El control era ejercido a través del parlamento, de la instauración del estado, mediante un supuesto convencimiento.

1.5.7 La Opinión Pública en la Actualidad

A continuación se presenta un resumen con citas directas e indirectas del material proporcionado en el Módulo 2 del Taller Extracurricular como opción de titulación, por la profesora Olga Gallo, en septiembre del 2007.

La Opinión Pública en la actualidad está presente en diversos ámbitos de la vida social del hombre. Ya no se discute que se trata de un fenómeno humano. La Opinión Pública se considera un objeto de estudio que se origina y realiza al interior de los grupos humanos, a los cuales, tiene pertenencia.

En este apartado, se explica qué es la Opinión Pública y cuáles son sus características. También se pone de manifiesto lo que no es Opinión Pública, pero que a veces se presenta como tal, para comprender de manera clara esta área de la comunicación.

Como tema de estudio la Opinión Pública está presente: en los medios de comunicación, en lo académico, político, cultural, empresarial, productivo, etc.

Sin embargo el término ha sido confundido o “sobre-utilizado”, de manera que existe una gran cantidad de estudios que se presentan como Opinión Pública, sin serlo.

Podemos definir a la Opinión Pública como:

“El conjunto de expresiones producidas por los actores miembros de un grupo social específico a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público”¹⁹.

Las temáticas de lo público son:

1. La sobrevivencia del grupo social
2. La producción de bienes materiales e inmateriales

¹⁹ Definición proporcionada en el Seminario Extracurricular de Opinión Pública.

3. La conservación de la propiedad privada (territorios, medios de producción y mercancías o bienes)
4. El Estado (ejercicio del poder y sus consecuentes formas de acción)
5. La cultura
6. La ecología

Cada uno de estos referentes tiene tres variables:

1. El grado de afectación a la sobrevivencia
2. El número de afectados
3. La cercanía a los receptores

La expresión de la opinión pública es:

- Diversa
- Contradictoria
- Plural
- Persuasiva

Hay temas que el grupo social considera fundamentales para su sobrevivencia y que cobran importancia para otros grupos sociales, sólo en la medida en que les afecten, por lo cual, cada grupo busca: difundir, comunicar y persuadir a otros grupos acerca de la importancia de prever fenómenos.

Es decir, cuando un grupo social, utiliza los medios masivos de comunicación para comunicar “algo” está tratando de que éste sea tema de interés general para los otros.

Lo que no es Opinión Pública:

- El proceso de investigación: Opinión Pública manifiesta
- Lo que dicen algunos analistas sobre la Opinión Pública publicada

- Los sondeos
- Las llamadas telefónicas que los televidentes o radioescuchas hacen a las estaciones: comentarios del público
- La comunicación pública: comunicación social en la que la distribución se produce y distribuye por el recurso a un sistema de comunicación especializada en el manejo de la información que concierne a la comunidad como conjunto.
- La comunicación interpersonal que se lleva a cabo entre dos a más personas.

Al entender el concepto de Opinión Pública y su aplicación social y económica es necesario hacer la distinción entre opinión del público y la opinión publicada:

- a) La opinión publicada es aquella que se refleja en los medios de comunicación sobre un tema determinado.
- b) La opinión del público es el punto de vista, emociones y sensaciones de los ciudadanos sobre el asunto.

Lo que se publica y lo que se opina por parte de un grupo social no necesariamente es Opinión Pública.

Las personas que hablan por la Opinión Pública deben:

- Conocer la opinión del público
- No publicar lo que otros ya publicaron
- Entrar en contacto con las personas
- Conocer sus motivaciones, prejuicios y expectativas

Vertientes actuales de la Opinión Pública:

1. **Aquellos que tratan de conocer la Opinión Pública de algunos grupos sobre un tema específico.** Utilizan métodos y técnicas, comúnmente encuestas, que les permiten conocer con cierto grado de incertidumbre lo que piensan o hacen los miembros de determinado grupo social.
2. **Aquellos que tratan de hacer de la expresión de la Opinión Pública una teoría.** Para aclarar cómo el cambio de las sociedades ha interactuado con las expresiones de los diversos grupos sociales.

Diferencias entre el modelo clásico (Ilustración y la actualidad) con respecto a la temática de interés:

- En el modelo clásico de la Ilustración, la Opinión Pública resulta de la agregación de opiniones individuales, emitidas por ciudadanos informados que ocupan la esfera pública en calidad de iguales, todos ellos críticos, atentos al quehacer gubernamental; quienes generan agendas de discusión, debaten los asuntos de interés general y expresan sus pareceres en diarios, folletines, cafés, grupos de discusión, entre otros sitios públicos, con el supuesto de que terminará imponiéndose el mejor argumento.
- En la actualidad la opinión pública se conoce por la mediación y exhibición de encuestas, donde la mayoría de los individuos están desinformados y desinteresados en la cosa pública, quienes no generan sino que absorben una agenda de discusión. Expresan sus respuestas en monosílabos a preguntas sencillas sobre circunstancias complejas de la marcha de su ciudad o país y de los asuntos de su administración.

Sin embargo este modelo clásico de la ilustración, hay que destacar que era aplicado sólo por una minoría de elite, conformada por las personas con elevados conocimientos.

La dinámica actual de la Opinión Pública:

1. En la actualidad quienes producen la opinión y las agendas de discusión son una proporción muy pequeña de la población total y cada vez menos en términos relativos, sólo existen si publicitan sus ideas a través de los medios de comunicación, es decir dependen de su difusión o visibilidad.
2. Los asuntos de interés público presentan mayores complicaciones técnicas que hacen de las opiniones un asunto de competencias en temas especializados.
3. Los medios de comunicación masiva que hacen visibles a quienes dicen sustentar la Opinión Pública, devienen en verdaderos intermediarios, también con intereses propios, entre la clase política y quienes la sustentan, y entre éstos y el gran público.
4. La actual esfera pública está fragmentada: conformada por individuos semejantes al ciudadano clásico de la Ilustración, informados, interesados, orientados por el arquetipo racional y con acceso a los medios de comunicación que participan de la discusión pública, son: periodistas, expertos, políticos, empresarios, profesionistas, artistas, escritores, y deportistas, entre otros. La otra parte es un público, que en su mayoría está desinteresado y desinformado o lo está a medias.
5. Quienes dicen sustentar la opinión pública son una minoría, como en la ilustración. En tanto, la audiencia de la política y de la información sobre los asuntos públicos son la inmensa mayoría de la población adulta, misma que, despliega sus expresiones como opinión popular a través de las encuestas.

6. Las encuestas imponen temas, formulan preguntas, sobre aquello que no es reflexionado habitualmente por individuos que responden. Son cuestionarios que limitan las opciones de respuesta, a lo más, registran lo que llama disposiciones discursivas, es decir, aquello que los individuos dicen verbalmente, que harán o harían, prefieren o preferirían ante tal o cual circunstancia.
7. Las encuestas se hacen, publican, organizan, almacenan y usan como “*anclas de verdad*”. Y a pesar de las peculiaridades de la opinión popular, su medición cuando se hace con seriedad, registra con los márgenes de precisión y confianza (que las técnicas probabilísticas permiten cuantificar), las preferencias públicas. Los aciertos de las encuestas han sido documentados en competencias electorales.
8. Las agencias que realizan este tipo de encuestas cuentan con credibilidad, aunque, pueden existir algunas poco serias dispuestas a crear datos a medida del cliente. Hablar de resultados fabricados o de que los encuestados mienten carece de sustentabilidad empírica. Los estudios serios cuentan con las herramientas necesarias para considerar el efecto de respuestas minimizadas, exageradas o falsas en ciertos temas, y anticiparse a sus efectos.
9. La opinión política a través de las encuestas no agota el conocimiento del tema, pues la realidad social se estructura en diversos momentos:
 - a. Los significados sociales. Debe entenderse mediante un esfuerzo hermenéutico, es decir, interpretativo, explicativo o aclarativo.
 - b. La consciencia práctica. Es el territorio para el trabajo antropológico o la investigación participante, que informa lo que hacen los grupos e individuos y cómo lo hacen.
 - c. La consciencia discursiva. Tiene en las entrevistas (estructuradas o no), como en el registro de mensajes sus técnicas de indagación propias.

10. Las encuestas sobre política registran sólo una dimensión de la relación que los individuos guardan con el sistema político, pero subsisten otras dimensiones que sólo pueden estudiarse a través de técnicas de investigación diferentes. Un ejemplo es una encuesta electoral que puede medir, una preferencia o posible acción.

Los estudios de Opinión Pública basados en la aplicación de métodos y técnicas precisas, con altos grados de confiabilidad, permiten coadyuvar en la toma de decisiones en materia política, económica y cultural.

Los gobiernos, las instituciones, empresas y organizaciones utilizan cada vez con más frecuencia estudios de Opinión Pública para diagnosticar y explicar diversas circunstancias o hechos; así como para planificar acciones que tienen incidencias en la vida cotidiana de las personas a nivel regional, nacional e internacional.

Sin embargo estos estudios deben tomarse con las reservas teóricas del caso.

Tomar en cuenta que la expresión producida por los miembros un grupo social sobre un referente público:

- No es única
- No es homogénea
- No es verdadera
- No es válida
- No siempre representa la mejor, ni la única vía para dar cuenta de los fenómenos sociales.

1.5.7.1 Encuesta

De acuerdo con Rojas Soriano, la encuesta se define como “una técnica que consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, a través de un cuestionario estructurado sobre un determinado tema”²⁰

²⁰ Rojas Soriano. Guía para realizar investigaciones sociales. pp. 137-138.

Los estudios de Opinión Pública son realizados a través de encuestas, aplicadas mediante un método de investigación, que debe contemplar un marco teórico, hipótesis y objetivos; y que utiliza como herramienta principal el cuestionario.

Características de la encuesta:

1. La información recopilada se emplea para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas sociales.
2. Sirve para diagnosticar, evaluar, pronosticar y tomar decisiones.
3. Es empleada por diversas disciplinas
4. El instrumento para levantar una encuesta es el cuestionario, el cual, se formula considerando un marco teórico conceptual, una hipótesis (con variables definidas) y los objetivos de la investigación.
5. Es elaborada por especialistas en el tema e investigadores sociales
6. En comunicación, la encuesta se usa para conocer la Opinión Pública de un grupo social acerca de un tema público en específico.
7. Para validar los resultados de una encuesta, ésta deberá estar sustentada en un método, que establezca la operacionalización de variables, la selección de una población muestra, la interpretación de resultados.

Virtudes de la investigación por encuesta:

- Las encuestas en las que se utiliza una muestra, permite conocer y comprender la población general, de la cual, inicialmente se tomó la muestra. Los resultados no se limitan a la población muestra.
- Los análisis explicativos que se obtienen permiten plantear proposiciones generalizadas respecto al comportamiento humano.

- Cada vez que el investigador trata de explicar las razones y las fuentes de hechos observados, sus características y correlaciones, deben adoptar una actitud determinista.
- Su formato permite hacer una elaboración clara y rigurosa de un modelo lógico, esto aclarará el sistema determinista de causa efecto.
- Sus datos facilitan la aplicación cuidadosa del entendimiento lógico.
- Su formato permite el riguroso desarrollo paso a paso y la prueba de tales explicaciones lógicas.
- Mediante el examen de cientos y aún, miles de interrogados, es posible poner a prueba proposiciones complejas que incluyan diversas variables de interacción simultánea.

En este momento las investigaciones basadas en encuestas precisan de una discusión teórica acerca de la naturaleza de los cuestionarios, para definir con precisión ¿cómo confeccionar las preguntas, quién debe realizarlas y a través de qué medios?, entre otros aspectos.

Por lo pronto, las encuestas comerciales han proporcionado una importante cantidad de datos para su análisis.

En la actualidad resulta común que los medios masivos de comunicación presenten resultados de estudios que denominan como de Opinión Pública, pero que no cumplen con las características de una encuesta real, como las mencionadas anteriormente; con un sustento teórico y metodológico.

Frecuentemente, lo que se utiliza para conocer las expresiones de los individuos que entrevistan son sondeos, que carecen de la seriedad requerida para un estudio confiable.

1.5.7.2 El sondeo

“Se trata de preguntas que se hacen a algunas personas que se encuentran o caminan por alguna parte de la ciudad, cuyo levantamiento de datos es azaroso y sin validez metodológica”²¹

Los sondeos también se realizan frecuentemente vía telefónica entre el público televidente o radioescucha de un programa de televisión o radio.

Las características del sondeo son:

- Carece de método
- Azaroso
- Temas de interés público
- No permite generalizaciones
- Muy utilizado en los medios masivos de comunicación por su facilidad y bajo presupuesto para realizarlo.
- Tiene fines informativos e ideológicos
- De uso frecuente en el periodismo actual
- No da cuenta de la realidad social
- Su formulación es sencilla y breve

Las investigaciones de Opinión Pública a través de encuestas tienen su origen en este siglo, entre investigadores norteamericanos.

Los primeros estudios realizados en Estados Unidos datan de la década de los treinta del siglo pasado, en los cuales, se analizaron los efectos de la depresión económica y se compilaron datos sobre la condición de los negros; a través de métodos empíricos.

Posteriormente, al inicio de la segunda guerra mundial, se creó un grupo de científicos sociales para estudiar la prosecución de la guerra.

²¹ Gallo Romo, Olga. Tesis de Maestría. FCP y S-UNAM

En el marcantismo se hicieron encuestas para analizar los efectos de la cruzada anticomunistas.

En la actualidad se sigue utilizando el método de Stouffer, con muestreo, diseños de cuestionario y lógica de análisis.

La Oficina del Censo de los Estados Unidos es una institución que ha hecho importantes aportaciones en la aplicación de la encuesta, principalmente, respecto al muestreo y recolección de datos.

Los investigadores Paul F. Lazarsfeld y Stouffer son pioneros en los estudios de encuestas. Lazarsfeld se adentró en la comunicación política; fue el primero en emplear el procesador de datos para el análisis de los resultados. El segundo dejó un legado que continúa hasta nuestros días en los diseños de estudio actualmente utilizados, métodos de muestreo, diseños de cuestionario y lógica de análisis.

En conjunto crearon instituciones de trascendencia en la materia como:

- El Centro Nacional de Investigación de la Opinión, de la Universidad de Chicago.
- El Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de Michigan
- El Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de California Berkeley

En la actualidad existen instituciones similares en todo Estados Unidos, México y Brasil.

Capítulo 2

MARCO CONTEXTUAL

En este apartado se conocen los antecedentes, desarrollo y actualidad del Portal Web de la FES Cuautitlán.

Se inicia con la historia la Universidad Nacional Autónoma de México UNAM, a la cual, pertenece la FES Cuautitlán. Se revisan los orígenes, desarrollo y organización de ambas instituciones hasta nuestros días. Posteriormente se precisa cómo el Departamento de Educación a Distancia de la FESC inició operaciones del Portal Web.

En el sistema cultural se detallan las Disposiciones Generales para Sitios Web Institucionales de la UNAM del Consejo Asesor de Cómputo, con las que se trabajó en esta investigación. Posteriormente se hará referencia de la normatividad que rige al Portal dentro de la FESC.

En este mismo apartado se detallan la misión y visión de la publicación electrónica, que son retomadas del Departamento de Educación a Distancia de la FESC, por ser el área encargada de la misma. También se precisan los objetivos de dicha área que están relacionados con el Sitio.

En el Sistema Social se detallará la organización del Departamento de Educación a Distancia y del Portal Web de la FESC; así como las funciones de cada uno de los responsables.

Finalmente se describirán los servicios que el ofrece el Portal. También se describirán las características de los alumnos de la FESC, es decir, los principales usuarios del Sitio.

2.1 SISTEMA HISTÓRICO

A continuación se presenta un resumen (con citas directas e indirectas) retomada de los sitios oficiales de Internet de la UNAM y de la FES Cuautitlán, sobre los

antecedentes, desarrollo y actualidad en la historia de ambas instituciones; de la Dirección de Educación a Distancia y del Portal Web.

2.1.1 Antecedentes

La Universidad Nacional Autónoma de México es la institución educativa con mayor tradición académica y cultural del país. Sus antecedentes históricos se remontan a 1551, cuando se crea la Real y Pontificia Universidad de México.

En el mes de abril de 1910, Justo Sierra presentó, el proyecto para la fundación de la Universidad Nacional, para las escuelas Nacional Preparatoria, de Jurisprudencia, de Medicina, de Ingenieros, de Bellas Artes y de Altos Estudios.

El 22 de septiembre del mismo año se realizó la inauguración de la Universidad Nacional de México, teniendo como rector a Joaquín Eguía y Lis.

La apertura de la Universidad Nacional fue recibida con repudio por la vieja guardia del positivismo ortodoxo. Los argumentos fueron que la universidad atentaba contra el progreso al ser una institución de la etapa metafísica del desarrollo humano, la cual, estaba superada en México.

En 1911 la universidad vivió sus primeros días en medio del estallido de la Revolución. La crisis política provocada por el levantamiento de Francisco I Madero, afectó a la universidad. Sin embargo, luego de la renuncia de Don Porfirio Díaz como presidente de México, Eguía y Liz seguía siendo el rector de la institución.

Los positivistas ortodoxos presentaron a la Cámara de Diputados una iniciativa en la que solicitaron la desaparición de la Universidad Nacional de México y de la Escuela de Altos Estudios, para que siguieran existiendo las escuelas profesionales y la preparatoria en forma independiente, ya que resultaba dispendioso invertir presupuesto en esos niveles, cuando había que atender la instrucción básica. La XXV Legislatura no dio curso a la petición.

Con Madero en la presidencia de la República y el vicepresidente José María Pino Suárez a cargo de la Secretaría de Instrucción Pública. El país vivía una época de agitación, a la cual, la Universidad no fue ajena.

En 1913, con la llegada de Victoriano Huerta al poder, se llevó a cabo la militarización del país. El nuevo régimen empeñado en combatir contra los revolucionarios del Norte y del Sur, militarizó la Escuela Nacional Preparatoria.

En 1914 la Secretaría de Instrucción Pública pidió al rector de la Universidad la participación de los universitarios en caso de que fuera necesario enfrentar la ocupación naval de Veracruz por parte de fuerzas norteamericanas. Bajo este régimen se publicó el decreto que reformó la Ley de la Universidad Nacional.

Félix F. Palavicini, titular de Instrucción Pública, redactó un proyecto de ley para dar autonomía a la Universidad, que fue aprobado por los profesores.

En este año la Biblioteca Nacional y la Escuela Nacional Odontológica se incorporaron a la Universidad.

Bajo la presidencia del general Eulalio Gutiérrez, y con José Vasconcelos a cargo de la Secretaría de Instrucción, en 1915 se publicó el proyecto de ley que declaró la autonomía universitaria, firmado por Venustiano Carranza. Fungía como rector el licenciado José Natividad Macías.

En 1921 se asentó la ley que establece el escudo y el lema de la institución, "Por mi raza hablará el espíritu", junto con la imagen del águila y el cóndor que rodean el mapa que representa a la América Latina, desde la frontera norte de México hasta el Cabo de Hornos; como una de las iniciativas vasconcelistas que más han perdurado.

En 1929 la UNAM consiguió su autonomía, es decir, dejó de depender de la Secretaría de Educación y en última instancia, del presidente de la República (en ese entonces Portes Gil), luego de movimientos y huelgas estudiantiles.

Con esta autonomía, se acabaron duplicidades y se redefinió la situación de las partes integrantes de la Universidad. El perfil de la Universidad contemporánea se delineó en ese año.

En la UNAM se han formado muchos de los más ilustres personajes de la ciencia, humanidades, cultura y artes de México. Los tres mexicanos que han obtenido el Premio Nobel pasaron por sus aulas: Alfonso García Robles, Nobel de la paz (1982); Octavio Paz, Nobel de literatura (1990), y Mario Molina, Nobel de química (1995).

A lo largo de su historia, la UNAM ha marcado el rumbo y ha sido líder en el cultivo y desarrollo de prácticamente todas las disciplinas científicas, humanísticas y sociales, así como en la creación artística y difusión de la cultura.

Actualmente es considerada como una de la 100 mejores universidades del mundo, de acuerdo al ranking, que realiza cada año, el prestigiado rotativo inglés “The Times”. En su último estudio, efectuado en 2006, la UNAM pasó del sitio 95 al 74.

La UNAM hoy está conformada por 22 facultades y escuelas; 14 planteles de bachillerato, así como 39 institutos y centros de investigación. Su planta docente la integran más de 29 mil profesores, quienes imparten clases a 296 mil 516 alumnos.

Las carreras que se imparten en sus aulas suman un total de 68; y genera el 50 por ciento de la investigación en México.

Uno de los mayores retos que ha enfrentado la UNAM durante su historia es el constante crecimiento de su matrícula estudiantil. De 1967 a 1972, ésta prácticamente se había duplicado al pasar de 47 mil a 80 mil alumnos.

El entonces rector en turno, Pablo González Casanova propuso edificar nuevos planteles fuera de Ciudad Universitaria, como una solución a dicha demanda.

La FES Cuautitlán fue la primera unidad multidisciplinaria construida fuera de Ciudad Universitaria (CU) en el año de 1972.

La FES Cuautitlán fue inaugurada el 22 de abril de 1974 por el entonces rector Guillermo Soberón Acevedo. Con más de 30 años de vida académica y de investigación ha logrado consolidarse como una de las mejores opciones educativas del norte de la zona metropolitana del Valle de México.

El Consejo Universitario había aprobado su creación y establecido que sería independiente tanto académica como administrativamente de cualquiera de las demás escuelas y que estaría regida por la Ley Orgánica y el Estatuto General de la UNAM.

Su primer director fue el doctor Jesús Guzmán García, quien inició actividades de inmediato en los Campos Uno, Dos y Tres, con una plantilla de 3 mil 450 alumnos de primer ingreso: 600 de Administración; 700 de Derecho; 500 de Ingeniería; 250 de Medicina Veterinaria y Zootecnia; mil 100 de Odontología y 300 de Química.

Cuando inició contaba con una infraestructura conformada por 89 aulas, 56 laboratorios, 12 talleres, 26 cubículos, 3 bibliotecas (una para cada campus) y un auditorio.

En 1976 se creó la carrera de Ingeniería Agrícola; y en 1978, la de Ingeniería en Alimentos, con lo cual se amplió la oferta educativa de la institución.

El 22 de julio de 1980, el Consejo Universitario aprobó el plan de estudios del doctorado de Microbiología y con ello la transformación de la ENEP Cuautitlán en Facultad de Estudios Superiores (FES).

Tras la adquisición del Rancho Almaraz, los campos Dos y Tres se integraron en uno solo para conformar lo que hoy se conoce como Campo Cuatro.

Actualmente en la FES Cuautitlán se imparten 12 carreras. Química, Química Industrial, Químico Farmacéutico Biólogo, Ingeniería Química, Ingeniería en Alimentos y Diseño y Comunicación Visual (en el Campo Uno); Contaduría, Administración, Informática, Medicina Veterinaria y Zootecnia, Ingeniería Mecánica Eléctrica e Ingeniería Agrícola (en el Campo Cuatro).

La institución participa en los posgrados de Ciencias de la Producción y de la Salud Animal, Ciencia e Ingeniería de la Computación y Ciencias Químicas; y es invitada en los programas de Ingeniería y Ciencias de la Administración.

Su plantilla académica está integrada por mil 353 profesores. Actualmente cuenta con 11 mil 229 alumnos inscritos en licenciatura, 115 en maestría y 23 en doctorado, de acuerdo con los últimos datos publicados en el Portal. Aunque la titular del Departamento de Educación Distancia, Hilda Colín señala que la matrícula total de alumnos cuando se realizó esta investigación era de 13 mil alumnos.

Por lo que se refiere a la investigación, Cuautitlán ha apoyado las áreas de las Humanidades y las Artes, las Ciencias Químico Biológicas, las Ciencias Físico Matemáticas y las Ingenierías, las Ciencias Agropecuarias y las Ciencias Administrativas y Sociales.

En la actualidad la FES Cuautitlán es la única dependencia de la UNAM que, por la diversidad de licenciaturas que imparte, participa en los cuatro Consejos Académicos de Área, (de las Ciencias Químico Biológicas; de las Ciencias Físico Matemáticas y de las Ingenierías; de las Ciencias Administrativas y Sociales, de las Humanidades y de las Artes), en los que la UNAM ha agrupado las áreas de conocimiento.

La FESC realiza docencia a nivel de licenciatura y posgrado en las áreas de las Ciencias Químicas, Ingenierías, Administración, Agropecuarias y en Artes y Humanidades.

Por medio de sus servicios de extensión y difusión constituye la mejor propuesta de desarrollo educativo y cultural en su zona de influencia.

Para cumplir estas funciones, la FESC se ha organizado de forma departamental y matricial con un enfoque multi, inter y transdisciplinario.

Como una acción prioritaria para mejorar la comunicación de la FES, en 1999 inició operaciones su página de Internet.

2.1.2 Desarrollo: Departamento de Educación a Distancia y Portal Web

En 1996 y 1997 la FES Cuautitlán incursiona en el uso de las nuevas tecnologías educativas con la adquisición de equipos de videoconferencias para sus dos Campos, consolidándose así como la segunda sede en la toda UNAM que contaría con este tipo de tecnología; en respuesta a la necesidad de ofrecer alternativas educativas a distancia.

Con este soporte tecnológico en 1998 se creó el Departamento de Educación a Distancia, que brinda servicio a toda la comunidad universitaria acortando distancias y optimizando los tiempos, gracias a los avances de la tecnología.

El Portal Web inició operaciones en 1999 con la dirección electrónica: <http://cuautitlán2.unam.mx>. Durante la huelga de 10 meses que vivió la UNAM en ese año, siguió trabajando y proporcionando información a la comunidad universitaria y externa.

Después de ocho años, en el Departamento de Educación a Distancia no existe documentación precisa sobre desarrollo y actualidad del Portal Web. La siguiente información se elaboró consultando los informes anuales de Actividades de la Dirección de la FES Cuautitlán desde 1999 a la fecha.

Desde su instalación, hasta octubre del 2000, el sitio recibió 113 mil 540 visitas. En tanto, que la *Revista UNAM Comunidad* digital recibió 37 mil 917 visitas, en el periodo de enero a octubre del mismo año, a partir del cual, fue posible consultar la publicación de forma electrónica en el Portal.

No se tienen registros precisos respecto al número de cibernautas en 2001, pero el informe anual de la FESC indica que para el año 2002, las visitas registradas sumaron un total de 247 mil, desde el inicio de operaciones.

En el periodo de 2002 a 2003, las visitas que reporta la Dirección de la FESC en su informe anual de actividades son 180 mil; mientras que la página de la revista *UNAM Comunidad* recibe a 400 usuarios por mes.

En el lapso de 2003-2004 se tiene un registro de 191 mil visitas a la página oficial; así como de 600 accesos mensuales en promedio a la versión digital de UNAM Comunidad.

En esta época el sitio fue rediseñado para facilitar su navegación. Del primero de octubre de 2004 al 31 de agosto de 2005, sumó 392 mil visitas. En el mismo lapso se integró otro proyecto a la página: la Tienda Virtual FESC.

En 2006, como una acción para mejorar la comunicación de la Facultad, se renovó el portal. El 4 de agosto de 2006 se sustituyó el sitio web anterior y se habilitó el nuevo portal con una nueva estructura y elementos visuales organizados y diseñadas de acuerdo con las necesidades estudiantiles y académicas, y a los avances tecnológicos.

En ese momento, el diseño de navegación se estructuró en tres niveles de jerarquización: secciones principales, subsecciones y apartados complementarios. La estructura permitió el acceso a las distintas áreas del portal, sin necesidad de salir de la sección de consulta, de acuerdo con datos proporcionados por el Departamento de Educación a Distancia.

Para el diseño del Portal en 2006 se implementaron dos tecnologías tanto para el desarrollo e integración de contenidos como para la visualización. Se utilizó Flash, PHP, html, JavaScript, ActionScript y CSS, lo cual representa un mayor aprovechamiento de esas herramientas, ya que el anterior sitio solo utilizaba dos.

La conceptualización del Portal Web se basó en el desarrollo de una interfase visual con una estructura que unifica criterios visuales y de contenido, lo cual lo hace más atractivo y funcional.

Una novedad que ofreció dicha actualización dentro de los servicios de portal fue el Sistema Integral de Actualización de Contenidos FESC (SIACF), mini sitio desarrollado en Flash para administrar contenidos, soportada en una base de datos MySQL Server, en el que en un futuro, las áreas que así lo requieran, podrán actualizar sus actividades académicas, culturales o deportivas, mediante una clave de acceso.

Se habilitó una zona de descargas de archivos, lo cual permitió al usuario bajar diversos documentos para apoyo de actividades académicas y administrativas, como el caso del Plan de Desarrollo Institucional, los planes de desarrollo de diferentes carreras y el Reglamento de Estudios de Posgrado, recientemente autorizado.

Se realizaron las gestiones de cambio de nombre del sitio por la dirección electrónica <http://www.cututilán.unam.mx>, para hacerlo más fácil de localizar a los internautas.

La información presentada en el portal web se trabajó desde el ángulo de la planeación estratégica para integrar la misión, visión y objetivos institucionales y particulares de cada área.

Además, ofreció una presentación visual de directivos y consejeros técnicos, información sobre las funciones de cada departamento y de la estructura organizacional, actividades culturales y recreativas, espacio para proyectos, cátedras de investigación y docencia; bolsa de trabajo, becas, servicio social, servicios estudiantiles, mapas de ubicación geográfica de la facultad y el calendario de actividades 2007.

Dicha versión del Portal integró archivos dinámicos que permiten mayor interactividad con el usuario y facilitó su consulta, como ejemplo la *Gaceta UNAM Comunidad*, que podía ser examinada desde cualquier sección con la previsualización de los números el año en curso, lo cual agiliza la consulta.

También se presentó el aviso de correo para alumnos, detalló sitios de interés, facilidad para impresión de la página, consulta de exámenes profesionales; acceso

al Centro de Investigación, Docencia y Tecnología para la Salud Equina y al Centro de Asimilación Tecnológica, e información para consultar medios informativos.

2.1.3 Situación Actual del Portal Web

En el periodo del primero de octubre de 2005 al 30 de septiembre de 2006, el número de visitantes al portal de la Facultad ascendió a 340 mil 219, dato que nos permite hacer un promedio diario de 932 usuarios. Hay que aclarar que si nos remitimos a estadísticas, hay días que o meses que reportan un mayor número de visitas.

En la primera mitad del 2007, la página registró un promedio de 1048 visitantes diarios; gracias a los cambios que se hicieron en 2006.

En octubre de 2007 nuevamente cambió el diseño del Portal, actualización que se habilitó en diciembre del mismo año. La principal modificación que se realizó fue el diseño con un formato que a nivel de programación se conoce como “frame”²², el cual, permite que siempre aparezca la imagen institucional en la barra de navegación del portal, independientemente de la página en la que se ubique el usuario.

Con la modificación el Portal Web de la FES Cuautitlán se conforma en tres sitios: el principal, con información sobre la FES, su historia y sus ofertas; el administrativo o institucional, que presenta la organización de la institución, y los micrositos, que son páginas específicas para cada una de las licenciaturas, posgrados o actividades como idiomas, deportes y cultura.

El “frame” es un formato que se utiliza las áreas principal e institucional. Los macrositos cuentan con otro formato.

²² El “frame” o marco en español se define como: “Área rectangular en una página web que la separa de otra. Una página web puede tener dos o más marcos que la dividen; cada una es una página independiente pero, que generalmente, trabajan en conjunto”. Diccionario informático www.alegsa.com.ar/Dic/frame.php

El Departamento de Educación a Distancia indicó que los objetivos de la última actualización del Portal en octubre de 2007, son integrar calidad y presentación con un contenido organizado de fácil acceso, consulta y navegación, optimizando lo último en recursos digitales. A través de una imagen renovada, agradable y cordial que invite a la navegación, en espera de un incremento de usuarios. Es decir, se trata de objetivos similares a los que se tuvieron con la renovación realizada un año antes.

Se trabajó en un diseño vanguardista que incluyera mayor colorido, equilibrio y movimiento, además de brindar velocidad, interactividad y un rostro más amigable del Portal.

2.2 SISTEMA CULTURAL

2.2.1 Normatividad de la UNAM Respecto a Portales Web

El Consejo Asesor de Cómputo de la UNAM (CAC) publica en su página de Internet (www.cac.unam.mx) las Disposiciones Generales para los Sitios Web Institucionales que norman los Portales de las diferentes entidades de la máxima casa de estudios (ANEXO 4).

En la publicación del 2007 el CAC establece que debido al escaparate que representa la www como medio de difusión abierto a públicos de diferentes nacionalidades, los responsables de la actualización y mantenimiento de los Sitios Web que pertenecen a la institución deben regirse a una normatividad que permita fortalecer la imagen institucional de la UNAM, así como difundir el conocimiento generado en la institución, a través de un mejor diseño y contenido de los Portales.

A continuación se presentan una síntesis del contenido de la página, con citas directas e indirectas.

“...hoy en día no se concibe una institución de importancia nacional e internacional como la UNAM, que no tenga presencia en la red mundial, siendo el escaparate a

través del cual muchas instituciones y personas de todo el mundo se asoman a nuestra institución.

“Que la UNAM tiene presencia en Internet, particularmente a través de su portal principal y de los sitios *Web* de cada entidad, dependencia y programa universitario.

“Que la calidad de la presencia en Internet de la UNAM es importante, tanto en imagen como en contenidos, ya que es un medio de difusión masivo a los diversos públicos de diferentes nacionalidades y que impacta directamente en la imagen institucional”.²³

Los objetivos y alcances de dicha normatividad se definen de la siguiente manera:

Objetivo

Es establecer un conjunto de principios generales y mejores prácticas que guíen y normen al personal técnico y creativo de las entidades, dependencias y programas de la Universidad para la creación, actualización y mantenimiento de Sitios *Web* Institucionales (SWI).

Alcance

Las *Disposiciones Generales para Sitios Web Institucionales* deben observarse para los sitios *Web* de las entidades académicas, dependencias y programas universitarios de carácter institucional, con el fin de coadyuvar para lograr un impacto positivo en la imagen de la UNAM a través de Internet, al lograr sitios más robustos y con mayor uniformidad, al incorporar elementos técnicos y mejores prácticas, que satisfagan tanto las necesidades de usabilidad y accesibilidad para poner al alcance de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, las actividades de docencia, investigación y extensión de la cultura, así como los resultados y el conocimiento que se produce en la UNAM.

²³ www.cac.unam.mx. Agosto 2007

El documento hace referencia a la W3C que es el organismo a nivel mundial encargado de normar la usabilidad y accesibilidad de los Portales que se publican en la Web.

Las Disposiciones Generales para Sitios Web Institucionales están divididas en:

- A) Generales
- B) Contenido de información y servicios
- C) Contenido gráfico
- D) Usabilidad y accesibilidad
- E) Promoción de sitios Web utilizando buscadores
- F) Disponibilidad

Se precisa que esta investigación trabajó sólo con las disposiciones establecidas por la UNAM relacionados con los conceptos de formato y contenido, que les interesó a los responsables del Portal Web de la FESC por considerar que permiten conocer la opinión de sus alumnos; y no con todas las que establece el Consejo Asesor de Cómputo; mismas que se pueden encontrar en el ANEXO 4.

Por ello, algunos incisos que se presentan en seguida no tienen la continuidad que se observa en la página del CAC. Las disposiciones con las que se trabajó en este estudio fueron:

A) Generales. En la investigación no se trabajo con ningún punto de este inciso

B) Contenido de Información y Servicio

B.1 El contenido publicado en el sitio Web institucional (SWI) debe alinearse por lo menos con uno de los siguientes propósitos:

Difusión del conocimiento generado en la UNAM.

Divulgación de la información académica y administrativa relevante para la comunidad universitaria.

Desarrollo de servicios y sistemas que faciliten la vida cotidiana de la comunidad que atiende.

B.3 La información y eventos publicados deben ser vigentes, impidiendo mantener publicaciones cuya vigencia haya concluido, pues esto provoca que el sitio Web se perciba como poco confiable.

B.4 Los contenidos publicados deben contemplar los siguientes elementos de comunicación:

B.4.1 Uso de lenguaje simple, claro y directo, que permita a los lectores concentrarse en el mensaje y comprenderlo de manera fácil y sencilla.

B.4.2 Uso de palabras apropiadas al contexto del contenido y al perfil de la comunidad a la que está enfocado el contenido.

C) Contenido Gráfico

C.2.2 El sitio Web debe contar con una distribución clara y consistente que permita al usuario identificar las áreas que la componen (navegación, menús, despliegue de información, entre otros).

C.3.2 La carga de página Web debe considerar un tiempo de espera promedio de entre 10 y 20 segundos para el usuario final. Tomar en cuenta las siguientes prácticas:

Optimizar el uso de imágenes al utilizar formatos ligeros que no pierdan la calidad de la imagen.

El uso de imágenes debe ser un recurso complementario y no ser sustituto del contenido en texto.

Es importante vigilar la cantidad de animaciones que incluya el diseño, con el fin de no saturar al usuario y perder su atención, así como evitar sobrepasar el peso recomendado por página.

Segmentar imágenes mayores a 50 KB, a fin de agilizar la carga y visualización de las mismas.

D) Usabilidad y Accesibilidad

Ambos conceptos son utilizados a nivel mundial para mejorar la calidad de un Portal a través de normatividades que pueden ser calificadas por organismos internacionales para verificar su cumplimiento.

El Consejo Asesor de Cómputo los define de la siguiente manera:

Usabilidad

Disciplina que busca el desarrollo de productos a partir de los cuales el contenido pueda ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas.

Accesibilidad

Indica la facilidad con la que el contenido *Web* puede ser utilizado, visitado o accedido en general por todas las personas, independientemente de sus capacidades, promedio o especiales.

En este sentido, cuando se habla de accesibilidad no se consideran las disposiciones para personas con capacidades diferentes, debido a que el Portal de la FESC todavía no cuenta con este tipo de servicios.

Las disposiciones sobre usabilidad y accesibilidad que se retomarán en el capítulo siguiente para elaborar la Tabla de Operacionalización son:

D.2 El contraste entre letra (color/tamaño) y fondo debe permitir la lectura de manera sencilla, aún en los letreros más pequeños.

El color de fondo de las páginas *Web* debe incorporar colores claros y la letra debe ser de un tono oscuro, lo cual aumenta el contraste y legibilidad, además de eliminar los problemas de impresión.

D.3 Las páginas principales deben respetar 800 píxeles. No hacer uso de la barra de desplazamiento horizontal.

D.4 Las secciones más relevantes de todos los sitios *Web* en la UNAM, así como instrucciones de uso, bases y convocatorias, deben contemplar versiones que faciliten su impresión.

D.9 En caso de utilizar tecnología no estándar que requiera que los usuarios instalen librerías (plug-ins) adicionales, debe incluirse el enlace a los sitios de los cuales pueden obtenerse, así como instructivos claros sobre cómo realizar su instalación.
Estatus: Aprobado

D.10 Una buena práctica en la maquetación es utilizar tablas y evitar en medida de lo posible el uso de "marcos" –frames– o "capas" –layers–.

D.12 La navegación de sitios *Web* institucionales debe estar orientada a las necesidades de información y servicios de la comunidad a la que están dirigidos.

D.17 Debe incluirse un mapa del sitio, con el índice y enlaces hacia todos los contenidos que pueden encontrarse.

D.18 El uso de enlaces debe apegarse a los siguientes puntos:

D.18.1 Los enlaces deben ser descriptivos, de modo que simplifiquen la búsqueda de información.

D.18.2 Identificar explícitamente el destino de cada enlace.

D.22 Los SWI deben proporcionar a los usuarios mecanismos de búsqueda de información sobre el contenido del sitio *Web*.

D.29 Evitar la saturación visual del sitio al mantener un diseño simple y ligero que tome en cuenta las limitaciones de recursos y características de los diferentes tipos de dispositivos.

F) Disponibilidad

F.1 Un sitio Web institucional debe estar disponible los 7 días de la semana y las 24 horas del día, incluyendo los periodos vacacionales y los fines de semana. En caso de existir restricciones sobre la permanencia en línea de los servicios incluidos en el sitio debe emitir un anuncio en la página inicial que explique a los usuarios la situación.

F.2 Los sitios *Web* deben ser validados con la finalidad de garantizar que sus textos son visibles. Debe vigilarse que todas las páginas son accesibles evitando a toda costa la respuesta “*página no encontrada*”, tanto para las páginas UNAM como para las páginas ligadas hacia otros sitios.

2.2.2 Normatividad del Portal Web de la FESC

La normatividad de la FES Cuautitlán, a través de la Coordinación de Extensión Universitaria, área de la cual, depende el Departamento de Educación a Distancia, se establece en el documento interno denominado “Instructivos” con el título: “Instrucción de trabajo para publicar información en el Portal Web de la FESC”.

A continuación se presenta un resumen con citas directas e indirectas de dicho documento:

1. Disposiciones generales

1.1 La información del Portal Web de la Facultad sólo será referente a las actividades académicas, administrativas, culturales y deportivas de la FES Cuautitlán.

1.2 Sólo los titulares de área de la Facultad podrán solicitar integrar información al portal.

1.3 La información que se integre será responsabilidad del área que la envía.

1.4 Las solicitudes para integrar información al portal deberán ser remitidas a la Jefa del Departamento de Educación a Distancia de la FESC con copia al coordinador de Extensión Universitaria.

2. Solicitud para integrar información al portal

2.1 Toda solicitud para integrar información al Portal tendrá que ser realizada a través del formato, que se encuentra dentro del Portal Web y el cual debe ser requisitado en su totalidad, y entregado al Departamento de Educación a Distancia, junto con la información que se desea publicar. El formato de solicitud se encuentra disponible en <http://www.cuautitlan.unam.mx>

2.2 El formato deberá imprimirse y llenarlo a máquina o computadora, a fin de que sea legible.

2.3 Toda solicitud deberá acompañarse de la versión electrónica de la información e imágenes que se desean publicar en el Portal Web.

2.4 Las solicitudes se deberán entregar a la Jefatura del Departamento de Educación a Distancia, ubicado en la Unidad de Seminarios de Campo Cuatro, de las 09:00 a las 15:00 horas, y de las 17:00 a las 19:00 horas de lunes a viernes.

2.5 Sólo se aceptarán solicitudes que contengan el documento en forma impresa y electrónica (en CD o disco de 31/2).

2.6 Las solicitudes serán evaluadas por el Departamento de Educación a Distancia, a fin de determinar la ubicación en el portal y la fecha en que deberán estar publicadas dentro del mismo.

3. Sobre la documentación que se integra al portal

3.1 La información será entregada de manera impresa y en formato electrónico.

3.1.1 La información deberá estar en formato electrónico, es decir, no se capturará, copiará o transcribirá de fuentes impresas, para evitar errores en captura o malos entendidos.

3.1.2 La información deberá estar contenida en un disco compacto o disket.

3.2 Se deberá indicar si la información sólo es para visualizarse en el navegador, para descargar o con liga externa a otro sitio web.

3.3. Los formatos que se recibirán deberán contener alguna de las siguientes extensiones:

- PDF (Adobe Acrobat)
- DOC (Microsoft Word)
- XLS (Microsoft Excel)
- PPT (Microsoft PowerPoint)
- JPG (Imagen de mapa bits)
- GIF (Imagen de mapa bits)

3.4 El tamaño máximo de archivos a colocar será de 3 Mb.

3.5 En caso de exceder este tamaño, el archivo será modificado (en su presentación, no en su contenido) para adecuarse al límite de espacio.

3.6 Los archivos .doc, .xls, y .ppt serán convertidos a formato html si son para presentación en página o a formato .pdf, si serán colocados como anexos, salvo en casos especiales, previamente autorizados.

3.7 Las imágenes sólo serán colocadas en algún documento pdf, y remuestreadas para su visualización sólo en la pantalla.

4. Cambios, modificaciones o cancelaciones

4.1 Cualquier cambio, modificación o cancelación de la información que se desee realizar, antes o posterior a la publicación en el portal, deberá comunicarse directamente a la Jefatura del Departamento de Educación a Distancia y éste deberá notificarse por escrito mediante oficio.

5. Ubicación y vigencia de la información

5.1 Toda información se colocará en el área correspondiente dentro del portal, como puede ser el Centro de Cómputo, Secretaría de Planeación, Centro de Enseñanza Agropecuaria, entre otros.

5.2 Se evaluará la información para determinar la pertinencia de ubicación en la página de inicio del portal o en otras áreas, ajenas al solicitante.

5.3 La vigencia de la información en el portal web será determinada de acuerdo al contenido del documento o en su caso ubicada en el área respectiva de manera permanente.

5.4 En caso de actualización de información se tendrá que realizar todo el trámite correspondiente, de acuerdo a estas políticas.

6. Informes

6.1 Para cualquier aclaración se tiene que dirigir al Departamento de Educación a Distancia, ubicado en la Unidad de Seminarios del campo Cuatro de la FES Cuautitlán.

2.2.3 Misión

La misión del Portal Web es la misma que la del Departamento de Educación a Distancia:

Constituirse en motor de cambio a fin de incrementar y promover la oferta educativa en la modalidad a distancia a nivel nacional, a través de tecnología educativa innovadora, proporcionando a nuestros educandos conocimiento con calidad.

2.2.4 Visión

La visión del Portal Web está basada en la del Departamento de Educación a Distancia:

La Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán es reconocida a nivel nacional como una institución educativa que también ofrece educación a distancia novedosa y de calidad, apoyada en tecnología educativa de vanguardia como: teleconferencias, audioconferencias, audiovisuales o cursos en línea.

2.2.5 Objetivos

Los objetivos del Departamento de Educación a Distancia relacionados con el Portal Web son:

- Impulsar y mejorar la imagen institucional que se presenta en el Portal de la FESC, ofreciendo asesoría, apoyo y gestión para el diseño y soporte técnico de los diferentes sitios web de la facultad.

- Propiciar el uso del Portal Web de la FES Cuautitlán como herramienta educativa y como facilitador de información para la comunidad interna y externa.
- Ampliar los alcances educativos al ofrecer alternativas innovadoras que complementen la oferta existente y satisfagan las necesidades de formación de la comunidad universitaria de la Facultad.
- Impulsar una cultura de interés hacia la educación a distancia.

Los objetivos del Departamento de Educación a Distancia en relación con las actualizaciones del Portal son:

Integrar calidad y presentación con un contenido organizado de fácil acceso, consulta y navegación, optimizando lo último en recursos digitales. A través de una imagen renovada, agradable y cordial que invite a la navegación, en espera de un incremento de usuarios.

2.3 SISTEMA SOCIAL

2.3.1 Organigrama de la FES Cuautitlán

En el organigrama a la cabeza se encuentra la dirección de la institución, abajo la Coordinación de Extensión Universitaria, de la cual, dependen tres departamentos: Educación Continua, Educación a Distancia (área encargada del Portal Web) y el de Actividades Deportivas y Recreativas.

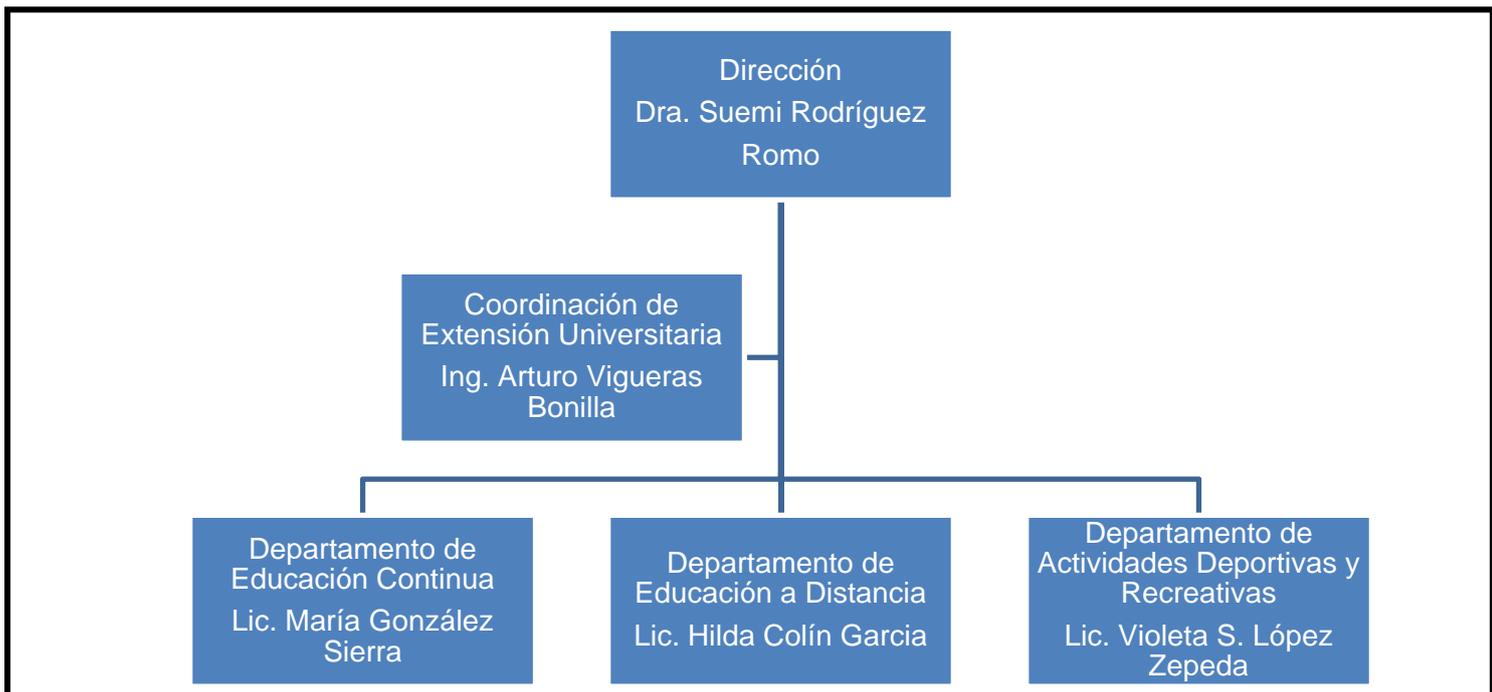
La Coordinación de Extensión Universitaria es responsable de coadyuvar a la formación integral de los estudiantes y propiciar el desarrollo armónico y la superación académica de los docentes.

Tiene como objetivo persuadir tanto a la comunidad interna como a la externa de participar en actividades extracurriculares de formación, educación continua o a

distancia y actividades deportivas que permitan su superación personal o académica.

Es la encargada de organizar y promover actividades culturales, de fomentar el uso de nuevas tecnologías en apoyo a la educación formal y no formal.

Organigrama de la FES Cuautitlán



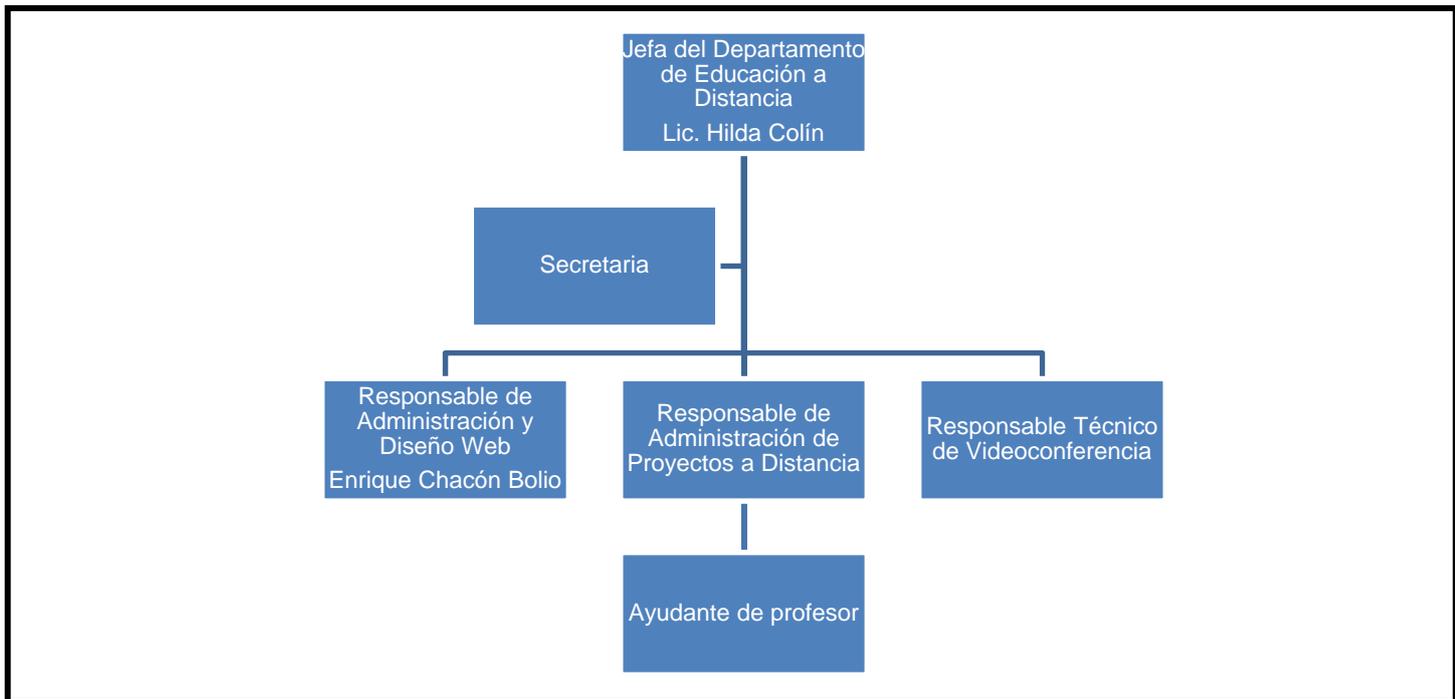
** Fuente: Departamento de Educación a Distancia

2.3.2 Funciones del Departamento de Educación a Distancia

- Seleccionar y programar actos académicos y culturales mediante el uso del sistema de videoconferencias nacionales e internacionales, en las modalidades de receptor y emisor.
- Diseñar y proponer materiales educativos audiovisuales, creados especialmente para el uso de videoconferencias.

- Difundir la modalidad educativa a distancia entre la comunidad universitaria de Cuautitlán y la comunidad externa aledaña a ésta.
- Ser vínculo entre instituciones públicas y privadas, con el propósito de realizar actividades en conjunto y de apoyo en beneficio de la comunidad de la Facultad.
- Capacitar en el uso del sistema de videoconferencias para apoyo didáctico, a profesores que lo soliciten.
- Gestionar enlaces con responsables de la educación a distancia en diferentes instituciones, públicas o privadas para mejorar e impulsar la modalidad educativa a distancia.
- Contactar a coordinadores de otras sedes para impulsar el uso y aprovechamiento de los nuevos modelos educativos a distancia.
- Generar y coordinar la emisión de actos académicos virtuales en cualquiera de sus modalidades: cursos, talleres, seminarios, diplomados, posgrados, etc.
- Mantener actualizado el portal con las actividades institucionales, académicas, culturales, deportivas y recreativas, que genera la comunidad de la FESC.

2.3.3 Organigrama del Departamento de Educación a Distancia



*** Fuente: Departamento de Educación a Distancia

2.3.4 Funciones de la Jefa del Departamento de Educación a Distancia (respecto al Portal Web)

- Recibe la solicitud (formato) por parte de la comunidad de la FES Cuautitlán para publicar información en el Portal Web de la Facultad, la revisa y si procede, la remite al responsable de Administración y Diseño Web para su publicación.
- Indica cambios y/o autoriza y entrega al responsable de Administración y Diseño Web, para su publicación en el Portal Web.
- Informa al Coordinador de Extensión Universitaria la petición, para su revisión y comentarios, mediante las minutas de acuerdos semanales.

2.3.5 Funciones del Responsable de Administración y Diseño Web

- Recibe y recopila información a publicar, pudiendo ser en cd, disquet o cualquier dispositivo de almacenamiento, acompañado de la versión impresa.
- Le da formato propio a la información para ser visualizada en los navegadores (como puede ser en html, pdf, mov, entre otros), según se requiera para que sea accesible de descargar por el usuario; o diseña gráficamente cartel para difusión dentro del mismo portal web.
- Para desarrollar la actividad anterior hace uso de manuales de paquetería como pueden ser:
 - Macromedia Dream weaver
 - Macromedia Flash
 - Macromedia Fireworks
 - Adobe Photo shop
 - Adobe Illustrator
 - Adobe Acrobat
 - Adobe InDesign
 - Verificadores de accesibilidad
- Presenta propuesta de información y diseño gráfico a la Jefa del Departamento de Educación a Distancia para su validación, quién revisa estilo, ortografía, extensión de archivo, como son la cantidad de páginas, imágenes, entre otros; mediante el control, diseño y colocación de información en el Portal Web.
- Realiza cambios según se requiera, que presenta a la Jefa del Departamento de Educación a Distancia para su validación.
- Publica los archivos o información en el Portal de la FES Cuautitlán.
- Verifica diariamente la vigencia del contenido del Portal Web y retira información que ya no es vigente. Asimismo, revisa el funcionamiento del Portal Web.

- Mensualmente realiza respaldos en DVD'S de toda la información del Portal Web.

2.4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS DEL PORTAL WEB

A continuación se detallan cada uno de los servicios que ofrece el Portal Web de la FESC en su página principal en octubre del 2007, los cuales, se mantuvieron vigentes una vez habilitado el nuevo diseño de la publicación electrónica en diciembre del mismo año.

- Publica notas informativas sobre eventos realizados en la FESC; noticias relacionadas con la UNAM, la FESC y las áreas que conforman, o cualquier asunto considerado de interés para la comunidad interna y externa.
- Publica anuncios, con anticipación, respecto a eventos, cursos, diplomados, talleres, seminarios, concursos, a realizarse en fechas próximas.
- Proporciona la posibilidad de recomendar la página a un amigo, a través de correo electrónico
- Proporciona una liga con la página de la UNAM
- Proporciona una liga con la página de TV UNAM y publica su programación
- Proporciona una liga con Radio UNAM
- Tiene un archivo con información histórica de noticias de la FES
- Proporciona el histórico de vídeos de la FES
- Proporciona el calendario 2008 de actividades, con información sobre fechas de inscripciones, registro, extraordinarios, periodos vacacionales, entre otros.

- Cuenta con una liga al correo PUMA
- Proporciona una liga con la página de la Biblioteca de la FESC
- Ofrece la posibilidad de “búsqueda” al interior de la página
- Cuenta con un apartado denominado “Organos Informativos”, donde publica la Gaceta UNAM Comunidad digital; Gaceta UNAM y Revista FES multidisciplinaria.
- Proporciona enlaces con los portales de los siguientes periódicos nacionales:

1. la Jornada
2. El Economista
3. El Universal
4. Diario Monitor
5. El Financiero
6. Reforma
7. La Crónica
8. Uno más uno

- Cuenta con una liga denominada “Sitios de interés”, donde recomienda las siguientes páginas:

CIENCIA Y TECNOLOGÍA

- CONACYT Centro Nacional de Ciencia y Tecnología.
<http://www.conacyt.mx>
- COMECYT Consejo Mexiquense de Ciencia y Tecnología.
<http://www.edomex.gob.mx/comecyt/Index.htm>
- Academia Mexicana de Ciencias
<http://www.amc.unam.mx>
- SNI Sistema Nacional de Investigadores

<http://www.conacyt.mx/sni/index.html>

SITIOS WWW EN LA UNAM

- Defensoría de los Derechos Universitarios
<http://www.ddu.unam.mx>
- Portal UNAM
<http://www.unam.mx>
- Dirección General de Administración General
<http://www.dgae.unam.mx>
- Gaceta UNAM
<http://www.dgcs.unam.mx/gacetaweb>
- Tecnología para la Educación-Centro de Operaciones de Videoconferencias
<http://distancia.dgsca.unam.mx>
- Fundación UNAM
<http://www.fundacion.unam.mx>
- Página del Alumno
<http://www.alumno.unam.mx>
- Portal del Tutor
<http://www.tutor.unam.mx>

SITIOS WWW EN LA FESC

- Biblioteca Digital
<http://132.248.102.104/consulta/consulta.htm>
- Ex Alumnos
<http://www.pve.unam.mx/index.html>
- Unidad de Administración Escolar
<http://cuautitlan.dgae.unam.mx>
- Servicio Social FES Cuautitlán
<http://informatica.cuautitlan2.unam.mx/siass>
- Tienda Virtual FES Cuautitlán
<http://www.etienda.unam.mx/indexTienda.html?ntienda=fesc>
- Centro de Servicios Al Comercio Exterior (Bancomext FES Cuautitlán)
<http://www.cuautitlan.unam.mx/csce/Fesc-bancomext.htm>

- CAT (Centro de Asimilación Tecnológica)
<http://vinculacion.cuautitlan2.unam.mx>
- Laboratorio de Microscopia Electrónica
<http://asesorias.cuautitlan2.unam.mx/microscopia/>
- Cuenta con cada una de las siguientes ligas relacionadas con las diferentes áreas administrativas y académicas que conforman a la FESC:

NUESTRA FACULTAD

Organización Institucional

Dirección

Ubicación Geográfica

La FESC Hoy

Historia | Misión y Visión

OFERTA EDUCATIVA

Licenciaturas

Posgrados

Idiomas

Diplomados

Cursos y Talleres

DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Cátedras de Investigación

Proyectos PAPIIT (Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica)

Proyectos CONACYT

Proyectos PAPIME

Cátedras de Docencia

EXTENSIÓN

Coordinación

Educación Continua

Educación a Distancia

Auditorios

Actividades Deportivas

DIFUSIÓN

Coordinación

Prensa

Publicaciones

Comité Editorial

Actividades Culturales

ALUMNOS

Servicios Escolares

Servicio Social

Bolsa de Trabajo

Asuntos Estudiantiles

ÓRGANOS INFORMATIVOS

Revista FESC Multidisciplinaria

Gaceta UNAM Comunidad

Gaceta UNAM

Periódicos Nacionales

Sitios de Interés

2.4.1 Características del portal (formato y contenido)

La información que a continuación se detalla respecto al formato y contenido de la página web de la FES Cuautitlán fue proporcionada en entrevista por Enrique Chacón Bolio, encargado de Administración y Diseño Web del Departamento de Educación a Distancia de la FES Cuautitlán, quien explica los cambios que se hicieron durante octubre de 2007, para la nueva presentación del sitio; mismos que fueron publicados en diciembre del mismo año.

La nueva versión de la Portal Web está diseñada con un formato que a nivel de programación se conoce como “frame”, el cual, permite que siempre aparezca una misma dirección en la barra de navegación del portal, independientemente de la página a la que se accese.

“Esto parece que puede representar un tipo de problema, en el sentido de que no puedes acceder de manera directa a una página. Sin embargo, por el formato de las páginas que conforman el sitio, se requiere este tipo de acceso”, comentó Enrique Chacón Bolio, responsable de Administración y Diseño Web.

El Portal Web de la FES Cuautitlán se conforma por tres partes:

- El portal principal o general. Da a conocer qué es la FES, su historia y sus ofertas.
- El portal administrativo o institucional. Presenta la organización de la institución y su vinculación con otras instituciones.
- Los microsítios. Se trata de sitios específicos para cada una de las licenciaturas, posgrados o actividades que se desarrollan dentro de la facultad, como idiomas, deportes, cultura y talleres, entre otros.

La ventaja principal del “frame”, es que la imagen institucional (FES Cuautitlán) no se pierde, independientemente de dónde esté navegando el usuario a lo largo de la página.

El “frame” es un formato que se utiliza en el portal principal y el portal institucional. Cada uno de los macrositios cuenta con un formato propio, diferente.

La diferencia es que los dos portales con “frame” manejan una gran cantidad de información. En el general, por ejemplo, cuando se entra a la parte de la historia, se tiene que hacer un recorrido largo, con datos y cuadros sobre fechas y acontecimientos.

El portal institucional tiene el mismo formato, sólo que cambian las opciones de navegación. Aquí se hace una presentación de la Dirección de la escuela, la Secretaría Técnica, los departamentos que conforman la FES, las comisiones, los responsables, y cuerpos técnicos.

En los macrositios, cada es diferente, con su imagen propia, su navegación y oferta. Se trata, prácticamente de las mismas estructuras en cuanto al diseño, pero respecto a la navegación difiere un poco, porque no todos los sitios ocupan las mismas ligas.

En el caso de Idiomas, por ejemplo, tiene su propio calendario de actividades que no tiene mucho que ver con el calendario de actividades de las licenciaturas. Lo mismo ocurre con Posgrados, que tiene su propio menú.

El formato de la página también cuenta, en cada uno de los sitios que la conforman, con un área específica de descargas; para que en determinado momento si la coordinación de una carrera, de posgrado o idiomas requiera proporcionar información impresa, el usuario pueda acceder a ella fácilmente. Esta opción se puede usar para consulta de calificaciones, por ejemplo.

La página también cuenta con la opción de correo electrónico, peor no es accesible para los usuarios en general, solamente para los usuarios autorizados por la dirección, básicamente docentes y administrativos, quienes deberán proporcionar una clave para utilizarlo.

Para el cibernauta en general existe la opción de hacer una liga con el correo UNAM.

La página web de la FES Cuautitlán trabaja con la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico le da soporte técnico, como a todas las facultades e instituciones que pertenecen a la UNAM. Los servidores que utiliza también pertenecen a dicha institución.

El portal se actualiza todos los días respecto a ligas y contenido. También se hace una revisión mensual, más exhaustiva.

El sitio también cuenta con la posibilidad de publicar vídeos de eventos realizados en las instalaciones de la FES.

Los archivos contenidos son extensiones php, para lograr una mejor comunicación con los servidores, que permite actualizar contenidos.

Se trata de un sistema de actualización sirve para que el coordinador de la carrera de un microsítio en particular pueda ingresar información, proporcionando una contraseña. Es decir, si el director de Química, por ejemplo quiere subir algún evento o descargar las calificaciones del semestre, lo pueda hacer.

El Web Master del Portal indicó respecto a la velocidad de navegación en el Portal, que ésta depende de factores como el tipo de conexión que se tenga, si es Módem telefónico la navegación será más lenta, que si se cuenta con una conexión de Banda ancha, que comúnmente es más ágil. También influye el navegador que se utiliza, el más común es Internet Explorer, pero también el más lento que del mercado.

2.4.2 Características de la Población Usuaría del Portal

No se cuenta con un registro sobre las características de los usuarios del Portal, quienes pueden ser cibernautas de cualquier parte del mundo. Pero, la comunidad interna de la FES Cuautitlán, a la que está dirigida la información de la publicación

electrónica, está conformada por mil 353 profesores y alrededor de de 12 mil alumnos inscritos en licenciatura, 115 en maestría y 23 en doctorado, de acuerdo con la información que proporciona el Portal.

Los alumnos son jóvenes con una edad promedio de entre 18 y 30; que provienen de familias con bajos ingresos en su mayoría.

Son habitantes de los municipios que Estado de México, básicamente los que rodean al de Cuautitlán donde están ubicadas las instalaciones de la FES o del Distrito Federal.

El Departamento de Educación a Distancia tiene el objetivo de conocer la opinión de sus alumnos, para mejorar el formato y contenido de la publicación electrónica, a fin de ofrecer un servicio de mayor calidad.

Después de nueve años de operación de la página nunca se ha hecho una evaluación donde se cuestione la opinión de los usuarios al respecto. Ni tampoco, sobre la utilidad que obtienen al visitarla.

La presente investigación busca aportar un estudio que permita conocer cuál es la opinión de los alumnos que entran al portal de la FES Cuautitlán respecto a la información, los servicios; así como el formato que utiliza.

De acuerdo con las últimas estadísticas, durante la primera mitad del 2007, el Portal registró mil 48 visitas diarias, en promedio. Es decir, el 9.3 por ciento de la matrícula de 11 mil 229 alumnos a nivel licenciatura inscritos en la FESC. Se trata de un número bajo de usuarios, más aún, si se contempla la posibilidad de que la publicación electrónica también puede ser consultado por comunidad externa e incluso por personas de otros países.

Con los datos recabados sobre la opinión de los alumnos respecto a cada uno de los servicios que se ofrecen en el portal, será posible mejorar el contenido de la información publicada; así como el servicio en cuanto al formato para aumentar su interés en el Portal y ofrecer una mayor utilidad.

El sitio, no cuenta con un registro sobre las características, ni el origen de sus visitantes; ni una cuantificación de cuantos son alumnos de la FESC.

- Los alumnos del campo cuatro, en el cual se realiza la presente investigación, cursan las carreras de:
 - Tecnología
 - Contaduría
 - Administración
 - Informática
 - Medicina Veterinaria y Zootecnia
 - Ingeniería Mecánica Eléctrica
 - Ingeniería Agrícola

Capítulo 3

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

En este capítulo se enuncia la metodología que servirá para diseñar y elaborar el instrumento de la presente investigación de Opinión Pública, entre ellos todos los elementos que intervienen en la Tabla de Operacionalización, los criterios de arboreación y de aplicación del cuestionario piloto, es decir, la forma en que se abordará a los encuestados para mejorar el cuestionario final.

3.1 RELACIÓN DEL MARCO TEÓRICO CON LA TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN

En el Marco Teórico, subcapítulo 1.3 “La Opinión Pública”, se definió a la Opinión Pública como el conjunto de expresiones de los individuos de un grupo social específico con respecto a un referente público. Se entiende como público a todo lo que interesa y o afecta al grupo social en sí mismo a diferencia del público que es el grupo en sí mismo.

La definición anterior conduce a diferenciar:

- Las expresiones de los individuos del grupo social
- El referente público
- El grupo social en sí mismo

En el mismo marco teórico se mencionó que los elementos del sistema comunicativo son:

- Los actores de la comunicación
- Los instrumentos
- Las representaciones
- Las expresiones

Así mismo se hizo la analogía entre:

- Actores de la comunicación con individuos del grupo social y el investigador o investigadora.
- Instrumentos de la comunicación con el cuestionario.
- Las expresiones con el conjunto de respuestas del grupo social específico, en donde se manifestarán los consensos/discensos.
- Las representaciones de la comunicación con el conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones del grupo social y que tienen un significado para los actores de la comunicación.

Interesa resaltar que los actores de la comunicación pueden tener como referente de las expresiones a:

- Lo que hacen (acciones ejecutivas)
- A otras expresiones (ya enunciadas o por enunciar)
- Al pensamiento (ya pensado o que se esté pensando)

En el presente trabajo, en el apartado 1.1.2 (Modelo General de los Sistemas) se indico que hay varios sistemas y que uno de ellos es el de la referencia [SR], en este sistema se contempla todo aquello que es nombrado es decir, aquellos referentes simbólicos que ya han sido nombrados y de los cuales los actores de la comunicación pueden (volver a decir algo).

De tal forma que hay una diferencia entre:

- Lo que se hace (como acción ejecutiva)
- Lo que se dice (como acción expresiva)
- Lo que se dice que se hace (que es una expresión que tiene como referente a una acción ejecutiva)
- Lo que se hace de lo que ya se ha dicho (que es una expresión que tiene como referente a lo simbólico)

Si se considera la definición de Opinión Pública se tendría que aclarar que:

La indagación de un grupo social no puede contrastarse con lo que realmente hacen los agentes sociales, pero si es necesario considerar los aspectos más importantes de los roles que desempeñan los agentes sociales y que serían el género, la edad, la posición política, la posición religiosa, el nivel de escolaridad, la posición económica y la posición social.

La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con el plano de lo simbólico [SR] pero si resulta pertinente que el investigador de la Opinión Pública indique un rango de credibilidad a cerca de lo que el grupo social conoce acerca de los referentes, es decir, que se debe tener cierto grado de certeza acerca del conocimiento de la temática con la finalidad de lo expresado como opinión en el cuestionario a diferencia de los actores que conocen o no al referente.

La indagación que se expresa sobre lo que se hace y del sistema referencial es lo propio de la Opinión Pública, pero hay que indicar que esta expresión (opinión) varía dependiendo de los roles que desempeña el actor de la comunicación y del grado de conocimiento sobre la temática.

Por lo antes mencionado resulta imprescindible:

1. Considerar como variable de estudio de Opinión Pública a los diferentes roles de los actores de la comunicación y que en la Tabla de Operacionalización se denominará bajo el concepto de sociodemográfico.
2. Considerar como variable de un estudio de opinión el grado de conocimiento de la temática por parte de los actores de la comunicación y que en la Tabla de Operacionalización se denominará bajo el término de concepto conocimiento.
3. Considerar como variable de un estudio de opinión a las valoraciones expresadas en un cuestionario (opiniones) por los actores (grupo social a investigar) sobre la temática y que en la Tabla de Operacionalización se denominará bajo el concepto opinión.

3.2 EI SISTEMA HIPÓTETICO

Este sistema hipotético contempla una hipótesis nula (H^0) y las hipótesis alternativas (H^1).

En donde el criterio de validación de las mismas será de carácter estadístico expresado en porcentaje del grado de conocimiento sobre la temática y en frecuencia de las opiniones de acuerdo a una escala estimativa (LIKERT) con un rango de entre 1 y 5 donde 1 es lo mínimo y 5 es el máximo.

Hipótesis nula

No se conoce la opinión pública de alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web de la institución.

Hipótesis alternativa

Las hipótesis alternativas que se plantean a continuación, están enunciadas de acuerdo a las variables de conocimiento, opinión y sociodemográficas:

1. El conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web es del 70 %.
2. La opinión que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web es de 3.
3. El género determina en 50% el conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web
4. El género determina en 3 la opinión que tienen los alumnos del campo 4 del de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.
5. La edad determina en un 70% el conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.
6. La edad determina en 3 la opinión que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.
7. La carrera determina en un 70 % el conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.
8. La carrera determina en 3 la opinión que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.

9. El semestre determina en 60% el conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.
10. El semestre determina en 4 la opinión que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.
11. La posición económica determina en un 60% el conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.
12. La posición económica determina en 3 la opinión que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.
13. El lugar de residencia determina en un 60% el conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.
14. El lugar de residencia determina en 3 la opinión que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.
15. La tenencia del equipo determina en 80% el conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.
16. La tenencia del equipo determina en 3 la opinión que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.

17.El servicio de Internet en casa determina en un 80% el conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.

18.El servicio de Internet en casa determina en 3 la opinión que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web.

3.3 VARIABLES

A continuación se enuncian las variables dependientes e independientes de este estudio, así como la relación con las hipótesis planteadas.

1. Con respecto a la hipótesis tres la variable independiente es el género de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.
2. Con respecto a la hipótesis número cuatro la variable independiente es el género de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.
3. Con respecto a la hipótesis número cinco la variable independiente es la edad de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento grupo social respecto al formato y contenido de la página de Internet de la FES Cuautitlán.
4. Con respecto a la hipótesis seis la variable independiente es la edad de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.

5. Con respecto a la hipótesis siete la variable independiente es la carrera de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento de los miembros del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.
6. Con respecto a la hipótesis ocho la variable independiente es la carrera de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.
7. Con respecto a la hipótesis nueve la variable independiente es el semestre de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.
8. Con respecto a la hipótesis diez la variable independiente es el semestre de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.
9. Con respecto a la hipótesis once la variable independiente es la posición económica de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento de los miembros del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.
10. Con respecto a la hipótesis doce la variable independiente es la posición económica de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.
11. Con respecto a la hipótesis trece la variable independiente es el lugar de habitación de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el

conocimiento del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.

12. Con respecto a la hipótesis catorce la variable independiente es el lugar de habitación de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.

13. Con respecto a la hipótesis quince la variable independiente es la tenencia del equipo de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.

14. Con respecto a la hipótesis número dieciséis la variable independiente es la tenencia del equipo de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.

15. Con respecto a la hipótesis diecisiete la variable independiente es el servicio de Internet en casa de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento de los miembros del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.

16. Con respecto a la hipótesis dieciocho la variable independiente es el servicio de Internet en casa los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión de los miembros del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.

3.4 TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN

La Tabla de Operacionalización es un instrumento que se utiliza para operacionalizar los conceptos que determinarán la construcción del cuestionario, considera los conceptos, las variables dependientes e independientes utilizadas en las hipótesis de esta investigación.

La función de la Tabla de Operacionalización consiste en adaptar y publicar los conceptos empleados en el marco teórico en términos de indicadores empíricos, acordes al contexto de la temática particular de la que trata esta investigación.

La Tabla de Operacionalización contiene cuatro columnas; en la primera, se especifican los conceptos y se enumeran en orden progresivo con un numeral; en la segunda, se anotan las categorías por concepto y se enumeran en orden progresivo con dos numerales; en la tercera, se anotan los indicadores por categoría y se enumeran en orden progresivo con tres numerales; la cuarta columna, contiene los reactivos, uno por cada indicador y se enumera con el mismo número del indicador correspondiente. Así la Tabla de Operacionalización contiene a los conceptos, que se refieren a una representación literaria que expresa un rasgo característico del fenómeno a estudiar y que para el tema que nos ocupa son: conocimiento, opinión y datos sociodemográficos del grupo social a estudiar.

El término categorías es la dimensión del concepto, son las características que asumen en la realidad (temática a estudiar) el concepto.

El término indicador es la determinación en la categoría y se expresan como la medida única y univoca que se presenta en la realidad social, en el caso particular de la temática a estudiar.

Se entenderá por reactivo a una pregunta (bases de reactivos) con sus respectivas opciones (posibles respuestas a la base de reactivos) y de las cuales sólo una será válida.

En la redacción de los reactivos se deberán considerar los siguientes criterios:

1. Reactivos precisos con sujeto y verbo en la oración.
2. Planteados de acuerdo al nivel de escolaridad de la muestra.
3. Planteados de acuerdo al vocabulario de los encuestados.
4. Deben posibilitar una sola respuesta.
5. En caso de ser opción múltiple deben ser ordenadas, las opciones, de la menor a la mayor extensión.
6. No deben sugerir respuestas.
7. Deben referirse a un solo tema y a una sola persona.
8. Deben ser pertinentes al tema.

La Tabla de Operacionalización se lee en forma horizontal y de arriba hacia abajo.

A continuación se presenta la tabla:

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN

Concepto	Categoría	Indicadores	Reactivo
1 Conocer	1.1 Formato	1.1.2 El contraste de letra (color/tamaño) y fondo debe permitir la lectura de manera sencilla, aún en los letreros más pequeños	1.1.2 Los textos se pueden leer fácilmente porque aún en los letreros más pequeños, la letra y fondo: <ul style="list-style-type: none"> a. No tienen contraste b. Son bastante grandes c. Se puede ampliar su tamaño d. El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste e. La letra es nítida
		1.1.3 Es importante que la apariencia del sitio Web sea visualmente atractiva y elaborada de manera profesional. La imagen gráfica del sitio <i>Web</i> debe contemplar una resolución mínima de 800 x 600 pixeles siendo la recomendable de 1024 x 768. No se debe hacer uso de la barra de desplazamiento horizontal	1.1.3 Las imágenes se pueden ver en la pantalla: <ul style="list-style-type: none"> a. Incompletas b. Fragmentadas c. No se visualizan d. Completas, si se utiliza la barra de desplazamiento. e. Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento
		1.1.4 El sitio Web debe contar con una distribución clara y consistente que permita al usuario identificar las áreas que la componen (navegación, menús, despliegue de información, entre otros).	1.1.4 Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: <ul style="list-style-type: none"> a. Desordenada b. Repetitiva y confusa

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

			<ul style="list-style-type: none"> c. Clara, consistente, y con orden d. Con muchos espacios en blanco e. Clara, consistente, pero sin orden
		1.1.5 Las instrucciones de uso, bases y convocatorias deben contemplar versiones que faciliten su impresión	<p>1.1.5 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Se visualizan en la pantalla, pero no se pueden imprimir. b. No se visualizan en la pantalla y no se pueden descargar. c. Se visualizan en la pantalla y se pueden imprimir directamente d. Se obtienen a través del teléfono del área correspondiente, proporcionado en el portal. e. No se visualizan en la pantalla. Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF o Word).
		1.1.6 Los sitios web que utilicen archivos descargables deben informar al usuario el peso del archivo y tiempo estimado de descarga, a fin de que el usuario decida si es conveniente acceder a ellos.	<p>1.1.6 Para que el usuario decida si es conveniente descargar un archivo, el portal proporciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Peso del archivo b. Lenguaje del archivo c. Peso del archivo y tiempo estimado de descarga d. No hay información al respecto e. Contenido del archivo (texto, fotos o video)
		1.1.7 En caso de utilizar tecnología no estándar que requiera que los usuarios instalen librerías (plug-ins) adicionales, debe incluirse el enlace de los sitios de los	<p>1.1.7 Si el usuario requiere instalar plug-ins adicionales, el portal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. No ofrece la posibilidad de instalar los “plug-ins”; ni

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

		<p>cuales pueden obtenerse, así como instructivos claros sobre cómo realizar su instalación.</p>	<p>el enlace a los sitios donde el usuario puede hacerlo</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Ofrece el enlace a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios c. Solo permite la visualización ión de esos archivos d. Solo encuentro instructivo en ingles e. Encuentro los enlaces para su instalación, pero sin instructivos
		<p>1.1.8 Una buena práctica en la maquetación es utilizar tablas y evitar en la medida de lo posible el uso de “marcos” –frames- o capas –layers-</p>	<p>1.1.8 El diseño del portal está basado en “frames” o “marcos”, que permiten conservar la imagen institucional de la FESC en la parte superior de la pantalla, en casi todas las páginas. En dicho formato se visualiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El escudo de la FESC y de la UNAM b. El Escudo de la FESC y su lema c. El Escudo de la FESC, imágenes y un menú de enlaces d. El escudo de la FESC, el mapa del sitio del portal y noticias e. El escudo de la FESC, el logo de los pumas y un menú
		<p>1.1.9 Todas las páginas deben estar enlazadas a las de inicio de su entidad y a la de la UNAM.</p>	<p>1.1.9 Todas las páginas que conforman el portal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. No regresan a la página de inicio de la FESC, porque en cada una aparece el menú principal. b. Están enlazadas y regresan a la página de inicio de la FESC c. Están enlazadas al portal de la UNAM d. Están enlazadas a la página de inicio de la FESC y

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

			<p>al portal de la UNAM</p> <p>e. Están enlazadas a la página de inicio de la FESC y todas las ligas que tiene el portal</p>
		<p>1.1.10 Debe incluirse un mapa del sitio, con el índice y todos De los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse.</p>	<p>1.1.10 El mapa de sitio del portal contiene:</p> <p>a. Las secciones más importantes del portal y el correo de contacto</p> <p>b. Los enlaces con los sitios UNAM</p> <p>c. El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal</p> <p>d. Las áreas que conforman a la FESC</p> <p>e. Las páginas más visitadas por los usuarios</p>
		<p>1.1.11 Debe mantenerse consistencia en el formato de los enlaces con la finalidad de que sean fácilmente distinguibles. Utilizar texto subrayado únicamente como formato para los enlaces.</p>	<p>1.1.11 Los enlaces son se distinguen porque:</p> <p>a. Aparecen dentro de marcos</p> <p>b. Aparecen parpadeando en la pantalla</p> <p>c. Tienen tipo y tamaño de letra diferente</p> <p>d. Siempre están subrayados y con un color diferente</p> <p>c. Se subrayan y cambian de color cuando son tocados por el cursor</p>
		<p>1.1.12 Es aconsejable que la cantidad del contenido de una página no rebase las tres pantallas. Si el texto es grande, se recomienda organizarlo bajo un índice que enlace hacia las diferentes secciones del texto.</p>	<p>1.1.12 Es aconsejable que la cantidad del contenido de una página no rebase las tres pantallas. Si el texto es grande, se recomienda organizarlo bajo un índice que enlace hacia las diferentes secciones del texto.</p>
		<p>1.1.13 Los SIW (Sitios Web Institucionales) deben proporcionar a los usuarios mecanismos de búsqueda de información sobre el contenido del sitio Web: Utilizar búsquedas por palabras clave que conduzcan a la información deseada</p>	<p>1.1.13 Cuando se utiliza el buscador del portal, los resultados aparecen en la página:</p> <p>a. En desorden y sin paginar</p> <p>b. No hay resultados. En la pantalla aparece directamente la página donde está la información</p>

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

	<p>Cuando se encuentre alguna ocurrencia de dichas palabras mostrar el resultado en el sitio junto con una liga a la información de interés.</p>	<p>deseada</p> <p>c. En un archivo que debe ser descargado para visualizarse e imprimirse</p> <p>d. En una lista de páginas que pueden consultarse para obtener la información buscada</p> <p>e. En una lista donde se resaltan las palabras clave, con una liga a la página que contiene la información buscada</p>
	<p>1.1.14 Proveer ayudas y ejemplos para facilitar la consulta de los usuarios.</p>	<p>1.1.14 Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado.</p> <p>a. Se cierra la posibilidad de continuar con la consulta</p> <p>b. Se sugiere realizar una búsqueda avanzada</p> <p>c. Se sugiere replantear la búsqueda</p> <p>d. Se regresa a la página de inicio</p> <p>e. Se proporciona ayuda y ejemplos para facilitar la consulta</p>
	<p>1.1.15 Evitar la saturación visual del sitio al mantener un diseño simple y ligero que tome en cuenta las limitaciones de recursos y características de los diferentes tipos de dispositivos.</p>	<p>1.1.15 El portal es visualmente equilibrado porque:</p> <p>a. No está saturado</p> <p>b. Mantiene un diseño simple y ligero</p> <p>c. Tiene muchos espacios en blanco</p> <p>d. El texto, fotos y videos se presentan con orden</p> <p>e. Tiene marcos en movimiento o que aparecen y desaparecen</p>
	<p>1.1.16 Mantener el tamaño de la página en porciones acordes a los mecanismos de despliegue de los dispositivos y limitar el uso de las barras de herramientas sólo a una dirección</p>	<p>1.1.16 Todo el contenido de la página se visualiza:</p> <p>a. Sin ningún problema</p> <p>b. Cuando no hay fotos</p> <p>c. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal o</p>

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

			<p>verticalmente y de izquierda a derecha</p> <p>d. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal o verticalmente y de derecha a izquierda</p> <p>e. Si se utiliza la barra de desplazamiento en una sola dirección</p>
		<p>1.1.17 El peso total de la página debe tomar en cuenta las limitaciones de memoria de los dispositivos.</p> <p>Las páginas que requieran utilizar un número moderado de imágenes deberán buscar pesos por debajo de los 300 KB.</p> <p>La carga de página Web debe considerar un tiempo de espera promedio de entre 10 y 20 segundos para el usuario final.</p>	<p>1.1.17 El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de :</p> <p>a. 5 segundos</p> <p>b. Mas 10 segundos</p> <p>c. 20 segundos</p> <p>d. Más de 20 segundos</p> <p>e. Menos de 3 segundos.</p>
		<p>1.1.18 Un sitio web institucional debe estar disponible los 7 días de la semana y las 24 horas del día, incluyendo los periodos vacacionales y los fines de semana. En caso de existir restricciones sobre la permanencia en línea de los servicios incluidos en el sitio debe emitir un anuncio en la página inicial que explique a los usuarios la situación</p>	<p>1.1.18 El portal web de la FESC está disponible para ser consultado:</p> <p>a. Todos los días del año durante las 24 horas del día</p> <p>b. De lunes a viernes, en un horario determinado</p> <p>c. Los días contemplados como periodo de clases en el calendario escolar de la UNAM</p> <p>d. Todos los días del año en un horario determinado</p> <p>e. Casi nunca está disponible</p>
		<p>1.1.19 Los sitios <i>Web</i> deben ser validados con la finalidad de garantizar que sus textos son visibles. Debe vigilarse que todas las páginas son accesibles evitando a toda costa la respuesta "<i>página no encontrada</i>", tanto para las páginas UNAM como para las páginas ligadas hacia otros sitios.</p>	<p>1.1.19 Cuando pretende acceder a una liga, usted:</p> <p>a. Llega a la página destino</p> <p>b. Se encuentra con leyendas como "pagina no disponible" y le proporcionan ligas alternativas</p> <p>c. Se encuentra con leyendas como "pagina no disponible" y no le proporcionan ligas alternativas</p>

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

			<p>d. Sólo puede acceder a la página deseada si es externa, pero difícilmente a una liga de la FESC</p> <p>e. Sólo puede acceder a la página deseada si es la FESC, pero no si es externa</p>
		<p>1.1.20 El uso de imágenes debe ser un recurso complementario y no ser sustituto del contenido en texto.</p> <p>Es importante vigilar la cantidad de animaciones que incluya el diseño, con el fin de no saturar al usuario y perder su atención, así como evitar sobrepasar el peso recomendado por página.</p>	<p>1.1.20 El uso de imágenes y animaciones (videos) en el Portal:</p> <p>a. Saturan las páginas</p> <p>b. Sustituyen el texto</p> <p>c. Complementan el texto</p> <p>d. Son visualmente atractivas</p> <p>e. Están equilibradas con la cantidad de texto</p>
1.2 Contenido	<p>1.2.1 El contenido publicado en el sitio Web institucional (SWI) debe alinearse por lo menos con uno de los siguientes propósitos:</p> <p>* Difusión del conocimiento generado en la UNAM.</p> <p>* Divulgación de la información académica y administrativa relevante para la comunidad universitaria.</p> <p>* Desarrollo de servicios y sistemas que faciliten la vida cotidiana de la comunidad que atiende.</p>		<p>1.2.1 El contenido publicado en el portal tiene el propósito de:</p> <p>a. Difundir lo que ocurre en la FESC</p> <p>b. Difundir los eventos académicos y deportivos de la FESC y la UNAM</p> <p>c. Difundir los proyectos de investigación de la FESC</p> <p>d. Facilitar los trámites para la comunidad interna y proporcionar información de cursos y talleres</p> <p>e. Difundir el conocimiento generado en la FESC y la UNAM; así como la información académica y administrativa relevante para su comunidad</p>
	<p>1.2.2 El portal publica notas informativas sobre eventos relacionados con la UNAM, la FESC y áreas que la conforman</p>		<p>1.2.2 Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:</p> <p>a. Eventos realizados en las instalaciones de la FESC, noticias sobre proyectos académicos y de investigación</p>

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

			<p>b. Eventos realizados en cualquier instalación de la UNAM y noticias importantes sobre la máxima casa de estudios</p> <p>c. Eventos y noticias trascendentes respecto a los municipios que rodean a la FESC</p> <p>d. Eventos que tienen que ver con la UNAM, realizados a nivel nacional y noticias generales</p> <p>e. Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen</p>
		1.2.3 La información y eventos publicados deben ser vigentes, impidiendo mantener publicaciones cuya vigencia haya concluido, pues esto provoca que el sitio Web se perciba como poco confiable.	<p>1.2.3 Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:</p> <p>a. Precisos y vigentes</p> <p>b. No son precisos, pero están vigentes</p> <p>c. Son precisos pero no están vigentes</p> <p>d. No son precisos ni vigentes</p> <p>e. Les faltan datos</p>
		1.2.4 Anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en la página de oferta educativa del portal.	<p>1.2.4 Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:</p> <p>a. La página del alumno</p> <p>b. La página de nuestra facultad</p> <p>c. La página de Educación continua</p> <p>d. En la página de oferta educativa</p> <p>e. En el mapa del sitio</p>
		1.2.5 Sección “Conoce la FES”	1.2.5 En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

			<p>a. Historia de la FES y un mapa de su ubicación geográfica</p> <p>b. Las carreras que se imparten y el directorio de cada una</p> <p>c. La dirección de la FES, un mapa de su ubicación y fotos de sus instalaciones</p> <p>d. Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica</p> <p>e. Historia de la FES, las carreras que se imparten y su dirección geográfica</p>
		<p>1.2.6 La página de alumnos contiene información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Servicios escolares * Servicio social * Bolsa de trabajo * Asuntos estudiantiles * Historial académico * Correo puma * Calendario escolar 	<p>1.2.6 En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares y asuntos estudiantiles, se puede consultar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Historial académico y calendario escolar, bolsa de trabajo y calendario escolar b. Historial académico, y eventos deportivos y culturales c. Historial académico y fechas de extraordinarios d. Historial académico, servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma e. Historial académico y contenido de las materias que se están cursando.
		<p>1.2.7 Licenciaturas</p> <ul style="list-style-type: none"> * Química * Química industrial * Químico Farmacéutico Biológico * Ingeniería química 	<p>1.2.7 Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuenta con información como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Directorios b. Contenido de cada especialidad c. Planes de estudio, contenidos de las materias,

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

		<ul style="list-style-type: none"> * Ingeniería en alimentos Tecnología * Diseño y Comunicación Visual Contaduría * Administración * Informática * Medicina Veterinaria y Zootecnia * Ingeniería Mecánica Eléctrica * Ingeniería Agrícola 	<p>fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos</p> <p>d. Investigaciones que se hacen en tu carrera</p> <p>e. Eventos, cursos, videoconferencias que tienen que ver con tu carrera</p>
		<p>1.2.8 Posgrados impartidos en la FESC</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ingeniería * Ciencias de de la Producción y de la Salud Animal * Ciencias de la Administración * Ciencia e Ingeniería de la Computación * Ciencias Químicas 	<p>1.2.8 Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC</p> <p>a. Tienen su propio formato y menú de navegación</p> <p>b. Son ligas externas del portal</p> <p>c. Son ligas internas del portal</p> <p>d. Requieren de una clave de acceso</p> <p>e. Sólo están disponibles para los estudiantes y docentes de dichas áreas</p>
		<p>1.2.9 Los enlaces a las páginas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Investigación y docencia * Biblioteca * Ver, comprar oír * Cultura * Educación continúa * Educación a distancia * Idiomas * Deportes, entre otros 	<p>1.2.9 Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:</p> <p>a. Descriptivos y se identifica plenamente su destino</p> <p>b. No son descriptivos y pero se identifica plenamente su destino</p> <p>c. Descriptivos, pero no se identifica plenamente su destino</p> <p>d. No son descriptivos y no se identifica plenamente su destino</p> <p>e. Rápidos y fáciles de localizar</p>
2. Opinión	2.1 Formato	2.1.1 El contraste de letra (color/tamaño) y fondo debe permitir la lectura de manera sencilla, aún en los	2.1.1 La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

	letreros más pequeños	a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
	2.1.2 Es importante que la apariencia del sitio Web sea visualmente atractiva y elaborada de manera profesional. La imagen gráfica del sitio <i>Web</i> debe contemplar una resolución mínima de 800 x 600 pixeles siendo la recomendable de 1024 x 768. No se debe hacer uso de la barra de desplazamiento horizontal	2.1.2 Son de utilidad las imágenes que conforman el portal como visualmente atractivo a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
	2.1.3 El sitio Web debe contar con una distribución clara y consistente que permita al usuario identificar las áreas que la componen (navegación ,menús, despliegue de información, entre otros).respaldarse	2.1.3 El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
	2.1.4 Las instrucciones de uso, bases y convocatorias deben contemplar versiones que faciliten su impresión	2.1.4 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas. a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
	2.1.5 Los sitios web que utilicen archivos descargables deben informar al usuario el peso del archivo y tiempo estimado de descarga, a fin de que el usuario decida si es conveniente acceder a ellos.	2.1.5 La descarga de archivos se realiza de forma eficaz. a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
	2.1.6 En caso de utilizar tecnología no estándar que requiera que los usuarios instalen librerías (plug-ins) adicionales, debe incluirse el enlace de los sitios de los cuales pueden obtenerse, así como instructivos claros sobre cómo realizar su instalación.	2.1.6 La instalación de plug-ins adicionales para descargar música o vídeos, es funcional. a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
	2.1.7 Una buena práctica en la maquetación es utilizar tablas y evitar en la medida de lo posible el uso de “marcos” –frames- o capas –layers-	2.1.7 Considera de utilidad el uso de “frames” o “marcos” que permiten conservar la imagen institucional de la FESC y el menú en pantalla,

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

			independientemente de la página que se esté navegando a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.8 Todas las páginas deben estar enlazadas a las de inicio de su entidad y a la de la UNAM.	2.1.8 El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.9 Debe incluirse un mapa del sitio, con el índice y todos De los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse.	2.1.9 El mapa de sitio del portal agiliza su navegación: a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.10 Debe mantenerse consistencia en el formato de los enlaces con la finalidad de que sean fácilmente distinguibles. Utilizar texto subrayado únicamente como formato para los enlaces.	2.1.10 Los enlaces se distinguen fácilmente. a) 1 b)2 c)3 d)4 e)
		2.1.11 Es aconsejable que la cantidad del contenido de una página no rebase las tres pantallas. Si el texto es grande, se recomienda organizarlo bajo un índice que enlace hacia las diferentes secciones del texto.	2.1.11 Los contenidos amplios que ocupan varias pantallas están organizados funcionalmente a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.12 Los SIW (Sitios Web Institucionales) deben proporcionar a los usuarios mecanismos de búsqueda de información sobre el contenido del sitio Web: Utilizar búsquedas por palabras clave que conduzcan a la información deseada Cuando se encuentre alguna ocurrencia de dichas palabras mostrar el resultado en el sitio junto con una liga a la información de interés.	2.1.12 Los resultados que se obtienen en el buscador a través de palabras clave son eficientes a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.13 Proveer ayudas y ejemplos para facilitar la consulta de los usuarios.	2.1.13 Las ayudas que buscador ofrece cuando los resultados no son los deseados son eficientes

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

			a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.14 Evitar la saturación visual del sitio al mantener un diseño simple y ligero que tome en cuenta las limitaciones de recursos y características de los diferentes tipos de dispositivos.	2.1.14 Considera que el portal es visualmente equilibrado y evita la saturación a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.15 Mantener el tamaño de la página en porciones acordes a los mecanismos de despliegue de los dispositivos y limitar el uso de las barras de herramientas sólo a una dirección	2.1.15 El contenido total de la página se visualiza sin problemas en la pantalla a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.16 El peso total de la página debe tomar en cuenta las limitaciones de memoria de los dispositivos. Las páginas que requieran utilizar un número moderado de imágenes deberán buscar pesos por debajo de los 300 KB. La carga de página Web debe considerar un tiempo de espera promedio de entre 10 y 20 segundos para el usuario final.	2.1.16 Cuando entra al portal éste se descarga de forma ágil y rápida a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.17 Un sitio web institucional debe estar disponible los 7 días de la semana y las 24 horas del día, incluyendo los periodos vacacionales y los fines de semana. En caso de existir restricciones sobre la permanencia en línea de los servicios incluidos en el sitio debe emitir un anuncio en la página inicial que explique a los usuarios la situación	2.1.17 El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.18 Los sitios <i>Web</i> deben ser validados con la finalidad de garantizar que sus textos son visibles. Debe vigilarse que todas las páginas son accesibles evitando	2.1.18 En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

		a toda costa la respuesta “ <i>página no encontrada</i> ”, tanto para las páginas UNAM como para las páginas ligadas hacia otros sitios.	a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.19 El uso de imágenes debe ser un recurso complementario y no ser sustituto del contenido en texto. Es importante vigilar la cantidad de animaciones que incluya el diseño, con el fin de no saturar al usuario y perder su atención, así como evitar sobrepasar el peso recomendado por página	2.1.19 El uso de imágenes y animaciones (videos) son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo. a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
		2.1.20 Los contenidos publicados deben contemplar los siguientes elementos de comunicación: 1. Uso de lenguaje simple, claro y directo, que permita a los lectores concentrarse en el mensaje y comprenderlo de manera fácil y sencilla. 2. Uso de palabras apropiadas al contexto del contenido y al perfil de la comunidad a la que está enfocado el contenido. 3. Estructura gramatical, ortografía y redacción correctas	2.1.20 El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal es claro y sencillo de entender. a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5
	2.2 Contenido	2.2.1 El contenido publicado en el sitio Web institucional (SWI) debe alinearse por lo menos con uno de los siguientes propósitos: * Difusión del conocimiento generado en la UNAM. * Divulgación de la información académica y	2.2.1 El contenido publicado cumple oportunamente con el propósito de difundir el conocimiento, investigación y servicios administrativos de la FESC a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

	<p>administrativa relevante para la comunidad universitaria.</p> <p>* Desarrollo de servicios y sistemas que faciliten la vida cotidiana de la comunidad que atiende.</p>	
	<p>2.2.2 El portal publica notas informativas sobre eventos relacionados con la UNAM, la FESC y áreas que la conforman</p>	<p>2.2.2 Las notas informativas que aparecen en el portal son de interés para los usuarios.</p> <p>a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5</p>
	<p>2.2.3 La información y eventos publicados deben ser vigentes, impidiendo mantener publicaciones cuya vigencia haya concluido, pues esto provoca que el sitio Web se perciba como poco confiable.</p>	<p>2.2.3 Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos, vigentes y completos</p> <p>a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5</p>
	<p>2.2.4 Anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en la página de oferta educativa del portal.</p>	<p>2.2.4 Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información tan completa que le permiten tomar decisiones al respecto</p> <p>a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5</p>
	<p>2.2.5 Sección “Conoce la FES”</p>	<p>2.2.5 El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad</p> <p>a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5</p>
	<p>2.2.6 La página de alumnos contiene información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Servicios escolares * Servicio social * Bolsa de trabajo * Asuntos estudiantiles * Historial académico * Correo puma * Calendario escolar 	<p>2.2.6 La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad</p> <p>a) 1 b)2 c)3 d)4 e)</p>

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

		<p>2.2.7 Licenciaturas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Química 2. Química industrial 3. Químico Farmacéutico Biológico 4. Ingeniería química 5. Ingeniería en alimentos 6. Tecnología 7. Diseño y Comunicación Visual 8. Contaduría 9. Administración 10. Informática 11. Medicina Veterinaria y Zootecnia 12. Ingeniería Mecánica Eléctrica 13. Ingeniería Agrícola 	<p>2.2.7 La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad</p> <p>a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5</p>
		<p>2.2.8 Posgrados impartidos en la FESC</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ingeniería * Ciencias de de la Producción y de la Salud Animal * Ciencias de la Administración * Ciencia e Ingeniería de la Computación * Ciencias Químicas 	<p>2.2.8 La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC le son de utilidad</p> <p>a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5</p>
		<p>2.2.9 Los enlaces a las páginas de:</p> <p>Investigación y docencia</p> <p>Biblioteca</p> <p>Ver, comprar oír</p> <p>Cultura</p> <p>Educación continúa</p> <p>Educación a distancia, entre otros.</p>	<p>2.2.9 Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:</p> <p>a) 1 b)2 c)3 d)4 e)5</p>

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

3.Sociodemo- gráficos	3.1 Género	3.1.1 Preguntar género	3.1.1 Tu género es: a. Femenino b. Masculino
	3.2 Edad	3.2.1 Preguntar edad	3.2.1 Tu edad en años cumplidos es de a. 18 a 20 b. 21 a 23 c. 24 a 26 d. 27 a 29 e. Más de 30
	3.3 Ocupación	3.3.1 Ocupación	3.3.1 ¿Cuál es tu ocupación? a. Alumno b. Docente c. Administrativo
	3.4 Año escolar	3.4.1 Año escolar que se curas	3.4.1 ¿En qué año escolar estás? a. Primero b. Segundo c. Tercer d. Cuarto e. Quinto
	3.5 Posición económica	3.5.1 Posición económica	3.5.1 Tu ingreso familiar mensual es de: a. 5 a 10 mil pesos b. 11 a 15 mil pesos c. 16 a 20 mil pesos d. 21 a 25 mil pesos e. Más de 30 mil pesos
	3.6 Lugar de residencia	3.6.1 Lugar de residencia	3.6.1 ¿Cuál es tu lugar de residencia?
	3.7 Tenencia	3.7.1 Equipo de cómputo en casa	3.7.1 ¿Cuentas con equipo de cómputo en casa?

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

	del equipo		a. Sí b. No
	3.8 Servicio de Internet	3.8.1 Servicio de Internet en casa	3.8.1 ¿Tienes servicio de Internet en casa? a. Sí.....b. No

3.5 ARBOREACIÓN DEL CUESTIONARIO

La arboreación o diagrama de flujo es la forma en que se ordenarán los reactivos conforme aparecerán en el cuestionario, para ello se establecen los siguientes criterios:

1. De lo sencillo a lo complejo.
2. De lo menos conocido a lo más conocido.
3. Por tipo de reactivo:
 - a. Sociodemográfico
 - b. Conocimiento
 - c. Opinión

La tabla de arboreación que a continuación se presenta está elaborada por tipo de reactivo.

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

Reactivo	No.
3.1.1 Tu genero es a. Femenino b. Masculino	1
3.2.1 Tu edad en años cumplidos es de: a) 18 a 20 b) 21 a 23 c) 24 a 26 d) 27 a 29 e) Más de 30	2
3.4.1 ¿Cuál es tu ocupación? a. Alumno b. Docente c. Administrativo	3
3.3.3 Si eres estudiante ¿En qué año estás? a. Primero b. Segundo.....c. Tercero d. Cuarto e. Quinto	4
3.5.1 Tu ingreso familiar mensual es de: a. 5 a 10 mil pesos b. 11 a 15 mil pesos c. 16 a 20 mil pesos d. 21 a 25 mil pesos e. Más de 26 mil pesos	5
3.6.1 ¿Cuál es tu lugar de residencia?	6
3.7.1 ¿Cuentas con equipo de cómputo en casa? a. Si b. No	7
3.8.1 Tienes servicio de Internet en casa a. Si b. No	8
1.1.2 Los textos se pueden leer fácilmente porque aún en los letreros más pequeños, la letra y fondo: a. La letra es nítida b. No tienen contraste c. Son bastante grandes d. Se puede ampliar su tamaño e. El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	9
1.1.3 Las imágenes se pueden ver en la pantalla: a. Incompletas e. Fragmentadas c. No se visualizan b. Completas, si se utiliza la barra de desplazamiento. e. Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	10
1.1.4 Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: a. Desordenada b. Repetitiva y confusa c. Clara, consistente, y con orden d. Con muchos espacios en blanco	11

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

e. Clara, consistente, pero sin orden	
<p>1.1.5 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias:</p> <p>a. Se visualizan en la pantalla, pero no se pueden imprimir.</p> <p>b. No se visualizan en la pantalla y no se pueden descargar.</p> <p>c. Se visualizan en la pantalla y se pueden imprimir directamente</p> <p>d. Se obtienen a través del teléfono del área correspondiente, proporcionado en el portal.</p> <p>e. No se visualizan en la pantalla. Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF o Word).</p>	12
<p>1.1.6. Para que el usuario decidas si es conveniente descargar un archivo, el portal proporciona:</p> <p>a. Peso del archivo</p> <p>b. Lenguaje del archivo</p> <p>c. No hay información al respecto</p> <p>d. Contenido del archivo (texto, fotos o video)</p> <p>e. Peso del archivo y tiempo estimado de descarga</p>	13
<p>1.1.7 Si el usuario requiere instalar plug-ins adicionales, el portal:</p> <p>a. Sólo encuentro instructivo en inglés</p> <p>b. Sólo permite la visualización ión de esos archivos</p> <p>c. Encuentro los enlaces para su instalación, pero sin instructivos</p> <p>d. Ofrece el enlace a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios</p> <p>e. No ofrece la posibilidad de instalar los plug-ins; ni el enlace a los sitios donde el usuario puede hacerlo</p>	14
<p>1.1.8. El diseño del portal está basado en “frames” o “marcos”, que permiten conservar la imagen institucional de la FESC en la parte superior de la pantalla, en casi todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza:</p> <p>a. Su lema</p> <p>b. El escudo de la UNAM</p> <p>c. El logo de los pumas y un menú</p> <p>d. Imágenes y un menú de enlaces</p> <p>e. El mapa del sitio del portal y noticias</p>	15
<p>1.1.9 Todas las páginas que conforman el portal:</p> <p>a. Están enlazadas al portal de la UNAM</p> <p>b. Están enlazadas y regresan a la página de inicio de la FESC</p> <p>c. Están enlazadas a la página de inicio de la FESC y al portal de la UNAM</p> <p>d. Están enlazadas a la página de inicio de la FESC y todas las ligas que tiene el portal</p>	16

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

e. No regresan a la página de inicio de la FESC, porque en cada una aparece el menú principal.	
1.1.10. El mapa de sitio del portal contiene: a. Los enlaces con los sitios UNAM b. Las áreas que conforman a la FESC c. Las páginas más visitadas por los usuarios d. Las secciones más importantes del portal y el correo de contacto e. El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	17
1.1.11. Los enlaces se distinguen porque: a. Aparecen dentro de marcos b. Aparecen parpadeando en la pantalla c. Tienen tipo y tamaño de letra diferente d. Siempre están subrayados y con un color diferente e. Se subrayan y cambian de color cuando son tocados por el cursor	18
1.1.12. Cuando un contenido supera las tres pantallas, el portal presenta la información: a. En archivos que es posible descargar b. Toda de corrido, sin importar el número de pantallas c. Con letra pequeña y sin fotos para optimizar espacio d. No hay información tan grande que supere las tres pantallas e. Organizado bajo un índice que enlaza hacia las diferentes secciones del texto	19
1.1.13. Cuando se utiliza el buscador del portal, los resultados aparecen en la página: a. En desorden y sin paginar b. En un archivo que debe ser descargado para visualizarse e imprimirse c. En una lista de páginas que pueden consultarse para obtener la información buscada d. No hay resultados. En la pantalla aparece directamente la página donde está la información deseada e. En una lista donde se resaltan las palabras clave, con una liga a la página que contiene la información buscada	20
1.1.14. Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado. a. Se regresa a la página de inicio b. Se sugiere replantear la búsqueda c. Se sugiere realizar una búsqueda avanzada d. Se cierra la posibilidad de continuar con la consulta e. Se proporciona ayuda y ejemplos para facilitar la consulta	21
1.1.15. El portal es visualmente equilibrado porque: a. No está saturado b. Tiene muchos espacios en blanco	22

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

<ul style="list-style-type: none"> c. Mantiene un diseño simple y ligero d. El texto, fotos y videos se presentan con orden e. Tiene marcos en movimiento o que aparecen y desaparecen 	
<p>1.1.16. Todo el contenido de la página se visualiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sin ningún problema b. Cuando no hay fotos c. Si se utiliza la barra de desplazamiento en una sola dirección d. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal o verticalmente y de izquierda a derecha e. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal o verticalmente y de derecha a izquierda 	23
<p>1.1.17. El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 5 segundos b. 20 segundos c. Menos de 3 segundos <li style="padding-left: 20px;">d. Más de 10 segundos <li style="padding-left: 20px;">e. Más de 20 segundos 	24
<p>1.1.18. El portal de la FESC está disponible para ser consultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Casi nunca está disponible b. De lunes a viernes, en un horario determinado c. Todos los días del año en un horario determinado d. Todos los días del año durante las 24 horas del día e. Los días contemplados como periodo de clases en el calendario escolar de la UNAM 	25
<p>1.1.19. Cuando pretendes acceder a una liga:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Se llega fácilmente a la página destino b. Sólo se puede acceder a la página deseada si es la FESC c. Aparece la leyenda “pagina no disponible” y se proporcionan ligas alternativas d. Se puede acceder a la página deseada si es externa, pero difícilmente si es liga de la FESC e. Aparece en pantalla la leyenda “pagina no disponible” y no se proporcionan ligas alternativas 	26
<p>1.1.20. El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sustituyen al texto b. Saturan las páginas c. Complementan el texto d. Son visualmente atractivas e. Están equilibradas con la cantidad de texto 	27
<p>1.1.21 El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Es complicado y no se dirige a la comunidad b. Utiliza párrafos cortos y palabras fáciles de entender 	28

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

<p>c. Utiliza términos técnicos y frases difíciles de entender</p> <p>d. Está dirigido a la comunidad interna pero, tiene faltas de redacción</p> <p>e. Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC</p>	
<p>1.2.1. El contenido publicado en el portal tiene el propósito de:</p> <p>a. Difundir los proyectos de investigación de la FESC</p> <p>b. Promover los eventos académicos y deportivos de la FESC y la UNAM</p> <p>c. Mantener comunicación con exalumnos que no tienen contacto directo con la FESC</p> <p>d. Facilitar los trámites para la comunidad interna y proporcionar información de cursos y talleres</p> <p>e. Divulgar el conocimiento generado, la información académica y administrativa relevante para la comunidad de la FESC y la UNAM</p>	29
<p>1.2.2. Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:</p> <p>a. Noticias trascendentes respecto a los municipios que rodean a la FESC</p> <p>b. Acontecimientos que tienen que ver con la UNAM, realizados a nivel nacional y noticias generales</p> <p>c. Eventos realizados en las instalaciones de la FESC, noticias sobre proyectos académicos y de investigación</p> <p>d. Sucesos realizados en cualquier instalación de la UNAM y noticias importantes sobre la máxima casa de estudios</p> <p>e. Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen</p>	30
<p>1.2.3. Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:</p> <p>a. No son precisos ni vigentes</p> <p>b. Siempre son precisos y vigentes</p> <p>c. No son precisos, pero están vigentes</p> <p>d. Son precisos, pero no están vigentes</p> <p>e. Ocasionalmente son precisos y vigentes</p>	31
<p>1.2.4. Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:</p> <p>a. El mapa del sitio</p> <p>b. La página del alumno</p> <p>c. La página de nuestra facultad</p> <p>d. La página de Educación continua</p> <p>e. En la página de oferta educativa</p>	32
<p>1.2.5. En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:</p> <p>a. Historia de la FES y un mapa de su ubicación geográfica</p>	33

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

<ul style="list-style-type: none"> b. Las carreras que se imparten y el directorio de cada una c. Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica d. Historia de la FES, las carreras que se imparten y su dirección geográfica e. La dirección de la FES, un mapa de su ubicación y fotos de sus instalaciones 	
<p>1.2.6. En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares y asuntos estudiantiles, además del historial académico, se puede consultar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fechas de extraordinarios b. Eventos deportivos y culturales c. Contenido de las materias que se están cursando. d. Calendario escolar, bolsa de trabajo y calendario escolar e. Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma 	34
<p>1.2.7. Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuenta con información como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Directorios b. Contenido de cada especialidad c. Investigaciones que se hacen en tu carrera d. Eventos, cursos, videoconferencias que tienen que ver con tu carrera e. Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos 	35
<p>1.2.8. Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Son ligas externas del portal b. Son ligas internas del portal c. Están disponibles para todos la comunidad d. Tienen su propio formato y menú de navegación e. Sólo están disponibles para los estudiantes y docentes de posgrado 	36
<p>1.2.9. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Descriptivos y se identifica plenamente su destino b. No son descriptivos y pero se identifica plenamente su destino c. Descriptivos, pero no se identifica plenamente su destino d. No son descriptivos y no se identifica plenamente su destino e. Tienen una descripción que resulta confusa con otros enlaces 	37
<p>2.1.1 La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	38
<p>2.1.2 Son de utilidad las imágenes que conforman el portal como visualmente atractivo</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	39

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

2.1.3 El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	40
2.1.4 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas. a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	41
2.1.5 La descarga de archivos se realiza de forma eficaz. a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	42
2.1.6 La instalación de plug-ins adicionales para descargar música o vídeos, es funcional. a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	43
2.1.7 Considera de utilidad el uso de “frames” o “marcos” que permiten conservar la imagen institucional de la FESC y el menú en pantalla, independientemente de la página que se esté navegando a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	44
2.1.8 El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	45
2.1.9 El mapa de sitio del portal agiliza su navegación: a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	46
2.1.10 Los enlaces se distinguen fácilmente. a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	47
2.1.11 Los contenidos amplios que ocupan varias pantallas están organizados funcionalmente a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	48
1.1.12 Los resultados que se obtienen en el buscador a través de palabras clave son eficientes a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	49
2.1.13 Las ayudas que buscador ofrece cuando los resultados no son los deseados son eficientes a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	50
2.1.14 Considera que el portal es visualmente equilibrado y evita la saturación a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	51
2.1.15 El contenido total de la página se visualiza sin problemas en la pantalla a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	52
2.1.16 Cuando entra al portal éste se descarga de forma ágil y rápida a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	53
2.1.17 El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	54

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

2.1.18 En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	55
2.2.19 El uso de imágenes y animaciones (videos) son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo. a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	56
2.1.20 El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal es claro y sencillo de entender. a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	57
2.2.1 El contenido publicado cumple oportunamente con el propósito de difundir el conocimiento, investigación y servicios administrativos de la FESC a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	58
2.2.2 Las notas informativas que aparecen en el portal son de interés para los usuarios. a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	59
2.2.3 Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos, vigentes y completos a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	60
2.2.4 Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información tan completa que le permiten tomar decisiones al respecto a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	61
2.2.5 El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad a) 1 5 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	62
2.2.6 La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	63
2.2.7 La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	64
2.2.8 La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en as páginas de los posgrados que se imparten en la FESC le son de utilidad a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	65
2.2.9 Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad: a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5	66

3.6 TABLA DE EQUIVALENCIAS

Es una lista doble que consigna en la columna de la izquierda el número de reactivo en el cuestionario seguido de otra columna que indica el número de reactivo en la Tabla de Operacionalización. A continuación se presenta.

C	T.O
9	1.2.2
10	1.1.3
11	1.1.4
12	1.1.5
13	1.1.6
14	1.1.7
15	1.1.8
16	1.1.9
17	1.1.10
18	1.1.11
19	1.1.12
20	1.1.13
21	1.1.14
22	1.1.15
23	1.1.16
24	1.1.17
25	1.1.18
26	1.1.19
27	1.1.20
28	1.1.21
29	1.2.1
30	1.2.2
31	1.2.3
32	1.2.4
33	1.2.5
34	1.2.6
35	1.2.7

36	1.2.8
37	1.2.9
38	2.1.1
39	2.1.2
40	2.1.3
41	2.1.4
42	2.1.5
43	2.1.6
44	2.1.7
45	2.1.8
46	2.1.9
47	2.1.10
48	2.1.11
49	1.1.12
50	2.1.13
51	2.1.14
52	2.1.15
53	2.1.16
54	2.1.17
55	2.1.18
56	2.1.19
57	2.1.20
58	2.2.1
59	2.2.2
60	2.2.3
61	2.2.4
62	2.2.5
63	2.2.6
64	2.2.7
65	2.2.8
66	2.2.9

3.7 CUESTIONARIO PILOTO

A continuación se presenta el cuestionario piloto:

UNAM FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTILÁN <u>Portal Web</u>
Este cuestionario tiene la intención de recopilar la información necesaria para un diagnóstico de sobre el formato y contenido del portal Web. Los datos que se logren obtener servirán para la mejorar el servicio del mismo.
INSTRUCCIONES: Elije una opción por cada una de las preguntas que a continuación se describen. Anota la letra de tu elección dentro de la columna correspondiente a cada pregunta. Gracias por tu participación. Tu ayuda nos será de mucha utilidad.
1. Tu género es: a. Femenino b. Masculino
2. Tu edad en años cumplidos es de: a. 18 a 20 b. 21 a 23 c. 24 a 26 d. 27 a 29 e. Más 30
3. ¿Cuál es la carrera que estudias? _____ —
4. ¿En qué año estás? a. Primero b. Segundo c. Tercero d. Cuarto e. Quinto
5. Tu ingreso familiar mensual es de: a. 5 a 10 mil pesos b. 11 a 15 mil pesos c. 16 a 20 mil pesos d. 21 a 25 mil pesos e. Más de 26 mil pesos
6. ¿Cuál es tu lugar de residencia? _____
7. ¿Cuentas con equipo de cómputo en casa? a. Sí b. No
8. ¿Cuentas con servicio de Internet en casa? a. Si b. No
9. Los textos se pueden leer fácilmente porque aún en los letreros más pequeños, la letra y fondo: a. La letra es nítida b. No tienen contraste b. Son bastante grandes

- c. Se puede ampliar su tamaño
- e. El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste

10. Las imágenes se pueden ver en la pantalla:

- a. Incompletas
- e. Fragmentadas
- c. No se visualizan
- b. Completas, si se utiliza la barra de desplazamiento.
- e. Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento

11. Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución:

- a. Desordenada
- b. Repetitiva y confusa
- c. Clara, consistente, y con orden
- d. Con muchos espacios en blanco
- e. Clara, consistente, pero sin orden

12. Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias:

- a. Se visualizan en la pantalla, pero no se pueden imprimir.
- b. No se visualizan en la pantalla y no se pueden descargar.
- c. Se visualizan en la pantalla y se pueden imprimir directamente
- d. Se obtienen a través del teléfono del área correspondiente, proporcionado en el portal.
- e. No se visualizan en la pantalla. Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF o Word).

13. Para que el usuario decidas si es conveniente descargar un archivo, el portal proporciona:

- a. Peso del archivo
- b. Lenguaje del archivo
- c. No hay información al respecto
- d. Contenido del archivo (texto, fotos o video)
- e. Peso del archivo y tiempo estimado de descarga

14. Si el usuario requiere instalar plug-ins adicionales, el portal:

- a. Sólo encuentro instructivo en inglés
- b. Sólo permite la visualización de esos archivos
- c. Encuentro los enlaces para su instalación, pero sin instructivos
- d. Ofrece el enlace a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios
- e. No ofrece la posibilidad de instalar los plug-ins; ni el enlace a los sitios donde el usuario puede hacerlo

15. El diseño del portal está basado en “frames” o “marcos”, que permiten conservar la imagen institucional de la FESC en la parte superior de la pantalla, en casi todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza:

- a. Su lema
- b. El escudo de la UNAM
- c. El logo de los pumas y un menú
- d. Imágenes y un menú de enlaces
- e. El mapa del sitio del portal y noticias

16. Todas las páginas que conforman el portal:

- a. Están enlazadas al portal de la UNAM
- b. Están enlazadas y regresan a la página de inicio de la FESC
- c. Están enlazadas a la página de inicio de la FESC y al portal de la UNAM
- d. Están enlazadas a la página de inicio de la FESC y todas las ligas que tiene el portal
- e. No regresan a la página de inicio de la FESC, porque en cada una aparece el menú principal.

17. El mapa de sitio del portal contiene:

- a. Los enlaces con los sitios UNAM
- b. Las áreas que conforman a la FESC
- c. Las páginas más visitadas por los usuarios
- d. Las secciones más importantes del portal y el correo de contacto
- e. El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal

18. Los enlaces son se distinguen porque:

- a. Aparecen dentro de marcos
- b. Aparecen parpadeando en la pantalla
- c. Tienen tipo y tamaño de letra diferente
- d. Siempre están subrayados y con un color diferente
- c. Se subrayan y cambian de color cuando son tocados por el cursor

19. Cuando un contenido supera las tres pantallas, el portal presenta la información:

- a. En archivos que es posible descargar
- b. Toda de corrido, sin importar el número de pantallas
- c. Con letra pequeña y sin fotos para optimizar espacio
- d. No hay información tan grande que supere las tres pantallas
- e. Organizado bajo un índice que enlaza hacia las diferentes secciones del texto

20. Cuando se utiliza el buscador del portal, los resultados aparecen en la página:

- a. En desorden y sin paginar
- b. En un archivo que debe ser descargado para visualizarse e imprimirse
- c. En una lista de páginas que pueden consultarse para obtener la información buscada

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

d. No hay resultados. En la pantalla aparece directamente la página donde está la información deseada

e. En una lista donde se resaltan las palabras clave, con una liga a la página que contiene la información buscada

21. Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado.

a. Se regresa a la página de inicio

b. Se sugiere replantear la búsqueda

c. Se sugiere realizar una búsqueda avanzada

d. Se cierra la posibilidad de continuar con la consulta

e. Se proporciona ayuda y ejemplos para facilitar la consulta

22. El portal es visualmente equilibrado porque:

a. No está saturado

b. Tiene muchos espacios en blanco

c. Mantiene un diseño simple y ligero

d. El texto, fotos y videos se presentan con orden

e. Tiene marcos en movimiento o que aparecen y desaparecen

23. Todo el contenido de la página se visualiza:

a. Sin ningún problema

b. Cuando no hay fotos

c. Si se utiliza la barra de desplazamiento en una sola dirección

d. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal o verticalmente y de izquierda a derecha

e. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal o verticalmente y de derecha a izquierda

24. El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de :

a. 5 segundos

b. 20 segundos

c. Más de 10 segundos

d. Más de 20 segundos

e. Menos de 3 segundos

25. El portal de la FESC está disponible para ser consultado:

a. Casi nunca está disponible

b. De lunes a viernes, en un horario determinado

c. Todos los días del año en un horario determinado

d. Todos los días del año durante las 24 horas del día

e. Los días contemplados como periodo de clases en el calendario escolar de la UNAM

26. Cuando pretendes acceder a una liga:

a. Se llega fácilmente a la página destino

- b. Sólo se puede acceder a la página deseada si es la FESC
- c. Aparece la leyenda “pagina no disponible” y se proporcionan ligas alternativas
- d. Se puede acceder a la página deseada si es externa, pero difícilmente si es liga de la FESC
- e. Aparece en pantalla la leyenda “pagina no disponible” y no se proporcionan ligas alternativas

27. El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal

- a. Sustituyen al texto
- b. Saturan las páginas
- c. Complementan el texto
- d. Son visualmente atractivas
- e. Están equilibradas con la cantidad de texto

28. El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:

- a. Es complicado y no se dirige a la comunidad
- b. Utiliza párrafos cortos y palabras fáciles de entender
- c. Utiliza términos técnicos y frases difíciles de entender
- d. Está dirigido a la comunidad interna pero, tiene faltas de redacción
- e. Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC

29. El contenido publicado en el portal está orientado a

- a. Responder a las necesidades de quienes la visitan
- b. Responder a las necesidades de la comunidad universitaria en general
- c. Responder a las necesidades de los investigadores de la FESC
- d. Responder a las necesidades de quienes están interesados en estudiar en la FESC
- e. Cubrir las necesidades de información y servicios de la comunidad de la FESC

30. Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:

- a. Noticias trascendentes respecto a los municipios que rodean a la FESC
- b. Acontecimientos que tienen que ver con la UNAM, realizados a nivel nacional y noticias generales
- c. Eventos realizados en las instalaciones de la FESC, noticias sobre proyectos académicos y de investigación
- d. Sucesos realizados en cualquier instalación de la UNAM y noticias importantes sobre la máxima casa de estudios
- e. Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen

31. Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:

- a. No son precisos ni vigentes
- b. Siempre son precisos y vigentes
- c. No son precisos, pero están vigentes
- d. Son precisos, pero no están vigentes

e. Ocasionalmente son precisos y vigentes

32. Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:

- a. El mapa del sitio
- b. La página del alumno
- c. La página de nuestra facultad
- d. La página de Educación continua
- e. En la página de oferta educativa

33. En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:

- a. Historia de la FES y un mapa de su ubicación geográfica
- b. Las carreras que se imparten y el directorio de cada una
- c. Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica
- d. Historia de la FES, las carreras que se imparten y su dirección geográfica
- e. La dirección de la FES, un mapa de su ubicación y fotos de sus instalaciones

34. En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares y asuntos estudiantiles, además del historial académico, se puede consultar:

- a. Fechas de extraordinarios
- b. Eventos deportivos y culturales
- c. Contenido de las materias que se están cursando
- d. Calendario escolar, bolsa de trabajo y calendario escolar
- e. Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma

35. Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuenta con información como:

- a. Directorios
- b. Contenido de cada especialidad
- c. Investigaciones que se hacen en tu carrera
- d. Eventos, cursos, videoconferencias que tienen que ver con tu carrera
- e. Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos

36. Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC

- a. Son ligas externas del portal
- b. Son ligas internas del portal
- c. Están disponibles para todos la comunidad
- d. Tienen su propio formato y menú de navegación
- e. Sólo están disponibles para los estudiantes y docentes de posgrado

37. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:

- a. Descriptivos y se identifica plenamente su destino

Capítulo 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

- b. No son descriptivos y pero se identifica plenamente su destino
- c. Descriptivos, pero no se identifica plenamente su destino
- d. No son descriptivos y no se identifica plenamente su destino
- e. Tienen una descripción que resulta confusa con otros enlaces

INSTRUCCIONES:

Coloque una X en la opción que más se acerque a su juicio. Considere que 1 es la menor calificación y 5 la más alta.

Pregunta	Lo menos..Lo más				
	1	2	3	4	5
38. La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura					
39. Las imágenes del portal se visualizan con nitidez					
40. El diseño del portal permite una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación.					
41. Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.					
42. La descarga de archivos se realiza de forma eficaz.					
43. La instalación de plug-ins adicionales para descargar música o vídeos, es funcional.					
44. Consideras de utilidad el uso de “frames” o “marcos” que permiten conservar la imagen institucional de la FESC y el menú en pantalla, independientemente de la página que se esté navegando					
45. El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación					
46. El mapa de sitio del portal agiliza su navegación:					
47. Los enlaces se distinguen fácilmente.					
48. Los contenidos amplios que ocupan varias pantallas están organizados funcionalmente					
49. Los resultados que se obtienen en el buscador a través de palabras clave son eficientes.					
50. Las ayudas que buscador ofrece cuando los resultados no son los deseados son eficientes					
51. Consideras que el portal evita la saturación					
52. El contenido total de la página se visualiza sin problemas en la pantalla					

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

53. Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil					
54. El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado					
55. En el caso de “ligas” siempre se encuentran disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal					
56. El uso de imágenes y animaciones (videos) son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo					
57. El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal es claro y sencillo de entender					
58. El contenido publicado cumple oportunamente con el propósito de difundir el conocimiento, investigación y servicios administrativos de la FESC					
59. Las notas informativas que aparecen en el portal son de interés para los usuarios.					
60. Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos					
61. Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información tan completa que le permiten tomar decisiones al respecto					
62. El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad					
63. La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad					
64. La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad					
65. La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC le son de utilidad					
66. El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal es claro y sencillo de entender					

3.8 REPORTE DE LEVANTAMIENTO DE DATOS DEL CUESTIONARIO PILOTO

El cuestionario piloto se aplicó entre 10 integrantes de la comunidad interna de la FESC entre los que se encontraban alumnos, docentes, y administrativos.

El cuestionario se aplicó el 13 de noviembre del 2007 entre las 11:00 y 13:00 horas. Antes de distribuir el cuestionario se les pidió a los encuestados que revisaran el nuevo Portal Web www.cuautitlan.unam/inicio.php que todavía no era habilitado. Posteriormente respondieron las preguntas.

El cuestionario fue llevado a cada una de las áreas donde laboran las personas que iba a contestar, en el caso de los docentes y del personal administrativo. Mientras que los alumnos fueron invitados, cuando caminaban por las instalaciones del plantel, para participar en la encuesta.

Se invitó a los alumnos a las instalaciones donde se diseña el portal, donde lo pudieron visitar, antes de contestar el cuestionario.

En promedio se tardaron entre 30 minutos y 45 minutos en conocer el portal y responder el cuestionario.

Al final se les solicitó que de manera oral dijeran si habían encontrado alguna dificultad, falla o error.

Los comentarios recibidos de manera oral fueron los siguientes:

1. El cuestionario contiene muchas preguntas
2. Calificaron la redacción como clara y fácil de entender.
3. Las preguntas son confusas y se repiten en la segunda parte

4. Se incluyeran términos técnicos y complicados de entender, como el “plug-ins” en la pregunta 14, que no fue contestada por varios encuestados.
5. Se puede tener más de una posible respuesta correcta.
6. Sugirieron hacer una introducción después de las preguntas sociodemográficas para pasar a las preguntas sobre el portal.
7. Se propuso ampliar los rangos de edad, porque se consideraban edades muy jóvenes.
8. Un estudiante propuso incluir una pregunta sobre el servicio de Internet que tiene el usuario como módem telefónico, banda ancha, o red local empresarial.

Con base en los puntos anteriores y después del siguiente razonamiento se decidió:

1. Reducir el número de preguntas considerando que puede resultar tedioso para los entrevistados contestarlo o que no cuentan con el tiempo. La reducción de las preguntas requiere unificar criterios con el diseñador del portal y la Jefa del Departamento de Educación a Distancia, sobre los aspectos más les interesan.
2. Respecto a que las preguntas son repetitivas, se puede percibir así porque en la primera parte se refieren al conocimiento y el segundo a la opinión.
3. La mayoría de los entrevistados consideró claras las preguntas; pero se deben hacer algunas modificaciones. En la pregunta 3, sobre la carrera que se estudia no se modifica, debido a que la participación de docentes y administrativos se limita éste cuestionario piloto.
4. La pregunta 4 sobre el año escolar que se estudia, se modifica. En el cuestionario final se solicita el semestre que se cursa, para estar más en

contexto con los alumnos de la FESC, quienes cursan sus materias semestralmente

5. La pregunta 14 también se debe modificar para definir qué es un “plug-in” a fin de que el entrevistado lo entienda.
6. Sobre las opciones de respuesta correcta, si bien varias pueden parecer la correcta; si el usuario realmente conoce el portal, sabe cuál es.
7. La sugerencia sobre la introducción después de las preguntas sociodemográficas será tomada en cuenta; bajando a este punto las primeras instrucciones que se dan en el inicio del cuestionario piloto.
8. Considerando que no van a contestar el cuestionario docentes y administrativos, los rangos de edad para la pregunta número 2, quedan igual.
9. Sobre la posibilidad de incluir una pregunta sobre el tipo de servicio de Internet que tiene el usuario como Módem telefónico o banda ancha se incluirá en el cuestionario definitivo.
10. En respuesta a la sugerencia realizada por el Web Master del Portal, Enrique Chacón, también incluirá una pregunta respecto al navegador que utiliza el usuario con más frecuencia: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Netscape u otro.
11. En la pregunta 22 que dice “El portal es visualmente equilibrado porque:”, se modificó la opción de respuesta: a) no está saturado, por a) Tiene contraste en los colores. El cambio se decidió, porque la primera opción también podía ser correcta, y resultaba confuso para el encuestado.
12. En la pregunta 29 del piloto, que es la 26 en el cuestionario final, fue modificada en su redacción y en el orden que se presenta.

3.9 CUESTIONARIO FINAL

A continuación se presenta el cuestionario final, al que se le han hecho las modificaciones anteriormente señaladas, como resultado de la prueba piloto. Por lo tanto, el número de las preguntas varían (se eliminaron 8) y no corresponden a los reactivos numerados en la Tabla de Operacionalización.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán

Portal Web



Este cuestionario tiene la intención de recopilar la información necesaria para hacer un diagnóstico sobre el formato y contenido de nuestro Portal Web ubicado en: www.cuautitlan.unam/inicio.php. Los datos que se logren obtener servirán para la mejorar el servicio del mismo.

Tu ayuda nos será de mucha utilidad. Gracias por participar.

INSTRUCCIONES: Elige una opción por cada una de las preguntas que a continuación se presentan. Marca con una X la letra que consideras responde a la pregunta que se plantea

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Género:

a). Femenino b). Masculino

2. Tu edad en años cumplidos es de:

a) Menos de 20 b) 21 a 23 c) 24 a 26 d) 27 a 29 e) Más de 30

3. ¿En qué carrera estás inscrito?

4. ¿Qué semestre cursas actualmente?

5. Tu ingreso familiar mensual es de:

a) 5 a 10 mil pesos b) 11 a 15 mil pesos c) 16 a 20 mil pesos
 d) 21 a 25 mil pesos e) Más de 26 mil pesos

6. ¿Cuál es tu lugar de residencia?. Indica municipio o delegación:

7. ¿Cuentas con equipo de cómputo en casa?

a). Sí b). No

8. ¿Cuentas con servicio de Internet en casa?

a) Si b) No

En caso de haber contestado afirmativamente responde las siguientes dos preguntas. De lo contrario pasa a la pregunta 11.

9. Indica la velocidad de conexión a Internet que utilizas habitualmente

- a) Módem telefónico (menor a 128Kbps) b) Banda Ancha (mayor a 512Kbps)

10. Selecciona el navegador que usas con más frecuencia

- a) Internet Explorer b) Mozilla Firefox c) Opera d) Netscape e) Otro (Safari, AOL, etc)

INSTRUCCIONES:

Las siguientes preguntas están relacionadas con el diseño y contenido del Portal Web de la FESC. Marca con una X la opción que consideres correcta.

11. Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque:

- a) La letra es nítida
 b) No hay contrastes
 c) La letra es bastante grande
 d) La letra puede ampliar su tamaño
 e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste

12. Las imágenes se ven en la pantalla:

- a) Incompletas
 b) Fragmentadas
 c) No se visualizan
 d) Completas, si se utiliza la barra de desplazamiento.
 e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento

13. Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución:

- a) Desordenada
 b) Repetitiva y confusa
 c) Clara, consistente, y con orden
 d) Con muchos espacios en blanco
 e) Clara y consistente, pero sin orden

14. Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias:

- a) Se visualizan en la pantalla, pero no se pueden imprimir
 b) No se visualizan en la pantalla y no se pueden descargar
 c) Se visualizan en la pantalla y se pueden imprimir directamente

- d) Se obtienen a través del teléfono del área correspondiente (proporcionado en el portal)
- e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF).

15. Si es necesario instalar programas adicionales como “plug-ins” o reproductores multimedia que permiten reproducir sonidos o animaciones contenidos en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona:

- a) Los enlaces para la instalación de los programas, pero sin instructivos
- b) Información, pero no los enlaces para la descarga de esos programas
- c) Los enlaces para la instalación de los programas, pero con instructivos en inglés
- d) Ninguna información al respecto, porque no existe la necesidad de descargas adicionales
- e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios, con instructivos claros

16. El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior de la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza:

- a) Su lema
- b) El escudo de la UNAM
- c) El logo de los pumas y un menú
- d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces
- e) El mapa del sitio del portal y noticias

17. Al navegar por el portal se tiene acceso a todos sus contenidos porque:

- a) Se pueden abrir varias ventanas a la vez
- b) El menú principal aparece en cada página
- c) Se despliega un historial de los contenidos revisados
- d) Todas las páginas están enlazadas al portal de la UNAM
- e) En cada página existe una señalización para volver a la de inicio

18. El mapa de sitio del portal contiene:

- a) Los enlaces con los sitios de la UNAM
- b) Las áreas que conforman a la FESC
- c) Las páginas más visitadas por los usuarios
- d) Las secciones más importantes del portal y el correo de contacto

e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal

19. Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado.

- a) Se regresa a la página de inicio
- b) Se sugiere replantear la búsqueda
- c) Se sugiere realizar una búsqueda avanzada
- d) Se cierra la posibilidad de continuar con la consulta
- e) Se proporciona ayuda y ejemplos para facilitar la consulta

20. El portal es visualmente equilibrado porque:

- a) Tiene contraste en los colores
- b) Tiene muchos espacios en blanco
- c) Mantiene un diseño simple y ligero
- d) El texto, fotos y videos se presentan con orden
- e) Tiene marcos en movimiento o que aparecen y desaparecen

21. El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de :

- a) 5 segundos
- b) 10 segundos
- c) 20 segundos
- d) Más de 20 segundos
- e) Menos de 3 segundos

22. El portal de la FESC está disponible para ser consultado:

- a) Casi nunca
- b) De lunes a viernes, en horarios hábiles
- c) Toda la semana en un horario determinado
- d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día
- e) Los días contemplados como periodo de clases en el calendario escolar de la UNAM

23. Cuando pretendes acceder a una liga:

- a) Se llega fácilmente a la página destino
- b) Sólo se puede acceder a la página deseada si es la FESC
- c) Aparece la leyenda "página no disponible" y se proporcionan ligas alternativas
- d) Se puede acceder a la página deseada si es externa, pero difícilmente si es liga de la FESC
- e) Aparece en pantalla la leyenda "pagina no disponible" y no se proporcionan ligas

alternativas

24. El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal

- a) Sustituyen al texto
- b) Saturan las páginas
- c) Complementan el texto
- d) Son visualmente atractivas
- e) Están equilibradas con la cantidad de texto

25. El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:

- a) Es complicado y no se dirige a toda la comunidad
- b) Utiliza párrafos cortos y palabras fáciles de entender
- c) Utiliza términos técnicos y frases difíciles de entender
- d) Está dirigido a la comunidad interna pero, tiene errores de redacción
- e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC

26. El contenido publicado en el portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de:

- a) Quienes la visitan
- b) Los investigadores de la FESC
- c) La comunidad interna de de la FESC
- d) La comunidad universitaria en su conjunto
- e) Quienes están interesados en estudiar en la FESC

27. Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:

- a) Noticias trascendentes respecto a los municipios que rodean a la FESC
- b) Acontecimientos que tienen que ver con la UNAM a nivel nacional y noticias generales
- c) Eventos realizados en las instalaciones de la FESC, noticias sobre proyectos académicos y de investigación
- d) Sucesos realizados en cualquier instalación de la UNAM y noticias importantes sobre la máxima casa de estudios
- e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen

28. Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:

- a) No precisos ni vigentes

- b) Siempre precisos y vigentes
- c) No precisos, pero están vigentes
- d) Precisos, pero no están vigentes
- e) Ocasionalmente precisos y vigentes

29. Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:

- a) El mapa del sitio
- b) La página del alumno
- c) La página de nuestra facultad
- d) La página de Educación continua
- e) En la página de oferta educativa

30. En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:

- a) Historia de la FES y un mapa de su ubicación geográfica
- b) Las carreras que se imparten y el directorio de cada una
- c) Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica
- d) Historia de la FES, las carreras que se imparten y su dirección geográfica
- e) La dirección de la FES, un mapa de su ubicación y fotos de sus instalaciones

31. En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar:

- a) Fechas de extraordinarios
- b) Eventos deportivos y culturales
- c) Contenido de las materias que se están cursando.
- d) Calendario escolar, bolsa de trabajo y calendario escolar
- e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma

32. Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuentan con información como:

- a) Directorios
- b) Contenido de cada especialidad
- c) Investigaciones que se hacen en tu carrera
- d) Eventos, cursos, videoconferencias que tienen que ver con tu carrera
- e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos

33. Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC

- a) Son ligas externas del portal

<input type="checkbox"/> b) Son ligas internas del portal <input type="checkbox"/> c) Están disponibles para todos la comunidad <input type="checkbox"/> d) Tienen su propio formato y menú de navegación <input type="checkbox"/> e) Sólo están disponibles para los estudiantes y docentes de posgrado					
34. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son: <input type="checkbox"/> a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino <input type="checkbox"/> b) No son descriptivos pero se identifica plenamente su destino <input type="checkbox"/> c) Descriptivos, pero no se identifica plenamente su destino <input type="checkbox"/> d) No son descriptivos y no se identifica plenamente su destino <input type="checkbox"/> e) Tienen una descripción que resulta confusa con otros enlaces					
INSTRUCCIONES: Coloque una X en la opción que más se acerque a su juicio. Consideré que 1 es la menor calificación y 5 la más alta.					
Pregunta	Lo menos.. lo más				
	1	2	3	4	5
35. La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura					
36. Las imágenes del portal se visualizan con nitidez					
37. El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación					
38. Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.					
39. La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.					
40. El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando					
41. El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación					
42. El mapa de sitio del portal agiliza la navegación					
43. Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes					

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

44. Consideras que el portal es visualmente equilibrado					
45. Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil					
46. El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado					
47. En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal					
48. El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo					
49. El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo					
50. El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC					
51 Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés					
52 Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos					
53 Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa					
54 El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad					
55 La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad					
56 La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad					
57 La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad					
58 Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:					

Se añadieron dos preguntas sociodemográficas al cuestionario final (9 y 10), relacionadas con la velocidad de conexión y el navegador para conectarse a Internet, que corresponderían a los indicadores .3.8.1 y 3.1.9 de la Tabla de Operacionalización, respectivamente.

También se agregan al SISTEMA HIPÓTETICO, apartado 3.2 de esta investigación, cuatro hipótesis alternativas:

19. La velocidad de conexión determina en un 70% el conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web.
20. La velocidad de conexión determina en 3 la opinión que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web.
21. El navegador determina en un 70% el conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web.
22. El navegador determina en 3 la opinión que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web.

Como resultado de lo anterior, también se suman las siguientes variables, correspondientes al apartado 3.3 de este capítulo:

17. Con respecto a la hipótesis diecinueve la variable independiente es la velocidad de conexión de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento de los miembros del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.
18. Con respecto a la hipótesis veinte la variable independiente es la velocidad de conexión de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión de los miembros del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.

19. Con respecto a la hipótesis veintiuno la variable independiente es el navegador de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento de los miembros del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.

20. Con respecto a la hipótesis veintidós la variable independiente es el navegador de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión de los miembros del grupo social respecto al formato y contenido del Portal Web de la FES Cuautitlán.

3.10 RESULTADOS DEL PILOTEO

Los resultados del piloteo se presentan en el Anexo 3 de la investigación, que se incluye en CD.

Capítulo 4

LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta paso a paso el procedimiento que se siguió para realizar el levantamiento de los datos, es decir, la aplicación de la encuesta.

Se define el concepto población desde el punto de vista teórico. Posteriormente se detalla la población con la que se trabajó en esta investigación, ¿quiénes son y cuáles son las características de los encuestados?.

Se expondrán los motivos considerados para trabajar con una muestra de tipo “no probabilística”. Se precisa, la planeación para la aplicación de la encuesta, el desarrollo y los resultados.

También se detalla la metodología para el vaciado de los resultados obtenidos, la cual, posteriormente permitirá realizar una lectura precisa de los datos y la interpretación de los mismos.

El análisis de los resultados se realiza con base en los datos que responden a la justificación que motivo la investigación; así como aquellos que soportan la misión, visión y objetivos del Portal Web de la FESC.

Finalmente se concluye con la comprobación o disprobación del sistema hipotético, a partir de las variables sociodemográficas.

4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

En este apartado se detallan las cualidades de la población con la que se trabajo en el estudio.

La Población es el conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forman el universo para el propósito del problema de investigación.

De acuerdo con Raúl Rojas Soriano se define como “el conjunto de elementos (personas, instituciones, documentos u objetos) que poseen la o las características que resultan básicas para el análisis del problema que se estudia”²⁴.

La presente investigación tiene como objetivo “conocer la opinión pública de los alumnos del campo cuatro de la FES Cuautitlán respecto al Portal Web de dicha institución”.

Características de la población que participó en esta investigación:

La principal característica de la población con la cual se trabajó en esta investigación fue que se trató de alumnos inscritos (en el momento de levantar la encuesta) en cualquiera de las siete carreras que se imparten en el campo cuatro de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán (FESC), de la UNAM.

Las carreras que son impartidas en el campo cuatro de la FESC son: las licenciaturas de contabilidad, administración, informática, Tecnología, Médico Veterinario y Zootecnia; así como las ingenierías de Mecánica Eléctrica y Agrícola.

La licenciatura en Tecnología es una carrera nueva, que comenzó a impartir durante el mismo semestre en que se aplicó la encuesta.

Se trató básicamente de jóvenes de entre 18 y 30 años de edad, en promedio, con un nivel económico bajo, que vive en municipios del Estado de México, aledaños a la FESC, en su mayoría. Aunque también hay jóvenes del Distrito Federal.

De acuerdo con el concepto de Opinión Pública, que se definió en el capítulo 1 Marco Teórico, la investigación está conformada por los siguientes elementos:

Las instalaciones de la FESC se dividen en dos campos, el uno y el cuatro, donde están inscritos 11 mil 229 alumnos a nivel licenciatura.

²⁴ Rojas Soriano, Raúl. Investigación Social. Teoría y Praxis. p. 170.

Los marcos muestrales de la población son listados que se tienen en cada una de las jefaturas de las carreras, sin embargo, hasta la aplicación de la encuesta no fue posible obtenerlos.

4.2 LEVANTAMIENTO DE DATOS

Existen básicamente dos tipos de levantamiento de datos:

1. **El censo.** Implica trabajar con todos los miembros de una población
2. **La muestra.** Es una fracción de la población total. Existen dos tipos de muestra: la probabilística y la no probabilística.

La muestra probabilística. Se trata de muestras representativas de lo que serían las características de la población. Permiten medir el tamaño de error en las predicciones, para ello se necesitan principalmente determinar el tamaño de la muestra. Esta determinación del tamaño de la muestra se realiza por la vía de una fórmula.

Una vez que se mide la muestra probabilística, es necesario seleccionar los elementos muestrales de manera que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos.

Las muestras probabilísticas son de diferentes tipos.

1. Muestra probabilística simple
2. Muestra probabilística estratificada
3. Muestra probabilística por racimos

La muestra no probabilísticas. Se trata de muestras no representativas, conocidas también como no probabilísticas, intencionales o de criterio. En este tipo de instrumento no es posible calcular el grado de error. Básicamente se utilizan con fines exploratorios.

Las muestras no probabilísticas son de diferentes tipos:

1. Por sujetos voluntarios. Es decir, aquellos que quieran participar en el estudio.
2. Expertos. Se trata de personas especializadas en alguna materia, como científicos, artistas, médicos, etc.
3. Sujetos tipo. Son personas que cuentan con características particulares, como: diabéticos o adictos. Comúnmente son más difíciles de encontrar. El objetivo es profundizar en su experiencia; se busca recuperar la riqueza de vida.
4. De cuota. Se define por las características de la población. Se busca representatividad, como edad, sexo, carrera, turno, por región, por área. Es la que más se acerca a la probabilística.

En la presente investigación se decidió realizar el levantamiento de datos a través de una muestra no probabilística por sujetos voluntarios, es decir, entre los estudiantes que aceptaron participar.

Considerando que no se contaba con los marcos muestrales, es decir, los documentos donde se tienen los registros de los alumnos inscritos en cada una de las carreras que se imparten en la FESC y que obtenerlos en los tiempos que marcados para la aplicación de la encuesta resultaba prácticamente imposible; se optó por trabajar con una muestra no probabilística.

Otro factor que influyó fue que el cuestionario se planeaba levantar una semana previa al inicio del periodo vacacional de diciembre en la UNAM, es decir, una fecha en la que disminuye la asistencia de alumnos.

4.3 ESTRATEGIA DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS

En este apartado se precisará cómo se realizó la planeación de la aplicación de la encuesta: fechas, horarios, lugar y capacitación de los encuestadores que ayudaron a realizarla.

Planeación

Considerando que el Portal Web aún no estaba habilitado (para la fecha estimada para la aplicación de la encuesta), fue necesario solicitar una sala de cómputo realizar el mismo procedimiento que se hizo en la prueba piloto.

La dinámica implicó reunir a una cantidad importante de estudiantes voluntarios que aceptarán participar.

La planeación del levantamiento de datos en términos generales quedo como sigue:

- 1. Tipo de levantamiento de datos:** Cuestionario impreso.
- 2. Tipo de muestra:** Muestra no probabilística por sujetos voluntarios (los que quieran participar)
- 3. Tamaño de muestra:** Dependiendo del número de personas que acepten participar en la encuesta durante los días designados para hacerlo
- 4. Procedimiento de selección.** Los encuestados serán invitados de forma verbal, a través de un recorrido por las instalaciones de la FESC, a participar alumnos de diferentes carreras, que deseen responder la encuesta.

Las instalaciones de la sala de cómputo, con 20 máquinas con conexión a Internet, serían prestadas por las autoridades de la institución el lunes 10 y martes 11 de diciembre, en un horario de 10:00 AM a 2:00 PM respectivamente.

En la planeación se contempló la participación de tres encuestadores encargados de invitar a los estudiantes y llevarlos a la sala de cómputo y una persona que permanecería de fijo en la misma; además de la investigadora.

La estrategia para reunir a los estudiantes fue la siguiente:

1. Recorrer las instalaciones de la FESC
2. Invitar a los estudiantes a trasladarse a la sala de cómputo para conocer el nuevo Portal Web y darnos su opinión a través de un cuestionario
3. Traslados a las instalaciones de la sala de cómputo
4. Explicarles el objetivo de la encuesta
5. Proporcionarles la dirección electrónica e invitarlos a navegar
5. Entregarles el cuestionario

Capacitación

1. Perfil de los encuestadores

Las encuestadoras fueron: Yazmín Juandiego Monzón y Karina Ortega Juárez, compañeras del seminario extracurricular de Opinión Pública; Marisol Juárez Cuellar pasante de Periodismo y Comunicación Colectiva, quien hasta hace ocho meses trabajó en el Departamento de Educación a Distancia; y Tania Juandiego Monzón, quien se desempeña laboralmente en la aplicación de encuestas.

El nivel escolar de las tres primeras chicas es de pasantes en licenciatura. Tania Juandiego Monzón, que se dedica a hacer encuestas cuenta con estudios máximos de secundaria, pero por su trabajo, tiene experiencia en la aplicación de encuestas.

También se contó con el apoyo de el diseñador del portal Web, Enrique Chacón, para permanecer en la sala de cómputo.

2. Tiempo.

La capacitación se realizó el sábado 8 a las 2:00 PM.

3. Lugar.

La capacitación se realizó en uno de los salones de la FES Acatlán.

4. Recursos.

Se planeó una remuneración económica a los encuestadores.

La capacitación consistió básicamente en:

1. Entregar el cuestionario.
2. Explicar las funciones de cada uno.
3. Acordar la forma de abordar a los estudiantes para invitarlos a participar en la encuesta.
4. Precisar cómo revisar el cuestionario para evitar que se recoja incompleto.
5. Puntualizar paso a paso el procedimiento a seguir.
6. Resolver dudas.

Funciones:

Leticia Ríos García (responsable de la presente investigación) y Enrique Chacón Bolio estarán en la sala de cómputo.

Leticia Ríos García recibirá a los estudiantes, explicará el procedimiento y entregará los cuestionarios. También los recogerá y revisará que estén totalmente resueltos. Realizará la bitácora.

Enrique Chacón Bolio. Resolverá cualquier duda o problema de carácter técnico.

Yazmín Juandiego Monzón, Karina Ortega Juárez, Tania Juandiego Monzón y Marisol Juárez Cuellar estarán ubicadas en diferentes áreas del campo 4 de la FESC para invitar a alumnos a participar en la encuesta y llevarlos directamente a la sala de cómputo. Karina únicamente participará el lunes 10 de diciembre; mientras que Marisol sólo lo hará el martes 11.

Paso a paso, la planeación del levantamiento de datos (que fue entregada a cada uno de los encuestadores y participantes) se realizó como sigue:

1. La encuesta se aplica el lunes 10 y martes 11 de diciembre. En un horario de 10:00 AM a 2:00 PM
2. A las 9:45 AM las encuestadoras invitan a los alumnos de la FESC a pasar a la sala de cómputo para conocer el nuevo portal y contestar el cuestionario
3. A las 10:00 (o a la hora que se reúna el primer grupo de jóvenes) Se les explica el motivo de la encuesta
4. Se proporciona la dirección del portal www.cuautitlan.unam.inicio/php y se invita a navegarlo durante 15 minutos
5. Se pide a los jóvenes que salgan del portal
6. Se les entregan los cuestionarios y plumas necesarias
7. Se leen las instrucciones del cuestionario en voz alta
8. Cada uno de los encuestados responde de forma personal e individual el cuestionario
9. Se aclaran las dudas que surjan a la hora de contestar el cuestionario
10. Una vez que los encuestados vayan terminando los cuestionarios. El encuestador que recibe revisa que estén resueltas todas las preguntas en caso contrario, se deberá invitar al encuestado a que responda las que faltan.
11. Se agradece la participación a los encuestados

12. Se continúa con el mismo procedimiento con los encuestados que lleguen posteriormente.

13. Se tendrá el mismo plan para el día siguiente (martes 11 de diciembre)

4.4 REPORTE DE LEVANTAMIENTO DE DATOS

En este reporte se establece el desarrollo del levantamiento de datos en campo, de acuerdo con la planeación prevista.

El lunes 11 de diciembre las instalaciones de la sala de cómputo fueron abiertas a las 10:00 AM. En ese momento se empezaron a encender las máquinas, se escribió la dirección del portal Web en el pizarrón de la sala.

Para entonces, las encuestadoras ya estaban recorriendo la FESC a fin de reunir a los estudiantes.

Los primero jóvenes empezaron a llegar desde las 10:15 AM. A esa hora se les explicó el objetivo de la encuesta, se les proporcionó la dirección del portal y lo empezaron a revisar.

En promedio 15 minutos después de navegar en el portal se les entregaron los cuestionarios para que empezaran a responder.

Tanto los estudiantes, como la encargada del Departamento de Educación a Distancia, Hilda Colín García (quien permaneció la primera media hora en la sala de cómputo) como Enrique Chacón se negaron a cerrar la conexión al Portal una vez que se entregaron los cuestionarios para ser resueltos. Todos los encuestados respondieron bajo las mismas condiciones: el portal abierto.

Posteriormente, entre 15 y 30 minutos se regresaron los cuestionarios resueltos.

Este día únicamente se aplicaron 25 cuestionarios. Fue difícil conseguir voluntarios interesados en participar.

El segundo día se aplicaron 51 cuestionarios. A pesar de que se redujo una hora el tiempo para trabajar en la sala de cómputo, que se tuvo que desocupar a las 13:00 horas.

En total se aplicaron 72 cuestionarios, de los cuales, fue necesario desechar 2 que estaban incompletos. ²⁵

En la encuesta participaron estudiantes de las carreras de: Contabilidad, Administración, Informática, Ingeniería Mecánica Eléctrica y Veterinaria.

De Ingeniería Agrícola ningún estudiante aceptó participar; argumentando que la sala de cómputo estaba muy retirada de su área de estudio, que estaban muy ocupados o que más tarde lo harían.

Respecto a la licenciatura en Tecnología, carrera que empezó a impartirse durante el semestre en que se realizó el estudio, no fue posible contactar a ningún estudiante

Por lo tanto se aplicaron un total de 70 cuestionarios que fueron contestados completamente entre estudiantes de cinco carreras. La participación fue la siguiente:

Carrera	Alumnos
Administración	21
Ingeniería Mecánica Eléctrica	21
Contabilidad	18
Informática	8
Médico Veterinario y Zootecnia	2

²⁵ En el Anexo 1 Base de datos en archivo de Excel (en CD), la columna donde se enumeran los sujetos participantes, finaliza con el número 72, pero en realidad se trata de 70 sujetos, debido a que se eliminaron las filas de los sujetos que ocupaban el lugar 6 y 30.

4.5 MÉTODO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS

La siguiente metodología establece cómo se elaboró el vaciado de datos; que posteriormente permitió obtener los resultados, para su lectura, precisa y detallada.

A través de este procedimiento se logró establecer cuáles fueron las respuestas, dependiendo de cada una de las variables sociodemográficas, y posteriormente compararlas.

4.5.1 Vaciado de Datos

Una vez que se tienen todos los cuestionarios resueltos (mismos que previamente se folearon), se deben seguir los siguientes pasos:

1. Se abre un documento de Excel y se nombra.
2. En la primera columna se coloca en orden consecutivo los sujetos encuestados (ejemplo sujeto 1, sujeto 2, sujeto 3, sujeto 4...hasta el sujeto 70). Iniciando desde de la fila 3. Las dos primeras filas se utilizarán para designar las preguntas y sus opciones.
3. En las columnas subsecuentes se ordenan las preguntas del cuestionario por categoría: perfil sociodemográfico, conocimiento y opinión.
4. Entre cada una de las columnas se debe dejar una celda en blanco, que posteriormente permitirá obtener la sumatoria de resultados.
5. En la primera fila de cada columna se incluyen todas las opciones correspondientes a las 58 preguntas
6. En la segunda fila se dividen cada una de las columnas:
 - a. En las preguntas de carácter sociodemográfico, se divide por cada rango: Por ejemplo, en la pregunta sobre carrera en cinco: contaduría,

- administración, informática, mecánica eléctrica, veterinaria. En la de Género son dos: Femenino y Masculino, etc.
- b. En todas las preguntas de conocimiento las columnas se dividen en cinco, incluyendo las opciones: a, b, c, d, e.
 - c. En todas las preguntas de opinión las columnas también se dividen en cinco, una por cada opción: 1, 2, 3, 4, 5.
7. Se hace el llenado de todas las celdas con el dígito "0".
 8. Para mejor visualización de la tabla, a la hora de captura, se puede asignar un color a cada una de las filas.
 9. Se procede al vaciado de los datos por sujeto. Se llena la celda correspondiente a la respuesta electa con el número uno en cada una de las preguntas.
 10. Una vez que se han vaciado todos los datos, después de la última fila se obtiene la sumatoria por cada una de las opciones de cada una de las preguntas. Para lo cual, se debe aplicar la fórmula de la suma, como: "`=suma(C3:C72)`"; dependiendo de la celda que corresponda.
 11. Posteriormente se obtiene la sumatoria por cada pregunta. Para hacerlo, en la última fila de cada una de las celdas que se dejaron vacías, y que a su vez, permiten separar las columnas se deberá aplicar una fórmula como: "`=suma(E73:I73)`", dependiendo de la pregunta que corresponda (El ejemplo es de la pregunta 11).
 12. El resultado anterior siempre deberá ser el total de sujetos encuestados o bien, en las preguntas sociodemográficas de enlace, el total que respondieron afirmativamente. Por ejemplo, el total de quienes si cuentan con Internet en casa, que no necesariamente es el total de la muestra.
 13. Después se obtiene el porcentaje de cada una de las opciones de cada pregunta. Esto por medio de la fórmula: "`=suma(C73/70)`" o

“=suma(E73/J73); donde 70 representa el universo y se obtiene de la celda que divide cada una de las columnas.

14. En las preguntas sociodemográficas de enlace el universo puede variar de acuerdo al porcentaje de la población que se ubique con determinada característica. En el ejemplo de quien sí cuenta con servicio de Internet en casa, la fórmula a utilizar las preguntas enlazadas a ésta, debe ser: “=suma(AQ73/29)” o “=suma(AQ73/AS73), donde 29 representa el universo y se obtiene en la celda que divide las columnas correspondientes.

15. Se obtiene la sumatoria de todos los porcentajes obtenidos, para comprobar que comprendan el 100%. Esto por medio de la fórmula: “=suma(E74:I74); dependiendo de cada columna. El ejemplo corresponde a la pregunta 11. .

16. Se sombrea el porcentaje de la opción correcta en los reactivos de la categoría conocimiento.

17. Para mostrar los resultados de cuestionario se crea un documento en Word y se nombra “Tablas de frecuencia y porcentaje por indicador”.

18. En este documento se hace una tabla con tres columnas y tantas filas como corresponda al número de opciones de los reactivos de cada categoría (perfil sociodemográfico, conocimiento y opinión). Por ejemplo:

1 Género		
Opciones	Frecuencia	%
Masculino	6	60
Femenino	4	40
Total	10	100

Se elaboran tantas tablas como número de reactivos contempla el cuestionario.

19. Se leen las tablas sociodemográficas señalando el resultado de cada rango.

20. En el caso de los reactivos sobre opinión también se hace una tabla de Word, por cada uno, para conocer la calificación que le dieron al portal. Son tablas de 3 columnas con 8 filas. Por ejemplo:

48 Mapa del sitio		
Opciones	Frecuencias	%
a) 1	1	1
b) 2	0	0
c) 3	5	7
d) 4	25	36
e) 5	39	56
Total	70	100

Se hacen tantas tablas como número de reactivos de opinión se tengan.

21. Se leen cada una de las tablas sociodemográficas señalando el resultado obtenido en cada opción, de cada rango.

22. En el caso de las tablas de frecuencia y porcentaje por conocimiento se leen destacando qué porcentaje respondió la pregunta correcta; es decir; quienes sí conocen.

23. En el caso de las tablas de frecuencia y porcentaje por opinión se leen destacando el porcentaje más alto y más bajo; y la opción que corresponde a cada uno.

4.5.2 Cruce de Datos para Obtener el Conocimiento

Para obtener los resultados de las preguntas de conocimiento, de cada uno de los grupos sociodemográficos que participaron, es decir, las respuestas de los hombres, las mujeres, de cada sector de edad, de quienes si tienen computadora y quienes no la tienen, etc; así como sus diferencias, se siguen los siguientes pasos:

1. En el archivo de Excel se copia la base de datos general en otra hoja de cálculo; esto se hace tantas veces como opciones se tenga por cada una de las preguntas sociodemográficas. Por ejemplo, para la pregunta sobre género, se hacen dos copias, una para los datos de mujeres y otra para los de hombres. Mientras que en la pregunta correspondiente a los ingresos mensuales se hacen cinco copias. Se nombra cada una.
2. En cada copia obtenida de la base de datos, se separa rango u opción de cada pregunta sociodemográfica. Por ejemplo, en el rango de género, se eliminan todas las filas de hombres, para obtener sólo la opinión de las mujeres. Y en otra hoja de cálculo, se eliminan todas las filas correspondientes a hombres, para obtener la opinión de las mujeres. Sucesivamente se hace lo mismo con las siguientes preguntas sociodemográficas, para obtener las respuestas de cada rango de edad, de ingresos, de residencia, etc. Estos son los cruces.
3. Posteriormente se abre un libro nuevo de Excel para elaborar las tablas correspondientes a cada cruce por opción sociodemográfica para la categoría de conocimiento; se le nombra "Tablas de conocimiento".
4. Se elaboran las tablas. Cada una se divide en tres o cuatro columnas (dependiendo del número de rangos que se tenga); y tantas filas como número de preguntas.
5. En la primera fila se titula la tabla, en la segunda se titula el reactivo (en la primera columna); y se escriben los rangos correspondientes (en la siguiente o siguientes columnas).

6. En la primera columna aparece el texto de la pregunta con la opción correcta. En la segunda el número que le corresponde en el cuestionario; y posteriormente la opción correspondiente al rango (como hombre y mujer).
7. Se capturan los porcentajes obtenidos en cada una de las opciones correctas, por cada rango.
8. Después se obtiene la sumatoria correspondiente a cada rango, para lo cual, se deberá aplicar la fórmula “=suma(C3:C55)”.
9. Para obtener el porcentaje de cada uno de los rangos, en la siguiente fila se debe aplicar la fórmula: “=(C56/24)”, donde 24 es el número total de las preguntas de conocimiento.
10. Se realizan tantas tablas como cruces sociodemográficos se tengan.
11. Se copian todas las tablas de conocimiento en un archivo de Word.
12. Se leen las tablas conocimiento señalando el rango que obtuvo el porcentaje más alto, así como el más bajo; y posteriormente se obtiene la diferencia entre ambos.

4.5.3 Cruce de Datos para obtener la Opinión

Para obtener los resultados de las preguntas de opinión, de cada uno de los grupos sociodemográficos que participaron, es decir, las respuestas de los hombres, las mujeres, de cada sector de edad, de quienes si tienen computadora y quienes no la tienen, etc; así como sus diferencias, se siguen los siguientes pasos:

1. Se regresa al archivo de Excel donde se hicieron las copias la base de datos general y se separaron en diferentes hojas de cálculo los rangos de cada una de las preguntas sociodemográficas.

2. Se abre un libro nuevo de Excel, se le nombra para elaborar las tablas correspondientes a cada cruce por opción sociodemográfica para la categoría de opinión; se nombra "Tablas de opinión".
3. Se elaboran las tablas. Cada una está dividida en tres o cuatro columnas (dependiendo del número de rangos que se tenga); y tantas filas como número de preguntas.
4. En la primera fila se titula la tabla. En la segunda fila de la primera columna se titulan los reactivos; y en la tercera fila se enumeran las opciones: 1, 2, 3, 4, 5. (se recomienda hacerlo con letra para no obtener error en la aplicación de las fórmulas al final de la tabla, es decir uno, dos, tres, cuatro, cinco).
5. En la primera columna aparece el texto de cada pregunta de esta categoría. En la siguiente el número que le corresponde en el cuestionario; y posteriormente aparece una columna que es dividida en cinco, es decir, el número de opciones correspondientes a las preguntas de opinión: 1, 2, 3, 4, 5.
6. Se capturan los porcentajes obtenidos en cada una de las opciones de opinión. Todas las celdas deberán ser llenadas.
7. Después se obtiene la sumatoria correspondiente a cada opción (1, 2, 3, 4, 5); para lo cual, se deberá aplicar la fórmula "=suma (C4:C27)".
8. Para obtener el porcentaje de cada una de las opciones, en la siguiente fila se debe aplicar la fórmula: "=(C4/24)", donde 24 es el número total de las preguntas de opinión.
9. Se realizan tantas tablas como cruces por cada perfil sociodemográfico.
10. Se copian todas las tablas en un archivo de Word.

11. Se leen las tablas de opinión señalando la opción que obtuvo el porcentaje más alto en cada una de los rangos.

4.6. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados de la encuesta son presentados en este apartado a través de tablas. En la primera parte encontraremos tablas de cada uno de los indicadores (preguntas) sociodemográficos con la frecuencia y porcentaje de respuesta en cada una de las opciones que contempla el cuestionario.

La misma esquematización se realizó en tablas con los resultados de las preguntas de conocimiento y opinión.

4.6.1. Resultados por frecuencia e indicador

Las siguientes son las tablas de frecuencia y porcentaje por cada uno de los indicadores y reactivos (preguntas del cuestionario).

1. Género		
Opciones	Frecuencia	%
Femenino	33	47%
Masculino	37	53%
Total	70	100%

De los 70 encuestados el 47% fueron mujeres y el 53% hombres.

El 44% de los encuestados fueron menores de 20 años y el 1% de 27 a 29 años.

2. Edad		
Opciones	Frecuencia	%
a) - 20	31	44%
b) 21- 23	25	36%
c) 24- 26	11	16%
d) 27- 29	1	1%
e) + 30	2	3%
Total	70	100%

El 30% fueron estudiantes de Administración e Ingeniería Mecánica Eléctrica, respectivamente; el 26% de Contabilidad, el 11% de Informática; y el 3% de Veterinaria.

3. Carrera		
Opciones	Frecuencia	%
a) Contabilidad	18	26%
b) Administración	21	30%
c) Informática	8	11%
d) IME	21	30%
e) MVZ	2	3%
Total	70	100%

4. Semestre		
Opciones	Frecuencia	%
1	22	31%
2	0	0%
3	17	24%
4	0	0%
5	12	17%
6	3	4%
7	7	10%
8	1	1%
9	4	6%
10	4	6%
Total	70	100%

El 31% de fueron estudiantes del primer semestre y el 1% del octavo semestre.

El 74% declaro tener ingresos mensuales familiares de entre 5 y 10 mil pesos, mientras que el 1% declaro de 21 a 25mil y nadie señalo el rango más alto de más de 26 mil.

5. Ingreso Familiar		
Opciones	Frecuencia	%
a) 5 a 10 mil	52	74%
b) 10-15 mil	15	21%
c) 16-20 mil	2	3%
d) 21-25 mil	1	1%
e) + 26 mil	0	0%
Total	70	100%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

6. Residencia		
Opciones	Frecuencia	%
a) Edomex	53	76%
b) D.F.	17	24%
Total	70	100%

El 76% vive en el Estado de México y el 24% en el Distrito Federal.

El 87% sí tiene equipo de cómputo en casa; el 13% restante no.

7. Equipo de Cómputo		
Opciones	Frecuencia	%
a) Sí	61	87%
b) No	9	13%
Total	70	100%

8. Servicio de Internet		
Opciones	Frecuencia	%
a) Sí	29	41%
b) No	41	59%
Total	70	100%

El 59% no cuenta con servicio de Internet en casa, mientras que el 41% sí lo tiene.

El 59% de los 29 encuestados que tienen Internet en casa utiliza una velocidad de conexión de Módem Telefónico, mientras que el 41% usa Banda Ancha.

9. Velocidad de conexión		
Opciones	Frecuencia	%
a) Módem	17	59%
b) Banda A.	12	41%
Total	29	100%

10. Navegador		
Opciones	Frecuencia	%
a) I. Explorer	25	86%
b) Mozilla F.	4	14%
c) Opera	0	0%
d) Netscape	0	0%
e) Otro	0	0%
Total	29	100%

El 86% de los encuestados con Internet en casa trabajan con el navegador Internet Explorer, mientras que el 14% tiene Mozilla F.

Tablas de frecuencia e indicador sobre el conocimiento del Portal

11. Contraste de letra y fondo		
Opciones	Frecuencia	%
a) La letra es nítida	19	27%
b) No hay contraste	1	1%
c) La letra es bastante grande	4	6%
d) La letra puede ampliar su tamaño	5	7%
e) El tamaño y el color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	41	59%
Total	70	100%

El 59% mostró conocimiento respecto a que los textos del portal utilizan letras que en tamaño y color contrastan con el fondo.

12. Imágenes		
Opción	Frecuencia	%
a. Incompletas	0	0%
b. Fragmentadas	4	6%
c. No se visualizan	1	1%
d. Completas, si se utiliza la barra de desplazamiento.	29	41%
e. Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	36	51%
Total	70	100%

El 51% mostró conocimiento respecto a que las imágenes se pueden visualizar completas sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento.

13. Áreas de Navegación		
Opción	Frecuencia	%
a. Desordenada	0	0%
b. Repetitiva y confusa	2	3%
c. Clara, consistente, y con orden	55	79%
d. Con muchos espacios en blanco	5	7%
e. Clara, consistente, pero sin orden	8	11%
Total	70	100%

El 79% mostró conocimiento respecto a que las áreas de navegación que componen el portal están distribuidas de forma clara, consistente y con orden.

14. Instrucciones de uso para bases y convocatorias		
Opción	Frecuencia	%
a. Se visualizan en la pantalla, pero no se pueden imprimir.	13	19%
b. No se visualizan en la pantalla y no se pueden descargar.	3	4%
c. Se visualizan en la pantalla y se pueden imprimir directamente	38	54%
d. Se obtienen a través del teléfono del área correspondiente	0	0%
e. Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF o Word).	16	23%
Total	70	100%

El 23% mostró conocimiento respecto a que las instrucciones de uso para bases y convocatorias se deben descargar en archivos con aplicaciones externas para visualizarlas e imprimirlas.

15. Plug-ins		
Opción	Frecuencia	%
a. Los enlaces para la instalación de programas, pero sin instructivos	10	14%
b. Información, pero no los enlaces para la descarga de esos programas	14	20%
c. Los enlaces para la instalación de esos programas, pero con los instructivos en Inglés	8	11%
d. Ninguna información al respecto porque no existe la necesidad de descargas adicionales	21	30%
e. Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios, con instructivos claros	17	24%
Total	70	100%

El 24% mostró conocimiento respecto a que se ofrecen enlaces con información e instructivos claros para la descarga de programas adicionales como “Plug-ins” que permiten reproducir sonidos o animaciones.

16. Marcos		
Opción	Frecuencia	%
a. Su lema	0	0%
b. El Escudo de la UNAM	29	41%
c. El logo de los pumas y un menú	3	4%
d. Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	33	47%
e. El mapa del sitio del portal y noticias	5	7%
Total	70	100%

El 47% mostró conocimiento respecto a que en el marco institucional del portal aparecen imágenes de la FESC y un menú de enlaces.

17. Acceso a los contenidos		
Opciones	Frecuencia	%
a. Se pueden abrir varias ventanas a la vez	38	54%
b. El menú principal aparece en cada página	15	21%
c. Se despliega un historial de los contenidos revisados	1	1%
d. Todas las páginas están enlazadas al portal de la UNAM	10	14%
e. En cada página existe una señalización para volver a la de inicio	6	9%
Total	70	100%

El 21% mostró conocimiento respecto a que en cada página que conforma el portal existe un menú de enlaces.

18. Mapa del sitio		
Opción	Frecuencia	%
a. Los enlaces con los sitios UNAM	11	16%
b. Las áreas que conforman a la FESC	28	40%
c. Las páginas más visitadas por los usuarios	2	3%
d. Las secciones más importantes del portal y el correo de contacto	4	6%
e. El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	25	36%
Total	70	100%

El 36% mostró conocimiento respecto a que el mapa del sitio contiene el índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal.

19. Ayudas en búsqueda		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
a. Se regresa a la página de inicio	22	31%
b. Se sugiere replantear la búsqueda	21	30%
c. Se sugiere realizar una búsqueda avanzada	15	21%
d. Se cierra la posibilidad de continuar con la consulta	4	6%
e. Se proporciona ayuda y ejemplos para facilitar la consulta	8	11%
Total	70	100%

El 11% mostró conocimiento respecto a que cuando el resultado de una búsqueda no es el deseado, el portal proporciona ayuda y ejemplos para facilitar la consulta.

20. Equilibrio visual		
Opción	Frecuencia	%
a. No está saturado	13	19%
b. Tiene muchos espacios en blanco	1	1%
c. Mantiene un diseño simple y ligero	23	33%
d. El texto, fotos y videos se presentan con orden	22	31%
e. Tiene marcos en movimiento o que aparecen y desaparecen	11	16%
Total	70	100%

El 33% mostró conocimiento respecto a que el portal es visualmente equilibrado porque mantiene un diseño simple y ligero.

21. Peso total de la página		
Opciones	Frecuencia	%
a. 5 segundos	34	49%
b. 20 segundos	18	26%
c. Más de 10 segundos	3	4%
d. Más de 20 segundos	1	1%
e. Menos de 3 segundos	14	20%
Total	70	100%

El 49% mostró conocimiento respecto a que la descarga total del portal que es de 5 segundos.

22. Disponibilidad		
Opciones	Frecuencia	%
a. Casi nunca está disponible	0	0%
b. De lunes a viernes, en un horario determinado	6	9%
c. Todos los días del año en un horario determinado	4	6%
d. Todos los días del año durante las 24 horas del día	51	73%
e. Los días contemplados como periodo de clases en el calendario escolar de la UNAM	9	13%
Total	70	100%

El 73% mostró conocimiento respecto a que el portal está disponible todos los días del año, las 24 horas del día.

23. Ligas		
Opciones	Frecuencia	%
a. Se llega fácilmente a la página destino	40	57%
b. Sólo se puede acceder a la página deseada si es la FESC	8	11%
c. Aparece la leyenda "pagina no disponible" y se proporcionan ligas alternativas	10	14%
d. Se puede acceder a la página deseada si es externa, pero difícilmente si es liga de la FESC	4	6%
e. Aparece en pantalla la leyenda "pagina no disponible" y no se proporcionan ligas alternativas	8	11%
Total	70	100%

El 57% mostró conocimiento respecto a que cuando se desea acceder a una liga se llega fácilmente a la página destino.

24. Imágenes y videos		
Opciones	Frecuencia	%
a. Sustituyen al texto	1	1%
b. Saturan las páginas	4	6%
c. Complementan el texto	27	39%
d. Son visualmente atractivas	25	36%
e. Están equilibradas con la cantidad de texto	13	19%
Total	70	100%

El 39% mostró conocimiento respecto a que las imágenes y videos complementan el texto.

25. Lenguaje		
Opciones	Frecuencia	%
a. Es complicado y no se dirige a la comunidad	5	7%
b. Utiliza párrafos cortos y palabras fáciles de entender	22	31%
c. Utiliza términos técnicos y frases difíciles de entender	2	3%
d. Está dirigido a la comunidad interna pero, tiene errores de redacción	1	1%
e. Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC	40	57%
Total	70	100%

El 57% mostró conocimiento respecto a que el lenguaje utilizado es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC

26. Propósito del contenido		
Opciones	Frecuencia	%
a. Quienes la visitan	37	53%
b. Los investigadores de la FESC	0	0%
c. La comunidad interna de la FESC	8	11%
d. La comunidad universitaria en su conjunto	16	23%
e. Quienes están interesados en estudiar en la FESC	9	13%
Total	70	100%

El 11% mostró conocimiento respecto a que el propósito del contenido del portal está orientado a responder a las necesidades de la comunidad interna de la FESC.

27. Notas informativas		
Opciones	Frecuencia	%
a. Noticias trascendentes respecto a los municipios que rodean a la FESC	0	0%
b. Acontecimientos que tienen que ver con la UNAM, realizados a nivel nacional y noticias generales	19	27%
c. Eventos realizados en las instalaciones de la FESC, noticias sobre proyectos académicos y de investigación	13	19%
d. Sucesos realizados en cualquier instalación de la UNAM y noticias importantes sobre la máxima casa de estudios	6	9%
e. Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen	32	46%
Total	70	100%

El 46% mostró conocimiento respecto a que las notas informativas publicadas se refieren a eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen.

28. Anuncios sobre eventos		
Opciones	Frecuencias	%
a. No son precisos ni vigentes	1	1%
b. Siempre son precisos y vigentes	30	43%
c. No son precisos, pero están vigentes	9	13%
d. Son precisos, pero no están vigentes	11	16%
e. Ocasionalmente son precisos y vigentes	19	27%
Total	70	100%

El 43% mostró conocimiento respecto a que los anuncios sobre eventos siempre son precisos y vigentes.

29. Anuncios sobre cursos		
Opciones	Frecuencias	%
a. El mapa del sitio	15	21%
b. La página del alumno	7	10%
c. La página de nuestra facultad	32	46%
d. La página de Educación continua	8	11%
e. En la página de oferta educativa	8	11%
Total	70	100%

El 11% mostró conocimiento respecto a que en la página de la oferta educativa se encuentran los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias.

30. Conoce la FESC		
Opciones	Frecuencia	%
a. Historia de la FES y un mapa de su ubicación geográfica	15	21%
b. Las carreras que se imparten y el directorio de cada una	2	3%
c. Historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación geográfica	38	54%
d. Historia de la FESC, las carreras que se imparten y su dirección geográfica	12	17%
e. La dirección de la FES, un mapa de su ubicación y fotos de sus instalaciones	3	4%
Total	72	100%

El 54% mostró conocimiento respecto a que en la página “Conoce la FESC” se puede acceder a información como: historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación geográfica.

31. Página de alumnos		
Opciones	Frecuencias	%
a. Fechas de extraordinarios	5	7%
b. Eventos deportivos y culturales	4	6%
c. Calendario escolar y bolsa de trabajo	2	3%
d. Contenido de las materias que se están cursando	22	31%
e. Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma	37	53%
Total	70	100%

El 53% mostró conocimiento respecto a que en la página del alumno, además de servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar: servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma.

32. Páginas de licenciaturas		
Opciones	Frecuencia	%
a. Directorios	4	6%
b. Contenido de cada especialidad	11	16%
c. Investigaciones que se hacen en tu carrera	2	3%
d. Eventos, cursos, videoconferencias que tienen que ver con tu carrera	9	13%
e. Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos	44	63%
Total	70	100%

El 63% mostró conocimiento respecto a que las páginas de las licenciaturas tienen información respecto a planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios y eventos internos.

33. Páginas de posgrado		
Opciones	Frecuencia	%
a. Son ligas externas del portal	6	9%
b. Son ligas internas del portal	17	24%
c. Están disponibles para todos la comunidad	26	37%
d. Tienen su propio formato y menú de navegación	13	19%
e. Sólo están disponibles para los estudiantes y docentes de posgrado	8	11%
Total	70	100%

El 37% mostró conocimiento respecto a que las páginas de posgrado están disponibles para toda la comunidad.

34. Páginas administrativas		
Opciones	Frecuencias	%
a. Descriptivos y se identifica plenamente su destino	46	66%
b. No son descriptivos y pero se identifica plenamente su destino	2	3%
c. Descriptivos, pero no se identifica plenamente su destino	6	9%
d. No son descriptivos y no se identifica plenamente su destino	5	7%
e. Tienen una descripción que resulta confusa con otros enlaces	11	16%
Total	72	100%

El 66% mostró conocimiento respecto a que los enlaces a las páginas académicas y administrativas son descriptivos y se identifica plenamente su destino.

Tablas de frecuencia e indicador sobre la opinión

35. Contraste de letra y fondo		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	2	3
b) 2	0	0
c) 3	13	19
d) 4	31	44
e) 5	24	34
Total	70	100

El 44% de los encuestados calificó con 4 la presentación de la letra y fondo como un elemento que facilita de lectura, mientras que 3% calificó con 1.

36. Imágenes		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	2	3
b) 2	0	0
c) 3	14	20
d) 4	27	39
e) 5	27	39
Total	70	100

El 39% calificó con 5 y otro porcentaje similar con 4, la nitidez de las imágenes; mientras que 3% calificó con 1.

37. Áreas de Navegación		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0
b) 2	2	3
c) 3	5	7
d) 4	33	47
e) 5	30	43
Total	70	100

El 47% calificó con 4 la claridad y fácil identificación de sus áreas de navegación; mientras que 3% calificó con 2.

38. Bases y convocatorias		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	2	3
b) 2	3	4
c) 3	14	20
d) 4	30	43
e) 5	21	30
Total	70	100

El 43% calificó con 4 la precisión de las instrucciones y bases para convocatorias, cursos, talleres, diplomados, etc; mientras que 3% calificó con 2.

39. Plug-ins		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	4	6
c) 3	24	34
d) 4	23	33
e) 5	18	26
Total	70	100

El 34% calificó con 3 la funcionalidad de la instalación de programas para descargar sonidos o animaciones; mientras que 1% calificó con 1.

40. Marcos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	2	3
c) 3	6	9
d) 4	19	27
e) 5	42	60
Total	70	100

El 60% calificó con 5 la identificación de la imagen institucional de la FESC; mientras que 1% calificó con 1.

41. Acceso a los contenidos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	1	1
c) 3	4	6
d) 4	28	40
e) 5	36	51
Total	70	100

El 51% calificó con 5 la facilidad de acceso a los contenidos; mientras que 1% calificó con 1.

42. Mapa del sitio		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	0	0
c) 3	5	7
d) 4	25	36
e) 5	39	56
Total	70	100

El 56% calificó con 5 el mapa del sitio; mientras que 1% lo calificó con 1.

43. Ayudas en búsqueda		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0
b) 2	7	10
c) 3	13	19
d) 4	31	44
e) 5	19	27
Total	70	100

El 44% calificó con 4 la eficiencia de las ayudas en el buscador; mientras que 10% calificó con 2.

44. Equilibrio visual		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0
b) 2	1	1
c) 3	8	11
d) 4	30	43
e) 5	31	44
Total	70	100

El 44% calificó con 5 el equilibrio visual del portal; mientras que 1% calificó con 1.

45. Peso total de la página		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	2	3
b) 2	0	0
c) 3	8	11
d) 4	20	29
e) 5	40	57
Total	70	100

El 57% calificó con 5 la agilidad en la descarga del portal; mientras que 3% calificó con 1.

46. Disponibilidad		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	3	4
c) 3	7	10
d) 4	24	34
e) 5	35	50
Total	70	100

El 50% calificó con 5 la disponibilidad del portal, mientras que 1% calificó con 1.

47. Ligas		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	4	6
c) 3	19	27
d) 4	30	43
e) 5	16	23
Total	70	100

El 27% calificó con 3 la disponibilidad de las “ligas”; mientras que 1% calificó con 1.

48. Imágenes y videos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	0	0
c) 3	5	7
d) 4	35	50
e) 5	29	41
Total	70	100

El 50% calificó con 4 la utilidad de las imágenes y videos; mientras que 1% calificó con 1.

49. Lenguaje		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	0	0
c) 3	7	10
d) 4	24	34
e) 5	38	54
Total	70	100

El 54% calificó con 5 la claridad y sencillez del lenguaje; mientras 1% calificó con 1.

50. Propósito del contenido		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	0	0
c) 3	2	3
d) 4	19	27
e) 5	48	69
Total	70	100

El 69% calificó con 5 la utilidad del contenido del portal, mientras que 1% calificó con 1.

51. Notas informativas		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0
b) 2	3	4
c) 3	10	14
d) 4	30	43
e) 5	27	39
Total	70	100

El 43% calificó con 4 lo interesante de las notas informativas, Mientras que 4% calificó con 2.

52. Anuncios sobre eventos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	4	6
c) 3	16	23
d) 4	26	37
e) 5	23	33
Total	70	100

El 37% de los encuestados calificó con 4 la oportunidad de los anuncios sobre eventos; mientras que 1% calificó con 1.

53. Anuncios sobre cursos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	1	1
c) 3	9	13
d) 4	39	56
e) 5	20	29
Total	70	100

El 56% calificó con 4 la complitud de la información de los anuncios de cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias; mientras que 1% calificó con 1.

54. Conoce la FES		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0
b) 2	0	0
c) 3	8	11
d) 4	29	41
e) 5	33	47
Total	70	100

El 47% calificó con 5 la utilidad del contenido en la página “Conoce la FES”; mientras que 11% calificó con 3.

55. Página de alumnos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0
b) 2	2	3
c) 3	5	7
d) 4	24	34
e) 5	39	56
Total	70	100

El 56% calificó con 5 la utilidad de la página del alumno; mientras 3% calificó con 2.

56. Páginas de licenciaturas		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0
b) 2	2	3
c) 3	6	9
d) 4	33	47
e) 5	29	41
Total	70	100

El 47% calificó con 4 la utilidad de las páginas de las licenciaturas; mientras 3% calificó con 2.

57. Páginas de posgrados		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	2	3
b) 2	2	3
c) 3	9	13
d) 4	28	40
e) 5	29	41
Total	70	100

El 41% calificó con 5 y el 40% con 4 la utilidad de las páginas de posgrado; mientras 3% calificó con 1.

58. Páginas administrativas		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	1
b) 2	1	1
c) 3	6	9
d) 4	28	40
e) 5	34	49
Total	70	100

El 49% calificó con 5 la utilidad de las páginas académicas y administrativas; mientras 1% calificó con 1.

4.6.2. Resultados de Conocimiento por Variable Sociodemográfica

A continuación se presentan las tablas con los resultados de conocimiento según el segmento determinado por cada variable sociodemográfica.

Tabla de género

Tabla de conocimiento por género			
Reactivo	C	H	M
Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	11	65	52
Las imágenes se pueden ver en la pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	12	49	55
Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: c) Clara, consistente y con orden	13	73	85
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias: e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con aplicaciones externas como PDF o Word	14	30	15
Si es necesario instalar programas adicionales como “plug ins” o reproductores multimedia que permiten reproducir sonidos o animaciones contenidos en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona: e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los “plug ins” necesarios, con instructivos claros.	15	41	6
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior en la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza: d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	16	49	45
Al navegar por el portal se tiene acceso a todos su contenidos porque: b) El menú principal aparece en cada página	17	19	21
El mapa del sitio del portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	18	24	48
Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado	19	30	30

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

b) Se sugiere replantear la búsqueda			
El portal es visualmente equilibrado porque:			
c) Mantiene un diseño simple y ligero	20	43	21
El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de:			
a) 5 segundos	21	46	52
El portal de la FESC está disponible para ser consultado			
d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día	22	78	67
Cuando pretendes acceder a una liga:			
a) Se llega fácilmente a la página destino	23	59	55
El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal			
c) Complementan el texto	24	35	42
El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal			
e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC	25	38	79
El contenido publicado en el portal está orientado a:			
c) la comunidad interna de la FESC	26	11	12
Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:			
e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen	27	38	55
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:			
b) Siempre son precisos y vigentes	28	38	48
Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:			
e) En la página de Oferta Educativa	29	8	15
En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:			
c) Historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación geográfica	30	49	61
En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar:			
e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma	31	43	64
Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuenta con información como:			
e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos	32	54	73
Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC	33	41	33

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

c) Están disponibles para todos la comunidad			
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:			
a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino	34	54	79
Suma		1015	1113
Promedio		42	46

En la tabla anterior se puede observar como las mujeres con el 46% de respuestas correctas tienen un mayor conocimiento del Portal Web respecto a los hombres, que tuvieron el 42%. Es decir, el género afecta el conocimiento con una diferencia de 4%. Y determina el conocimiento en 44%.

Tabla por Edad

Tabla de conocimiento por Edad						
Reactivo	C	-20	21-23	24-26	27-29	30
Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	11	61	56	55	100	50
Las imágenes se pueden ver en la pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	12	45	64	36	100	50
Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: c) Clara, consistente y con orden	13	87	68	73	100	100
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias: e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con aplicaciones externas como PDF o Word	14	26	26	18	0	0
Si es necesario instalar programas adicionales como “plug ins” o reproductores multimedia que permiten reproducir sonidos o animaciones contenidos en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona: e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los “plug ins” necesarios, con instructivos claros.	15	13	36	27	100	0
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior en la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza: d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	16	48	40	64	0	50
Al navegar por el portal se tiene acceso a todos su contenidos porque: b) El menú principal aparece en cada página	17	19	16	36	0	0
El mapa del sitio del portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	18	35	32	55	0	0
Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado	19	32	32	18	0	50

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

b) Se sugiere replantear la búsqueda						
El portal es visualmente equilibrado porque:	20	32	28	45	0	50
c) Mantiene un diseño simple y ligero						
El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de:	21	48	48	45	0	100
a) 5 segundos						
El portal de la FESC está disponible para ser consultado	22	77	68	73	0	100
d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día						
Cuando pretendes acceder a una liga:	23	71	48	45	0	50
a) Se llega fácilmente a la página destino						
El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal	24	45	48	9	0	0
c) Complementan el texto						
El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal	25	58	68	27	100	50
e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC						
El contenido publicado en el portal está orientado a:	26	6	20	9	0	0
c) la comunidad interna de la FESC						
Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:	27	45	48	45	0	50
e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen						
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:	28	45	36	45	100	50
b) Siempre son precisos y vigentes						
Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:	29	13	4	27	0	0
e) En la página de Oferta Educativa						
En la sección "Conoce la FES", el usuario puede acceder a qué tipo de información:	30	52	56	64	0	50
c) Historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación geográfica						
En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar:	31	52	68	18	100	50
e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma						
Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES	32	68	56	64	0	100

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

cuenta con información como:						
e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos						
Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC	33	35	40	33	100	50
c) Están disponibles para todos la comunidad						
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:	34	68	68	55	100	50
a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino						
Suma		1081	1074	986	900	1050
Promedio		45	45	41	38	44

En la tabla anterior se puede concluir que los encuestados de menos de 20 y de de 21 a 23 tienen un conocimiento del 45%, mientras que los de 27 a 29 conocen en 38%. Es decir, la edad afecta el conocimiento con una diferencia de 7%. Y determina el conocimiento en 42.6% el conocimiento.

Tabla de Carrera

Tabla de conocimiento por carrera						
Reactivo	C	Conta	Admón	Infor	IME	MVZ
Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	11	61	57	60%	57%	50%
Las imágenes se ven en la pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	12	44	52	50%	52%	100%
Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: c) Clara, consistente, y con orden	13	94	67	90%	71%	100%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias: e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF).	14	22	24	20%	29%	0%
Si es necesario instalar programas adicionales como “plug-ins” o reproductores multimedia que permiten reproducir sonidos o animaciones contenidos en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona: e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios, con instructivos claros	15	17	19	0%	43%	50%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior de la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza: d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	16	33	48	40%	57%	100%
Al navegar por el portal se tiene acceso a todos sus contenidos porque:	17	17	19	20%	19%	50%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

b) El menú principal aparece en cada página						
El mapa de sitio del portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	18	50	38	10%	38%	0%
Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado. b) Se sugiere replantear la búsqueda	19	28	29	30%	24%	50%
El portal es visualmente equilibrado porque: c) Mantiene un diseño simple y ligero	20	28	33	40%	33%	50%
El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de : a) 5 segundos	21	50	48	50%	48%	100%
El portal de la FESC está disponible para ser consultado: d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día	22	72	67	80%	81%	50%
Cuando pretendes acceder a una liga: a) Se llega fácilmente a la página destino	23	61	57	60%	52%	50%
El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal c) Complementan el texto	24	44	43	20%	33%	50%
El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal: e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC	25	78	67	30%	38%	100%
El contenido publicado en el portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de: c) La comunidad interna de de la FESC	26	6	19	10%	10%	0%
Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a: e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen	27	61	52	40%	29%	100%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son: b) Siempre precisos y vigentes	28	61	33	40%	38%	50%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en: e) En la página de oferta educativa	29	17	10	20%	10%	0%
En la sección "Conoce la FES", el usuario puede acceder a qué tipo de información: c) Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica	30	61	57	60%	43%	100%
En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar: e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma	31	56	57	50%	48%	50%
Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuentan con información como: e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos	32	50	76	80%	57%	50%
Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC c) Están disponibles para todos la comunidad	33	44	33	30%	38%	50%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son: a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino	34	83	67	70%	48%	100%
Suma		1138	1072	1000%	996%	1400%
Promedio		47%	45%	42%	42%	58%

Los alumnos de la carrera de Médico Veterinario mostraron un mayor conocimiento con el 58% de las preguntas correctas, mientras que, los de informática tuvieron el menor porcentaje con 42%. La carrera afecta el conocimiento con una diferencia de 16% Es decir, determina el conocimiento en 46.8%.

Tablas por semestre

Tabla de conocimiento por semestre											
Reactivo		1o	2o	3o	4o	5º	6o	7o	8o	9o	10o
Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	11	68%	0%	44%	0%	50%	33%	75%	100%	75%	50%
Las imágenes se ven en la pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	12	55%	0%	61%	0%	42%	33%	38%	0%	75%	50%
Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: c) Clara, consistente, y con orden	13	82%	0%	78%	0%	83%	100%	75%	0%	75%	75%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias: e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF).	14	27%	0%	22%	0%	8%	33%	25%	100%	25%	25%
Si es necesario instalar programas adicionales como "plug-ins" o reproductores multimedia que permiten reproducir sonidos o animaciones contenidos en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona: e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios, con instructivos claros	15	14%	0%	22%	0%	17%	0%	50%	100%	25%	50%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior de la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza: d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	16	55%	0%	33%	0%	25%	67%	38%	100%	75%	100%
Al navegar por el portal se tiene acceso a todos sus contenidos porqué: b) El menú principal aparece en cada página	17	23%	0%	11%	0%	17%	33%	13%	100%	25%	25%
El mapa de sitio del portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	18	23%	0%	56%	0%	33%	33%	38%	100%	25%	25%
Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado. b) Se sugiere replantear la búsqueda	19	27%	0%	39%	0%	33%	33%	25%	0%	25%	25%
El portal es visualmente equilibrado porque: c) Mantiene un diseño simple y ligero	20	32%	0%	0%	0%	50%	100%	38%	100%	75%	25%
El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de : a) 5 segundos	21	41%	0%	61%	0%	50%	67%	63%	100%	50%	0%
El portal de la FESC está disponible para ser consultado: d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día	22	73%	0%	89%	0%	50%	67%	0%	100%	50%	50%
Cuando pretendes acceder a una liga: a) Se llega fácilmente a la página destino	23	77%	0%	44%	0%	42%	33%	75%	100%	75%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal c) Complementan el texto	24	41%	0%	56%	0%	33%	0%	25%	100%	25%	0%
El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal: e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC	25	59%	0%	61%	0%	67%	0%	63%	100%	75%	0%
El contenido publicado en el portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de: c) La comunidad interna de de la FESC	26	5%	0%	11%	0%	25%	0%	13%	0%	0%	25%
Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a: e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen	27	45%	0%	61%	0%	50%	33%	38%	100%	50%	0%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son: b) Siempre precisos y vigentes	28	36%	0%	50%	0%	50%	33%	38%	100%	25%	50%
Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en: e) En la página de oferta educativa	29	9%	0%	17%	0%	17%	33%	13%	0%	0%	0%
En la sección "Conoce la FES", el usuario puede acceder a qué tipo de información: c) Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica	30	59%	0%	67%	0%	33%	67%	38%	100%	100%	25%
En la página dedicada a los	31	45%	0%	67%	0%	42%	33%	88%	0%	75%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

alumnos, además de los servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar: e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma											
Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuentan con información como: e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos	32	73%	0%	56%	0%	67%	67%	63%	100%	75%	25%
Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC c) Están disponibles para todos la comunidad	33	41%	0%	33%	0%	25%	33%	63%	0%	25%	50%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son: a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino	34	68%	0%	89%	0%	58%	33%	50%	100%	75%	25%
Suma		1078%	0%	1128%	0%	967%	964%	1045%	1700%	1200%	700%
Promedio		45%	0%	47%	0%	40%	40%	44%	71%	50%	29%

En el caso del conocimiento por semestre, los estudiantes octavo semestre fueron quienes obtuvieron el mayor conocimiento con el 71% de las respuestas correctas; en tanto, los del décimo semestre conocen en 29%. El semestre afecta el conocimiento en una diferencia de 42%.

Es decir el semestre determina en 45.75% el conocimiento.

Tabla de ingreso

Tabla de conocimiento por ingreso						
Reactivo	c	5-10 mil	11-15 mil	16-20 mil	21-25 mil	+ 26 mil
Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	11	58%	50%	100%	100%	0%
Las imágenes se ven en la pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	12	55%	38%	50%	100%	0%
Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: c) Clara, consistente, y con orden	13	75%	94%	50%	100%	0%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias: e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF).	14	23%	31%	0%	0%	0%
Si es necesario instalar programas adicionales como “plug-ins” o reproductores multimedia que permiten reproducir sonidos o animaciones contenidos en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona: e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios, con instructivos claros	15	21%	25%	50%	100%	0%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior de la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza: d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	16	51%	38%	0%	100%	0%
Al navegar por el portal se tiene acceso a todos sus contenidos porque: b) El menú principal aparece en cada página	17	15%	17%	50%	100%	0%
El mapa de sitio del portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	18	36%	38%	50%	0%	0%
Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado.	19	32%	25%	0%	100%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

b) Se sugiere replantear la búsqueda						
El portal es visualmente equilibrado porque:	20	32%	31%	50%	100%	0%
c) Mantiene un diseño simple y ligero						
El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de :	21	53%	44%	0%	100%	0%
a) 5 segundos						
El portal de la FESC está disponible para ser consultado:	22	77%	63%	50%	100%	0%
d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día						
Cuando pretendes acceder a una liga:	23	57%	56%	50%	100%	0%
a) Se llega fácilmente a la página destino						
El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal	24	36%	44%	0%	100%	0%
c) Complementan el texto						
El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:	25	51%	69%	100%	100%	0%
e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC						
El contenido publicado en el portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de:	26	13%	6%	0%	0%	0%
c) La comunidad interna de de la FESC						
Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:	27	45%	50%	50%	100%	0%
e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen						
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:	28	47%	31%	50%	0%	0%
b) Siempre precisos y vigentes						
Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:	29	13%	13%	0%	0%	0%
e) En la página de oferta educativa						
En la sección "Conoce la FES", el usuario puede acceder a qué tipo de información:	30	57%	50%	50%	100%	0%
c) Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica						
En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial	31	53%	56%	50%	0%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

académico, se puede consultar: e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma						
Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuentan con información como: e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos	32	66%	50%	100%	100%	0%
Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC c) Están disponibles para todos la comunidad	33	42%	25%	50%	0%	0%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son: a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino	34	68%	63%	50%	100%	0%
Suma		1076%	1007%	1000%	1700%	0%
Promedio		45%	42%	42%	71%	0%

Respecto a la variable ingreso, los encuestados que declararon de 20 a 25 mil pesos al mes conocen en 71%(pero sólo se trata de un entrevistado), mientras 2 estudiantes que cuentan con entradas de entre 15 a 20 mil pesos, conocen en 42%; 15 alumnos con ingresos de entre 10 y 15 conocen en el mismo porcentaje (42%); y los 52 que eligieron la opción menor de 5 a 10 mil conocen 45%.

Es decir el semestre determina en 50% el conocimiento.

Tabla por lugar de residencia

Tabla de conocimiento por lugar de residencia			
Reactivo	C	Edomex	DF
Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	11	60%	53%
Las imágenes se ven en la pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	12	51%	53%
Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: c) Clara, consistente, y con orden	13	80%	76%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias: e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF).	14	29%	6%
Si es necesario instalar programas adicionales como “plug-ins” o reproductores multimedia que permiten reproducir sonidos o animaciones contenidos en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona: e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios, con instructivos claros	15	24%	24%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior de la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza: d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	16	51%	35%
Al navegar por el portal se tiene acceso a todos sus contenidos porque: b) El menú principal aparece en cada página	17	18%	24%
El mapa de sitio del portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	18	40%	24%
Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado. b) Se sugiere replantear la búsqueda	19	36%	12%
El portal es visualmente equilibrado porque: c) Mantiene un diseño simple y ligero	20	35%	29%
El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de : a) 5 segundos	21	45%	65%
El portal de la FESC está disponible para ser consultado: d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día	22	75%	71%
Cuando pretendes acceder a una liga:	23	56%	59%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

a) Se llega fácilmente a la página destino			
El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal	24	33%	53%
c) Complementan el texto			
El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:	25	53%	71%
e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC			
El contenido publicado en el portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de:	26	13%	6%
c) La comunidad interna de de la FESC			
Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:	27	45%	53%
e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen			
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:	28	40%	53%
b) Siempre precisos y vigentes			
Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:	29	11%	18%
e) En la página de oferta educativa			
En la sección "Conoce la FES", el usuario puede acceder a qué tipo de información:	30	55%	59%
c) Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica			
En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar:	31	53%	53%
e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma			
Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuentan con información como:	32	64%	65%
e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos			
Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC	33	38%	35%
c) Están disponibles para todos la comunidad			
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:	34	64%	76%
a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino			
Suma		1069%	1073%
Promedio		45%	45%

De acuerdo con la tabla anterior tanto los encuestados que residen en el Estado de México, como quienes lo hacen en el Distrito Federal, conocen en 45%. El lugar de residencia no tiene afectación. El lugar de residencia determina en 45% el conocimiento.

Tabla por tenencia del equipo

Tabla de conocimiento por tenencia del equipo			
Reactivo	C	Si	No
Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	11	57%	67%
Las imágenes se ven en la pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	12	51%	56%
Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: c) Clara, consistente, y con orden	13	79%	78%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias: e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF).	14	24%	22%
Si es necesario instalar programas adicionales como “plug-ins” o reproductores multimedia que permiten reproducir sonidos o animaciones contenidos en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona: e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios, con instructivos claros	15	19%	56%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior de la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza: d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	16	44%	67%
Al navegar por el portal se tiene acceso a todos sus contenidos porque: b) El menú principal aparece en cada página	17	19%	22%
El mapa de sitio del portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	18	38%	22%
Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado. b) Se sugiere replantear la búsqueda	19	35%	0%
El portal es visualmente equilibrado porque: c) Mantiene un diseño simple y ligero	20	35%	22%
El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de : a) 5 segundos	21	49%	56%
El portal de la FESC está disponible para ser consultado: d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día	22	70%	100%
Cuando pretendes acceder a una liga:	23	56%	67%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

a) Se llega fácilmente a la página destino			
El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal	24	38%	33%
c) Complementan el texto			
El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:	25	59%	44%
e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC			
El contenido publicado en el portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de:	26	26%	0%
c) La comunidad interna de la FESC			
Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:	27	51%	22%
e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen			
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:	28	44%	33%
b) Siempre precisos y vigentes			
Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:	29	13%	11%
e) En la página de oferta educativa			
En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:	30	57%	44%
c) Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica			
En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar:	31	56%	33%
e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma			
Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuentan con información como:	32	67%	44%
e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos			
Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC	33	35%	56%
c) Están disponibles para toda la comunidad			
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:	34	68%	56%
a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino			
Suma		1090%	1011%
Promedio		45%	42%

La anterior tabla indica que quienes cuentan con computadora en casa conocen el portal en 45%; mientras que quienes no tienen conocen en 42%. La tenencia afecta el conocimiento con una diferencia de 3 puntos. Es decir, la tenencia del equipo determina en 43.5% el conocimiento.

Tabla por servicio de Internet

Tabla de conocimiento por servicio de Internet			
Reactivo	C	Sí Internet	No Internet
Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	11	68%	50%
Las imágenes se ven en la pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	12	53%	50%
Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: c) Clara, consistente, y con orden	13	71%	87%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias: e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF).	14	21%	26%
Si es necesario instalar programas adicionales como “plug-ins” o reproductores multimedia que permiten reproducir sonidos o animaciones contenidos en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona: e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios, con instructivos claros	15	21%	26%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior de la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza: d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	16	47%	47%
Al navegar por el portal se tiene acceso a todos sus contenidos porque: b) El menú principal aparece en cada página	17	21%	18%
El mapa de sitio del portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	18	35%	37%
Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado. b) Se sugiere replantear la búsqueda	19	24%	37%
El portal es visualmente equilibrado porque: c) Mantiene un diseño simple y ligero	20	35%	32%
El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de : a) 5 segundos	21	41%	58%
El portal de la FESC está disponible para ser consultado:	22	76%	71%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día			
Cuando pretendes acceder a una liga: a) Se llega fácilmente a la página destino	23	62%	53%
El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal c) Complementan el texto	24	35%	39%
El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal: e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC	25	62%	53%
El contenido publicado en el portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de: c) La comunidad interna de de la FESC	26	9%	13%
Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a: e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen	27	50%	45%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son: b) Siempre precisos y vigentes	28	38%	47%
Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en: e) En la página de oferta educativa	29	9%	16%
En la sección "Conoce la FES", el usuario puede acceder a qué tipo de información: c) Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica	30	65%	47%
En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar: e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma	31	65%	42%
Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuentan con información como: e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos	32	74%	55%
Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC c) Están disponibles para todos la comunidad	33	24%	50%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son: a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino	34	65%	68%
Suma		1071%	1067%
Promedio		45%	44%

Los alumnos encuestados que cuentan con servicio de Internet en casa conocen en 45%, mientras que quienes no lo tienen conocen en 44%. El servicio de Internet afecta el conocimiento con una diferencia de 1%.

Es decir, el servicio de Internet en casa determina en 44.5% el conocimiento.

Tabla de velocidad de conexión

Tabla de conocimiento por velocidad de conexión			
Reactivo	C	Módem tel.	Banda A.
1.1.2 Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	11	59%	83%
1.1.3 Las imágenes se ven en la pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	12	47%	67%
1.1.4 Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: c) Clara, consistente, y con orden	13	71%	67%
1.1.5 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias: e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF).	14	24%	8%
1.1.6 Si es necesario instalar programas adicionales como “plug-ins” o reproductores multimedia que permiten reproducir sonidos o animaciones contenidos en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona: e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios, con instructivos claros	15	12%	33%
1.1.7 El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior de la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza: d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	16	35%	58%
1.1.8 Al navegar por el portal se tiene acceso a todos sus contenidos porqué: b) El menú principal aparece en cada página	17	24%	25%
1.1.9 El mapa de sitio del portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	18	24%	50%
1.1.10 Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado. b) Se sugiere replantear la búsqueda	19	24%	17%
1.1.11 El portal es visualmente equilibrado porque: c) Mantiene un diseño simple y ligero	20	24%	58%
1.1.12 El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de : a) 5 segundos	21	29%	58%
1.1.13 El portal de la FESC está disponible para ser consultado: d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día	22	76%	67%
1.1.14 Cuando pretendes acceder a una liga: a) Se llega fácilmente a la página destino	23	65%	67%
1.1.15 El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal c) Complementan el texto	24	35%	33%
1.1.16 El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:	25	53%	75%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC			
1.2.1 El contenido publicado en el portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de: c) La comunidad interna de de la FESC	26	12%	0%
1.2.2 Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a: e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen	27	29%	67%
1.2.3 Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son: b) Siempre precisos y vigentes	28	29%	42%
1.2.4 Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en: e) En la página de oferta educativa	29	12%	0%
1.2.5 En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información: c) Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica	30	53%	67%
1.2.6 En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar: e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma	31	59%	75%
1.2.7 Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuentan con información como: e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos	32	65%	83%
1.2.8 Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC c) Están disponibles para todos la comunidad	33	6%	42%
1.2.9 Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son: a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino	34	53%	75%
Suma		920%	1217%
Promedio		38%	51%

Los encuestados que utilizan la conexión de Módem Telefónico conocen en 38%; mientras, quienes utilizan Banda Ancha conocen en 51%. La velocidad de conexión afecta el conocimiento con una diferencia del 13%.

Es decir, la conexión determina en 44.5% el conocimiento.

Tabla de Navegador

Tabla de conocimiento por navegador						
Reactivo	C	I.E	Mozilla F.	Opera	Netscape	Otro
Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	11	60%	100%	0%	0%	100%
Las imágenes se ven en la pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	12	48%	80%	100%	0%	100%
Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: c) Clara, consistente, y con orden	13	76%	40%	100%	0%	0%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias: e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF).	14	12%	60%	100%	0%	0%
Si es necesario instalar programas adicionales como “plug-ins” o reproductores multimedia que permiten reproducir sonidos o animaciones contenidos en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona: e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios, con instructivos claros	15	16%	40%	0%	0%	0%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior de la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza: d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	16	36%	80%	0%	0%	100%
Al navegar por el portal se tiene acceso a todos sus contenidos porqué: b) El menú principal aparece en cada página	17	20%	20%	0%	0%	0%
El mapa de sitio del portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	18	24%	80%	0%	0%	100%
Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado. b) Se sugiere replantear la búsqueda	19	24%	20%	0%	0%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

El portal es visualmente equilibrado porque: c) Mantiene un diseño simple y ligero	20	36%	60%	0%	0%	100%
El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de : a) 5 segundos	21	36%	80%	0%	0%	0%
El portal de la FESC está disponible para ser consultado: d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día	22	76%	80%	100%	0%	100%
Cuando pretendes acceder a una liga: a) Se llega fácilmente a la página destino	23	60%	80%	0%	0%	100%
El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal c) Complementan el texto	24	36%	20%	100%	0%	0%
El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal: e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC	25	60%	60%	0%	0%	0%
El contenido publicado en el portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de: c) La comunidad interna de de la FESC	26	8%	0%	0%	0%	0%
Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a: e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen	27	48%	40%	0%	0%	0%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son: b) Siempre precisos y vigentes	28	36%	40%	100%	0%	0%
Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en: e) En la página de oferta educativa	29	8%	20%	0%	0%	0%
En la sección "Conoce la FES", el usuario puede acceder a qué tipo de información: c) Historia, organización, misión y visión, la dirección, ubicación geográfica	30	56%	80%	100%	0%	100%
En la página dedicada a los alumnos, además de los	31	68%	40%	0%	0%	100%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar: e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma						
Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuentan con información como: e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos	32	68%	100%	0%	0%	100%
Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC c) Están disponibles para todos la comunidad	33	24%	0%	0%	0%	0%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son: a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino	34	64%	60%	100%	0%	0%
Suma		1000%	1280%	800%	0%	1000%
Promedio		42%	53%	33%	0%	42%

En la tabla anterior se muestra que la población que utiliza el navegador Mozilla F son quienes conocen más con el 53% de las respuestas correctas, mientras quienes utilizan Opera, conocen 33%. El tipo de navegador afecta el conocimiento en una diferencia del 20%.

Es decir, el navegador determina en 42.5% el conocimiento.

4.6.3. Resultados de Opinión por Variable Sociodemográfica

Las siguientes tablas esquematizan los resultados obtenidos en la parte de opinión del cuestionario.

Tabla de Género

Tabla de opinión por género											
Reactivo	No	Hombre					Mujer				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	3%	0%	19%	46%	32%	3%	0%	18%	41%	36%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	16%	46%	38%	6%	0%	24%	30%	39%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	3%	8%	49%	41%	0%	3%	6%	45%	45%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	3%	5%	27%	43%	22%	3%	3%	12%	42%	39%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%	32%	35%	32%	3%	12%	36%	30%	18%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	5%	11%	35%	49%	3%	0%	6%	18%	73%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	3%	11%	38%	49%	3%	0%	0%	42%	55%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	8%	54%	38%	3%	0%	6%	15%	76%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	8%	19%	54%	19%	0%	12%	18%	33%	36%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	14%	54%	32%	0%	3%	9%	30%	58%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	8%	38%	54%	6%	0%	15%	18%	61%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	0%	14%	32%	54%	3%	9%	6%	36%	45%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	0%	30%	43%	27%	3%	12%	24%	42%	18%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	5%	51%	43%	3%	0%	9%	48%	39%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	11%	49%	41%	3%	0%	9%	18%	70%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	3%	38%	59%	3%	0%	3%	15%	79%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	5%	16%	57%	22%	0%	3%	12%	27%	58%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	3%	27%	41%	30%	3%	9%	18%	33%	36%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	3%	16%	51%	30%	3%	0%	9%	61%	27%
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	11%	46%	43%	0%	0%	12%	36%	52%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	8%	43%	49%	0%	6%	6%	24%	64%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	14%	51%	35%	0%	6%	3%	42%	48%
La información académica,	57	3%	0%	22%	41%	35%	3%	6%	3%	39%	48%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad											
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	8%	49%	43%	3%	3%	9%	30%	55%
Suma		9%	35%	358%	1084%	916%	57%	87%	273%	795%	1175%
Promedio		0%	1%	15%	45%	38%	2%	4%	11%	33%	49%

La anterior tabla refleja que los hombres dieron la mayor valoración en 4, con un 45%; mientras que las mujeres lo hicieron en 5 con el 49%.

Tablas por Edad

Las siguientes son cuatro tablas por cada uno de los rangos de edad que se manejaron en el cuestionario; que nos permitirán conocer las diferencias de opinión entre cada uno.

Tabla 1 de opinión por edad						
		Menos de 20				
Reactivo	No	1	2	3	4	5
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	3%	0%	23%	42%	32%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	6%	0%	19%	42%	32%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	3%	6%	39%	52%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	3%	3%	16%	52%	26%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	3%	10%	32%	32%	23%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	3%	3%	10%	23%	61%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	3%	0%	6%	42%	48%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	3%	0%	6%	35%	55%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	6%	23%	39%	32%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	3%	6%	39%	52%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	6%	0%	13%	29%	52%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	6%	6%	32%	55%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	10%	23%	42%	26%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	3%	0%	6%	48%	42%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	3%	0%	13%	29%	55%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	3%	0%	3%	35%	58%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	3%	16%	42%	39%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	3%	6%	13%	39%	39%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	3%	0%	16%	65%	16%
El contenido de la sección "Conoce la FES", es de utilidad	54	0%	0%	10%	42%	48%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	3%	6%	32%	58%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	3%	6%	55%	35%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	3%	0%	13%	45%	39%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	3%	0%	6%	35%	55%
Suma		51%	59%	297%	955%	1030%
Promedio		2%	2%	12%	40%	43%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 2 de opinión por edad						
		21 a 23				
Reactivo	No	1	2	3	4	5
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	4%	0%	16%	44%	36%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	12%	48%	40%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	4%	8%	52%	36%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	4%	24%	40%	32%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%	36%	36%	28%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	4%	4%	28%	64%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	4%	40%	56%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	8%	32%	60%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	12%	20%	40%	28%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	8%	44%	48%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	12%	28%	60%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	4%	12%	32%	52%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	4%	32%	48%	16%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	4%	60%	36%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	8%	36%	56%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	4%	16%	80%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	4%	16%	44%	36%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	8%	32%	36%	24%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	4%	8%	52%	36%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	16%	44%	40%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	4%	4%	36%	56%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	4%	4%	48%	44%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	4%	4%	16%	40%	36%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	8%	48%	44%
Suma		8%	59%	314%	972%	1044%
Promedio		0%	2%	13%	41%	44%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 3 de opinión por edad						
		24 a 26				
Reactivo	No	1	2	3	4	5
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	0%	64%	36%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	36%	9%	55%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	0%	55%	45%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	9%	27%	18%	45%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%	36%	27%	36%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	0%	9%	45%	45%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	9%	9%	27%	55%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	0%	45%	55%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	18%	9%	55%	18%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	27%	45%	27%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	9%	27%	64%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	9%	0%	18%	45%	27%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	9%	0%	27%	27%	36%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	18%	27%	55%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	9%	45%	45%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	0%	36%	64%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	9%	0%	55%	36%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	0%	36%	27%	36%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información	53	0%	0%	18%	45%	36%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

completa						
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	9%	36%	55%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	18%	36%	45%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	27%	27%	45%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	0%	9%	9%	27%	55%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	9%	18%	27%	45%
Suma		18%	64%	373%	882%	1063%
Promedio		1%	3%	16%	37%	44%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 4 de opinión por edad						
		27 a 29				
Reactivo	No	1	2	3	4	5
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	100%	0%	0%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	100%	0%	0%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	100%	0%	0%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	0%	0%	100%	0%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%	100%	0%	0%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	0%	100%	0%	0%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	0%	100%	0%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	0%	100%	0%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	0%	0%	100%	0%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	0%	100%	0%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	0%	0%	100%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	0%	0%	0%	100%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	0%	0%	100%	0%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	0%	100%	0%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	0%	100%	0%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	0%	0%	100%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	0%	0%	100%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	0%	0%	100%	0%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	0%	0%	0%	100%
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	0%	0%	100%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	0%	0%	100%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	0%	0%	100%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	0%	0%	0%	0%	100%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	0%	0%	100%
Suma		0%	0%	500%	900%	1000%
Promedio		0%	0%	21%	38%	42%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 5 de opinión por edad						
		Más de 30				
Reactivo	No	Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	50%	0%	50%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	0%	50%	50%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	0%	100%	0%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	50%	0%	0%	50%	0%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	50%	0%	50%	0%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	0%	0%	0%	100%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	0%	50%	50%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	50%	0%	50%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	0%	0%	100%	0%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	50%	50%	0%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	0%	50%	50%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	0%	0%	50%	50%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	0%	50%	50%	0%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobrecargarlo	48	0%	0%	0%	50%	50%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	0%	0%	100%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	0%	0%	100%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	50%	0%	50%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	0%	0%	50%	50%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información	53	0%	0%	0%	50%	50%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

completa						
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	0%	50%	50%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	0%	50%	50%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	0%	50%	50%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	0%	0%	0%	50%	50%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	0%	100%	0%
Suma		50%	50%	250%	1050%	1000%
Promedio		2%	2%	10%	44%	42%

El 43 por ciento de los encuestados menores de 20 años dieron la calificación más alta de 5 al portal.

El 44 por ciento de quienes tienen entre 21 y 23 años otorgaron la calificación más alta de 5.

También el 44% de los jóvenes de 24 a 26 años otorgaron la valoración de 5.

El 42% de quienes tienen de 27 a 29 años calificaron con 5.

De los mayores de 30 años, el 44 por ciento, calificaron con 4 el sitio.

Tablas por carreras

Tabla 1 de opinión por Carrera						
	Contabilidad					
Reactivo	No	Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	6%	0%	33%	39%	22%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	6%	0%	22%	33%	39%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	6%	22%	72%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	0%	6%	61%	33%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	6%	11%	22%	22%	39%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	0%	17%	6%	78%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	0%	33%	67%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	6%	22%	72%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	6%	22%	67%	6%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	11%	28%	61%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	6%	22%	72%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	0%	0%	39%	61%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	6%	22%	39%	33%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	6%	44%	50%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	6%	33%	61%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	6%	6%	89%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	17%	28%	56%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	6%	0%	0%	50%	44%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	0%	6%	61%	33%
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	17%	22%	61%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	6%	33%	61%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	0%	50%	50%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	0%	0%	6%	39%	56%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	6%	22%	72%
Suma		22%	22%	244%	822%	1289%
Promedio		1%	1%	10%	34%	54%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 2 de opinión por Carrera						
Reactivo	No	Administración				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	5%	52%	43%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	33%	24%	43%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	5%	62%	33%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	5%	14%	38%	43%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	5%	43%	33%	19%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	5%	0%	33%	62%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	0%	43%	57%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	5%	24%	71%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	10%	24%	29%	38%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	10%	38%	52%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	4%	0%	13%	22%	61%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	4%	9%	9%	30%	48%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	4%	13%	13%	57%	13%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobrecargarlo	48	0%	0%	13%	57%	30%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	17%	13%	70%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	0%	35%	65%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	13%	39%	48%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	9%	26%	35%	30%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información	53	0%	0%	13%	57%	30%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

completa						
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	13%	39%	48%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	4%	9%	22%	65%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	4%	9%	35%	52%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	0%	9%	13%	48%	30%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	4%	9%	30%	57%
Suma		13%	76%	308%	894%	1110%
Promedio		1%	3%	13%	37%	46%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 3 de opinión por Carrera						
Reactivo	No	Informática				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	13%	0%	13%	13%	63%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	13%	0%	0%	50%	38%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	13%	0%	25%	63%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	13%	0%	13%	38%	38%
La instalación de programas adicionales como "plug-ins" para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	13%	0%	50%	38%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	13%	0%	13%	13%	63%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	13%	0%	13%	25%	50%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	13%	0%	0%	25%	63%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	25%	13%	25%	38%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	13%	13%	13%	63%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	13%	0%	25%	38%	25%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	13%	25%	25%	38%
En el caso de "ligas" siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	13%	13%	38%	38%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobrecargarlo	48	13%	0%	0%	25%	63%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	13%	0%	0%	25%	63%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	13%	0%	0%	25%	63%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	25%	0%	50%	25%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	13%	13%	38%	38%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	13%	0%	13%	50%	25%
El contenido de la sección "Conoce la FES", es de utilidad	54	0%	0%	0%	38%	63%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	13%	0%	25%	63%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	13%	0%	38%	50%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	13%	0%	0%	38%	50%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	13%	0%	0%	38%	50%
Suma		169%	154%	167%	768%	1171%
Promedio		7%	6%	7%	32%	49%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 4 de opinión por Carrera						
Reactivo	No	IME				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	24%	52%	24%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	14%	48%	38%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	5%	10%	62%	24%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	5%	10%	38%	33%	14%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%	48%	33%	19%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	5%	10%	48%	38%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	5%	14%	43%	38%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	14%	62%	24%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	10%	14%	52%	24%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	14%	67%	19%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	10%	33%	57%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	0%	10%	38%	52%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	0%	43%	38%	19%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	5%	52%	43%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	10%	57%	33%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	5%	38%	57%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	5%	19%	52%	24%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	5%	38%	33%	24%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	5%	19%	52%	24%
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	14%	57%	29%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	10%	57%	33%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	19%	67%	14%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	5%	0%	24%	38%	33%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	14%	62%	24%
Suma		10%	48%	438%	1176%	729%
Promedio		0%	2%	18%	49%	30%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 5 de opinión por Carrera						
Reactivo	No	MVZ				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	0%	50%	50%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	0%	100%	0%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	50%	50%	0%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	0%	50%	50%	0%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%	50%	50%	0%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	0%	0%	0%	100%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	0%	100%	0%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	0%	50%	50%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	0%	0%	0%	100%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	0%	100%	0%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	50%	50%	0%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	0%	50%	50%	0%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	0%	100%	0%	0%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	0%	100%	0%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	0%	50%	50%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	0%	0%	100%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	0%	100%	0%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	0%	50%	0%	50%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	0%	0%	50%	50%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	0%	50%	50%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	0%	0%	100%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	0%	0%	100%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	0%	0%	0%	0%	100%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	0%	50%	50%
Suma		0%	0%	400%	1050%	950%
Promedio		0%	0%	17%	44%	40%

A continuación se presentan los porcentajes más altos que se obtuvieron en cada uno de las carreras:

El 54 por ciento de los estudiantes de contabilidad otorgó una calificación de 5 al portal.

El 46 por ciento de los estudiantes de administración dieron una calificación de 5.

El 49 por ciento de los estudiantes de informática dieron una calificación de 5

El 49 por ciento de los estudiantes de Ingeniería Mecánica Eléctrica calificaron con 4.

Mientras que el 44 por ciento de quienes cursan Veterinaria valoraron en 4 los servicios del portal.

Tablas de opinión por semestre

Tabla 1 de opinión por semestre											
Reactivo	No	Primero					Segundo				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco	Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	9%	0%	14%	36%	41%	0%	0%	0%	0%	0%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	9%	0%	18%	41%	32%	0%	0%	0%	0%	0%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	5%	0%	32%	64%	0%	0%	0%	0%	0%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	5%	0%	18%	45%	32%	0%	0%	0%	0%	0%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	14%	14%	45%	27%	0%	0%	0%	0%	0%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	5%	0%	9%	18%	68%	0%	0%	0%	0%	0%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	5%	0%	5%	32%	59%	0%	0%	0%	0%	0%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	5%	0%	5%	27%	64%	0%	0%	0%	0%	0%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	9%	23%	45%	23%	0%	0%	0%	0%	0%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	5%	9%	32%	55%	0%	0%	0%	0%	0%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	9%	0%	18%	36%	36%	0%	0%	0%	0%	0%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	9%	9%	36%	45%	0%	0%	0%	0%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

En el caso de "ligas" siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	14%	5%	59%	23%	0%	0%	0%	0%	0%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobrecargarlo	48	5%	0%	5%	50%	41%	0%	0%	0%	0%	0%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	5%	0%	9%	27%	59%	0%	0%	0%	0%	0%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	5%	0%	0%	36%	59%	0%	0%	0%	0%	0%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	9%	9%	55%	27%	0%	0%	0%	0%	0%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	9%	9%	50%	32%	0%	0%	0%	0%	0%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	5%	0%	18%	59%	18%	0%	0%	0%	0%	0%
El contenido de la sección "Conoce la FES", es de utilidad	54	0%	0%	9%	41%	50%	0%	0%	0%	0%	0%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	5%	5%	36%	55%	0%	0%	0%	0%	0%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	5%	5%	50%	41%	0%	0%	0%	0%	0%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	5%	0%	5%	59%	32%	0%	0%	0%	0%	0%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	5%	0%	5%	41%	50%	0%	0%	0%	0%	0%
Suma		73%	82%	223%	991%	1032%	0%	0%	0%	0%	0%
Promedio		3%	3%	9%	41%	43%	0%	0%	0%	0%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 2 de opinión por semestre											
Reactivo	No	Tercero					Cuarto				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco	Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	24%	47%	29%	0%	0%	0%	0%	0%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	6%	41%	53%	0%	0%	0%	0%	0%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	6%	18%	35%	41%	0%	0%	0%	0%	0%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	12%	18%	24%	47%	0%	0%	0%	0%	0%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	6%	0%	35%	35%	24%	0%	0%	0%	0%	0%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	6%	6%	24%	65%	0%	0%	0%	0%	0%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	12%	24%	65%	0%	0%	0%	0%	0%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	6%	18%	76%	0%	0%	0%	0%	0%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	12%	6%	53%	29%	0%	0%	0%	0%	0%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	12%	29%	59%	0%	0%	0%	0%	0%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	6%	6%	88%	0%	0%	0%	0%	0%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	0%	6%	29%	65%	0%	0%	0%	0%	0%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las	47	0%	0%	29%	47%	24%	0%	0%	0%	0%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

que puede acceder a través del portal											
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	0%	41%	59%	0%	0%	0%	0%	0%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	12%	24%	65%	0%	0%	0%	0%	0%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	6%	18%	76%	0%	0%	0%	0%	0%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	24%	18%	59%	0%	0%	0%	0%	0%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	6%	6%	24%	41%	24%	0%	0%	0%	0%	0%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	6%	12%	53%	29%	0%	0%	0%	0%	0%
El contenido de la sección "Conoce la FES", es de utilidad	54	0%	0%	12%	47%	41%	0%	0%	0%	0%	0%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	12%	29%	59%	0%	0%	0%	0%	0%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	12%	35%	53%	0%	0%	0%	0%	0%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	6%	0%	18%	18%	59%	0%	0%	0%	0%	0%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	6%	35%	59%	0%	0%	0%	0%	0%
Suma		17%	46%	319%	771%	1248%	0%	0%	0%	0%	0%
Promedio		1%	2%	13%	32%	52%	0%	0%	0%	0%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 3 de opinión por semestre											
Reactivo	No	Quinto					Sexto				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco	Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	25%	42%	33%	0%	0%	33%	67%	0%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	50%	17%	33%	0%	0%	0%	67%	33%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	8%	67%	25%	0%	0%	0%	100%	0%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	8%	8%	58%	25%	33%	0%	0%	33%	33%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	8%	58%	0%	33%	0%	0%	33%	33%	33%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	8%	17%	25%	50%	0%	0%	0%	67%	33%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	0%	67%	33%	0%	0%	0%	67%	33%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	8%	42%	50%	0%	0%	33%	67%	0%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	17%	25%	33%	25%	0%	0%	0%	67%	33%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	17%	42%	42%	0%	0%	0%	100%	0%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	0%	33%	67%	0%	0%	0%	67%	33%
El portal siempre se encuentra	46	8%	0%	8%	33%	50%	0%	0%	0%	67%	33%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

disponible para ser consultado												
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	8%	8%	33%	17%	33%	0%	0%	33%	33%	33%	
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	25%	58%	17%	0%	0%	0%	67%	33%	
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	25%	17%	58%	0%	0%	0%	67%	33%	
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	8%	25%	67%	0%	0%	0%	33%	67%	
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	17%	33%	50%	0%	0%	33%	33%	33%	
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	8%	25%	17%	50%	0%	0%	0%	67%	33%	
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	0%	0%	58%	42%	0%	0%	0%	67%	33%	
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	17%	25%	58%	0%	0%	0%	67%	33%	
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	8%	8%	8%	75%	0%	0%	0%	100%	0%	
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	8%	8%	33%	50%	0%	0%	0%	67%	33%	
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de	57	0%	17%	25%	25%	33%	0%	0%	0%	67%	33%	

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

los posgrados son de utilidad											
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	8%	17%	17%	58%	0%	0%	0%	67%	33%
Suma		17%	100%	433%	792%	1058%	33%	0%	167%	1533%	667%
Promedio		1%	4%	18%	33%	44%	1%	0%	7%	64%	28%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 4 de opinión por semestre											
Reactivo	No	Séptimo					Octavo				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco	Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	14%	43%	43%	0%	0%	0%	100%	0%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	29%	43%	29%	0%	0%	0%	100%	0%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	0%	57%	43%	0%	0%	0%	100%	0%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	0%	29%	57%	14%	0%	0%	0%	100%	0%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%	43%	29%	29%	0%	0%	0%	100%	0%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	0%	0%	57%	43%	0%	0%	0%	100%	0%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	0%	43%	57%	0%	100%	0%	0%	0%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	14%	57%	29%	0%	0%	0%	0%	100%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	0%	14%	57%	29%	0%	0%	0%	100%	0%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	0%	43%	57%	0%	0%	100%	0%	0%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	14%	14%	71%	0%	0%	0%	0%	100%
El portal siempre se encuentra	46	0%	0%	14%	14%	71%	0%	0%	0%	0%	100%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

disponible para ser consultado												
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	0%	29%	57%	14%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	0%	43%	57%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	0%	71%	29%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	0%	14%	86%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	0%	71%	29%	0%	0%	0%	100%	0%	0%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	0%	29%	29%	43%	0%	0%	0%	100%	0%	0%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	0%	14%	43%	43%	0%	0%	0%	100%	0%	0%
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	14%	43%	43%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	0%	57%	43%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	0%	86%	14%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de	57	0%	0%	0%	57%	43%	0%	0%	0%	100%	0%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

los posgrados son de utilidad											
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	0%	71%	29%	0%	0%	100%	0%	0%
Suma		0%	0%	257%	1156%	988%	0%	100%	300%	1100%	900%
Promedio		0%	0%	11%	48%	41%	0%	4%	13%	46%	38%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 5 de opinión por semestre											
Reactivo	No	Noveno					Décimo				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco	Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	25%	25%	50%	0%	0%	0%	75%	25%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	0%	75%	25%	0%	0%	25%	0%	75%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	25%	50%	25%	0%	0%	0%	50%	50%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	50%	25%	25%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%	75%	25%	0%	0%	0%	25%	50%	25%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	25%	25%	50%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	25%	50%	25%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	75%	25%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	0%	50%	0%	50%	0%	25%	25%	25%	25%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	25%	75%	0%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	50%	50%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	25%	25%	25%	25%	0%	0%	25%	75%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	50%	50%	0%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	25%	25%	50%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	75%	25%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	0%	25%	75%	0%	0%	0%	50%	50%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	25%	50%	25%	0%	25%	0%	50%	25%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	0%	75%	0%	25%	0%	0%	50%	25%	25%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	0%	25%	50%	25%	0%	0%	25%	50%	25%
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	25%	50%	25%	0%	0%	0%	50%	50%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	0%	25%	75%	0%	0%	25%	50%	25%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	25%	50%	25%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	0%	0%	25%	25%	50%	0%	0%	25%	50%	25%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	25%	50%	25%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Suma		0%	25%	575%	975%	825%	0%	50%	475%	1150%	725%
Promedio		0%	1%	24%	41%	34%	0%	2%	20%	48%	30%

No participaron estudiantes de segundo y cuarto semestre.

El 43 % de los alumnos de primer semestre dieron una calificación de 5.

En tercer semestre la mayoría, el 52%, optó por 5.

La mayoría de los alumnos de quinto semestre, con 44%, eligieron la opción 5.

La mayoría de los de sexto semestre, el 64% lo calificaron con 4

El 48% de quienes cursan séptimo semestre calificaron con 4.

El 46% de los estudiantes de octavo semestre calificaron con 4

El 41% de quienes cursan noveno semestre eligieron la calificación 4.

El 48% de los estudiantes de décimo semestre calificaron con 4 el portal.

Tablas por ingreso

Tabla 1 de opinión por ingresos						
Reactivo	No	5 a 10 mil pesos				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	2%	0%	21%	42%	35%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	2%	0%	19%	42%	37%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	2%	8%	46%	44%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	2%	4%	15%	42%	37%
La instalación de programas adicionales como "plug-ins" para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	2%	2%	38%	33%	25%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	2%	10%	23%	65%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	2%	8%	37%	54%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	10%	35%	56%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	10%	21%	42%	27%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	13%	35%	52%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	2%	0%	12%	21%	65%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	2%	10%	37%	52%
En el caso de "ligas" siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	4%	27%	44%	25%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	8%	50%	42%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	6%	35%	60%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	2%	25%	73%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	4%	13%	40%	42%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	2%	6%	19%	40%	33%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	2%	12%	54%	33%
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	10%	37%	54%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	2%	6%	33%	60%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	2%	8%	46%	44%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	2%	2%	15%	37%	44%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	10%	40%	50%
Suma		13%	44%	318%	912%	1110%
Promedio		1%	2%	13%	38%	46%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 2 de opinión por ingresos						
Reactivo	No	11-16 mil pesos				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	7%	0%	13%	60%	20%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	7%	0%	20%	27%	47%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	7%	7%	47%	40%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	7%	0%	40%	40%	13%
La instalación de programas adicionales como "plug-ins" para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	20%	13%	33%	33%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	7%	7%	7%	47%	33%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	7%	0%	0%	53%	40%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	7%	0%	0%	40%	53%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	7%	13%	53%	27%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	7%	0%	67%	27%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	7%	0%	7%	53%	33%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	13%	7%	33%	47%
En el caso de "ligas" siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	13%	27%	40%	20%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobrecargarlo	48	7%	0%	0%	53%	40%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	7%	0%	20%	40%	33%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	7%	0%	7%	33%	53%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	7%	20%	40%	33%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	7%	27%	33%	33%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con	53	7%	0%	20%	53%	20%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

información completa						
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	13%	67%	20%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	7%	7%	47%	40%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	7%	7%	60%	27%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	7%	0%	7%	53%	33%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	7%	0%	7%	40%	47%
Suma		91%	101%	288%	1112%	812%
Promedio		4%	4%	12%	46%	34%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 3 de opinión por ingresos						
Reactivo	No	16-20 mil pesos				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	0%	0%	100%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	50%	0%	50%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	0%	50%	50%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	50%	0%	50%	0%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%	50%	50%	0%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	0%	0%	0%	100%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	0%	0%	100%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	0%	0%	100%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	50%	0%	50%	0%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	50%	50%	0%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	0%	50%	50%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	50%	0%	0%	0%	50%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	50%	0%	0%	50%	0%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobrecargarlo	48	0%	0%	50%	0%	50%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	50%	0%	50%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	0%	50%	50%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	0%	100%	0%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	0%	50%	0%	50%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	0%	0%	100%	0%
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	50%	0%	50%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	50%	0%	50%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	50%	0%	50%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	0%	50%	0%	50%	0%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	50%	0%	0%	50%
Suma		100%	200%	450%	650%	1000%
Promedio		4%	8%	19%	27%	42%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 4 de opinión por ingresos						
		21-25 mil pesos				
Reactivo	No	Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	0%	0%	100%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	0%	100%	0%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	0%	100%	0%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	0%	0%	100%	0%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%	100%	0%	0%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	0%	0%	0%	100%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	0%	0%	100%	0%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	0%	100%	0%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	0%	0%	0%	100%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	0%	100%	0%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	100%	0%	0%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	0%	100%	0%	0%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	0%	100%	0%	0%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobrecargarlo	48	0%	0%	0%	100%	0%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	0%	0%	100%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	0%	0%	100%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	0%	100%	0%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	0%	100%	0%	0%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información	53	0%	0%	0%	100%	0%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

completa						
El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	0%	0%	100%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	0%	0%	100%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	0%	0%	100%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	0%	0%	0%	0%	100%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	0%	100%	0%
Suma		0%	0%	500%	1000%	900%
Promedio		0%	0%	21%	42%	38%

De los encuestados que reportaron ingresos de entre 5 y 10 mil pesos, el 46% calificó con 5 el portal.

El 46% de los sujetos de entre 11 y 16 mil pesos le otorgaron una calificación de 4.

El 42% de quienes del rango de 16 a 20 mil pesos seleccionó 5.

En el estrato de 21 a 25 mil pesos el 42% eligió 4.

Tabla por lugar de residencia

Tabla de opinión por lugar de residencia											
		Edomex					D.F.				
Reactivo	No	Uno	Dos	Tres	Cuatr	Cinco	Uno	Dos	Tres	Cuatr	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	4%	0%	21%	47%	28%	0%	0%	12%	35%	53%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	4%	0%	19%	43%	34%	0%	0%	24%	24%	53%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	4%	6%	45%	45%	0%	0%	12%	53%	35%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	4%	4%	21%	49%	23%	0%	6%	18%	24%	53%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	2%	8%	34%	38%	19%	0%	0%	35%	18%	47%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	2%	2%	9%	30%	57%	0%	6%	6%	18%	71%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	2%	2%	8%	40%	49%	0%	0%	0%	41%	59%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	2%	0%	9%	40%	49%	0%	0%	0%	24%	76%
Las ayudas que el buscador	43	0%	11%	25%	45%	19%	0%	6%	0%	41%	53%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

ofrece son eficientes											
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	2%	13%	43%	42%	0%	0%	6%	41%	53%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	4%	0%	9%	32%	55%	0%	0%	18%	18%	65%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	6%	9%	38%	47%	6%	0%	12%	24%	59%
En el caso de "ligas" siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	8%	26%	42%	25%	6%	0%	29%	47%	18%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobrecargarlo	48	2%	0%	8%	47%	43%	0%	0%	6%	59%	35%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	2%	0%	9%	38%	51%	0%	0%	12%	24%	65%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	2%	0%	4%	30%	64%	0%	0%	0%	18%	82%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	6%	19%	40%	36%	0%	0%	0%	53%	47%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	2%	8%	21%	36%	34%	0%	0%	29%	41%	29%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	2%	2%	15%	58%	23%	0%	0%	6%	47%	47%
El contenido de la sección "Conoce la FES", es de utilidad	54	0%	0%	13%	42%	45%	0%	0%	6%	41%	53%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	4%	6%	38%	53%	0%	0%	12%	24%	65%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	4%	9%	49%	38%	0%	0%	6%	41%	53%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	4%	2%	15%	42%	38%	0%	6%	6%	35%	53%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	2%	0%	11%	43%	43%	0%	6%	0%	29%	65%
Suma		36%	71%	338%	996%	961%	12%	29%	253%	818%	1288%
Promedio		2%	3%	14%	42%	40%	0%	1%	11%	34%	54%

Entre quienes habitan en el Estado de México, las respuestas con la calificación más alta de 5 sumaron el 74%. En tanto, quienes tienen domicilio en el Distrito Federal seleccionaron la calificación más alta de 5 para el 54% de las preguntas.

Tabla de tenencia de equipo de cómputo

Tabla de opinión por tenencia del equipo											
Reactivo	No	Si computadora					No computadora				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco	Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	3%	0%	16%	44%	36%	0%	0%	33%	44%	22%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	3%	0%	20%	39%	38%	0%	0%	22%	33%	44%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	2%	8%	49%	41%	0%	11%	0%	33%	56%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	2%	3%	20%	44%	31%	11%	11%	22%	33%	22%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	2%	7%	33%	34%	25%	0%	0%	44%	22%	33%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	2%	3%	8%	28%	59%	0%	0%	11%	22%	67%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	2%	2%	5%	43%	49%	0%	0%	11%	22%	67%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	2%	0%	5%	38%	56%	0%	0%	22%	22%	56%
Las ayudas que el	43	0%	10%	18%	44%	28%	0%	11%	22%	44%	22%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

buscador ofrece son eficientes												
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	2%	10%	43%	46%	0%	0%	22%	44%	33%	
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	3%	0%	13%	28%	56%	0%	0%	0%	33%	67%	
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	2%	5%	11%	31%	51%	0%	0%	0%	56%	44%	
En el caso de "ligas" siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	2%	7%	28%	41%	23%	0%	0%	22%	56%	22%	
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	2%	0%	5%	56%	38%	0%	0%	22%	11%	67%	
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	2%	0%	8%	38%	52%	0%	0%	22%	11%	67%	
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	2%	0%	2%	28%	69%	0%	0%	11%	22%	67%	
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	3%	15%	46%	36%	0%	11%	11%	22%	56%	
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	2%	7%	23%	39%	30%	0%	0%	22%	22%	56%	
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	2%	2%	10%	56%	31%	0%	0%	33%	56%	11%	
El contenido de la sección	54	0%	0%	13%	41%	46%	0%	0%	0%	44%	56%	

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

“Conoce la FES”, es de utilidad											
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	3%	7%	34%	56%	0%	0%	11%	33%	56%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	3%	8%	48%	41%	0%	0%	11%	44%	44%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	3%	3%	10%	43%	41%	0%	0%	33%	22%	44%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	2%	2%	8%	41%	48%	0%	0%	11%	33%	56%
Suma		33%	62%	301%	975%	1027%	11%	44%	422%	789%	1133%
Promedio		1%	3%	13%	41%	43%	0%	2%	18%	33%	47%

En la anterior tabla podemos observar como los encuestados que no tienen computadora en casa dan la calificación más alta de 5 en el 47% de los casos. Mientras entre quienes si tienen, el porcentaje que otorga dicha opción es 43%.

Tabla de Internet

Tabla de opinión por servicio de Internet											
Reactivo	c	Si Internet					No Internet				
		Uno	Dos	Tres	Cuatr	Cinco	Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	3%	0%	21%	38%	38%	2%	0%	17%	49%	32%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	7%	0%	24%	31%	38%	0%	0%	17%	44%	39%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	3%	10%	52%	34%	0%	2%	5%	44%	49%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	3%	7%	24%	52%	14%	2%	2%	17%	37%	41%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	10%	41%	28%	21%	2%	2%	29%	37%	29%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	3%	3%	10%	28%	55%	0%	2%	7%	27%	63%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	3%	3%	7%	38%	48%	0%	0%	5%	41%	54%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	3%	0%	3%	41%	52%	0%	0%	10%	32%	59%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	10%	21%	41%	28%	0%	10%	17%	46%	27%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	3%	10%	48%	38%	0%	0%	12%	39%	49%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	7%	0%	14%	31%	48%	0%	0%	10%	27%	63%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	3%	10%	14%	21%	52%	0%	0%	7%	44%	49%
En el caso de "ligas" siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	3%	10%	28%	38%	21%	0%	2%	27%	46%	24%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobrecargarlo	48	3%	0%	3%	52%	41%	0%	0%	10%	49%	41%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	3%	0%	17%	38%	41%	0%	0%	5%	32%	63%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	3%	0%	3%	34%	59%	0%	0%	2%	22%	76%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	7%	14%	45%	34%	0%	2%	15%	41%	41%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	3%	31%	41%	24%	2%	7%	17%	34%	39%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	3%	0%	21%	38%	38%	0%	2%	7%	68%	22%
El contenido de la sección "Conoce la FES", es de utilidad	54	0%	0%	24%	38%	38%	0%	0%	2%	44%	54%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	3%	10%	38%	48%	0%	2%	5%	32%	61%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	3%	10%	52%	34%	0%	2%	7%	44%	46%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	3%	3%	14%	48%	31%	2%	2%	12%	34%	49%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	3%	3%	7%	48%	38%	0%	0%	10%	34%	56%
Suma		52%	81%	380%	960%	912%	10%	37%	273%	947%	1125%
Promedio		2%	3%	16%	40%	38%	0%	2%	11%	39%	47%

Los sujetos que no cuentan con servicio de Internet en casa manifestaron una mejor opinión al seleccionar el 47% de los casos la calificación 5. Mientras, aquellos que sí tienen este servicio en su mayoría, el 40%, seleccionaron la opción 4.

Tabla por velocidad de conexión

Tabla de opinión por Velocidad de Conexión											
Reactivo	No	Módem telefónico					Banda Ancha				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco	Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	6%	0%	18%	41%	35%	0%	0%	25%	33%	42%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	6%	0%	24%	24%	47%	8%	0%	25%	42%	25%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	6%	12%	47%	35%	0%	0%	8%	58%	33%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	6%	6%	24%	47%	18%	0%	8%	25%	58%	8%
La instalación de programas adicionales como "plug-ins" para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	12%	47%	18%	24%	0%	8%	33%	42%	17%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	6%	6%	6%	24%	59%	0%	0%	17%	33%	50%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	6%	0%	6%	41%	47%	0%	8%	8%	33%	50%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	6%	0%	6%	35%	53%	0%	0%	0%	50%	50%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	12%	12%	41%	35%	0%	8%	33%	42%	17%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	6%	6%	41%	47%	0%	0%	17%	58%	25%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	12%	0%	12%	24%	53%	0%	0%	15%	46%	38%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	12%	12%	24%	53%	8%	8%	23%	15%	46%
En el caso de "ligas" siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	6%	35%	35%	24%	8%	15%	23%	38%	15%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	6%	0%	0%	47%	47%	0%	0%	8%	54%	38%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	6%	0%	18%	41%	35%	0%	0%	15%	38%	46%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	6%	0%	6%	29%	59%	0%	0%	0%	46%	54%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	12%	12%	41%	35%	0%	0%	15%	54%	31%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	6%	24%	47%	24%	0%	0%	46%	31%	23%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	6%	0%	24%	29%	41%	0%	0%	15%	54%	31%
El contenido de la sección "Conoce la FES", es de utilidad	54	0%	0%	24%	47%	29%	0%	0%	23%	31%	46%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	6%	12%	47%	35%	0%	0%	15%	23%	62%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	6%	0%	65%	29%	0%	0%	31%	31%	38%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	6%	0%	18%	53%	24%	0%	8%	8%	38%	46%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	6%	0%	6%	53%	35%	0%	8%	8%	46%	38%
Suma		82%	94%	359%	941%	924%	24%	71%	436%	994%	869%
Promedio		3%	4%	15%	39%	38%	1%	3%	18%	41%	36%

Los estudiantes que cuentan con una conexión de Internet con Módem Telefónico dieron una calificación de 4 en el 39% de los casos. En tanto, el 41% de quienes se conectan a través de Banda Ancha le dieron una calificación de 4.

Tablas de Navegador

Tabla de opinión 1 por Navegador						
Reactivo	No	Internet Explorer				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	4%	0%	20%	40%	36%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	8%	0%	28%	28%	36%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	8%	12%	52%	28%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	4%	12%	24%	48%	12%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	12%	44%	20%	24%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	4%	4%	12%	32%	48%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	4%	0%	12%	44%	40%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	4%	0%	4%	44%	48%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	16%	16%	40%	28%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	4%	12%	48%	36%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	12%	0%	16%	32%	40%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	4%	16%	12%	24%	44%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	4%	12%	28%	40%	16%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobrecargarlo	48	4%	0%	8%	44%	44%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	4%	0%	20%	36%	40%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	4%	4%	4%	36%	52%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	8%	12%	40%	40%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	8%	32%	36%	24%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	8%	0%	24%	32%	36%
El contenido de la sección "Conoce la FES" es de utilidad	54	0%	0%	20%	44%	36%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	4%	4%	12%	40%	40%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	4%	8%	56%	32%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	4%	8%	8%	48%	32%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	4%	4%	4%	52%	36%
Suma		80%	124%	392%	956%	848%
Promedio		3%	5%	16%	40%	35%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla de opinión 2 por Navegador						
Reactivo	No	Mozilla Firefox				
		Uno	Dos	Tres	Cuat	Cinco
La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	0%	0%	50%	25%	25%
Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%	0%	75%	25%
El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	0%	0%	50%	50%
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	0%	0%	25%	50%	25%
La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%	50%	50%	0%
El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	0%	0%	25%	75%
El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	25%	0%	0%	75%
El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%	25%	25%	50%
Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	0%	50%	25%	25%
Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%	25%	50%	25%
Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%	0%	25%	75%
El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	0%	25%	0%	75%
En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	0%	50%	0%	50%
El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobresaturarlo	48	0%	0%	0%	75%	25%
El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%	0%	50%	50%
El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%	0%	25%	75%
Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	0%	25%	75%	0%
Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	0%	25%	50%	25%
Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	0%	0%	75%	25%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%	50%	25%	25%
La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%	0%	25%	75%
La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%	25%	50%	25%
La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	0%	0%	50%	50%	0%
Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%	25%	25%	50%
Suma		0%	25%	500%	925%	950%
Promedio		0%	1%	21%	39%	40%

Entre los encuestados que utilizan con más frecuencia en navegador Mozilla Firefox, el 40% otorgaron una calificación de 5.

Los estudiantes que utilizan el navegador Internet Explorer seleccionaron la calificación de 4 en el 40% de los casos.

4.6.4 Interpretación de resultados

El análisis de los resultados de un estudio puede llevarse desde unas cuantas horas hasta años. Todo depende del tipo de investigación que se está realizando y de la profundidad que se quiere lograr. En la investigación cuantitativa, el dato es importante en sí mismo y la interpretación de datos está de acuerdo a la complejidad de las variables manejadas, es decir, de su número y de los cruces que de ellas se obtuvieron. Recuérdese que en este trabajo se manejaron 10 variables sociodemográficas: género, edad, carrera, semestre, ingreso mensual, lugar de residencia, tenencia del equipo de cómputo, servicio de Internet, velocidad de conexión y navegador, que fueron cruzadas con los conceptos de conocimiento y opinión. Además, en este trabajo se empleó un cuestionario de 48 reactivos.

Con lo anterior, se obtuvo un total de 3,360 datos simples²⁶, que se da cuenta en la lectura de datos, apartado 4.6, y analizan la información de manera descriptiva.

Pero para la explicación de éstos, es necesario priorizar o jerarquizar aquellos datos relevantes y relacionarlos con el conocimiento que se obtuvo de los mismos datos. Los datos se analizarán de acuerdo a los siguientes aspectos: contenidos a lo largo de los capítulos de esta investigación:

- a) Datos que responden directamente a la justificación que motivó la investigación.
- b) Datos que soportan la misión, visión, y objetivos de la institución mediadora.
- c) Datos más relevantes del referente de estudio. En este caso el formato y contenido del Portal Web de la FESC en cuanto a la opinión.
- d) Datos relevantes por las características de la población encuestada
- e) Para concluir con la comprobación o disprobación del sistema hipotético.

²⁶ Este número se obtuvo de la multiplicación del número de preguntas del cuestionario, que son 48 por el número de cuestionarios aplicados (70).

A continuación se describen los criterios que se utilizaron para obtener los datos de cada uno de los incisos:

Los porcentajes de conocimiento y opinión se obtuvieron a través del método de vaciado de datos en Excel, la aplicación de fórmulas y la elaboración de tablas en Word que permitieron la lectura de los resultados, a partir del porcentaje de alumnos que mostraron conocimiento y del porcentaje de alumnos que calificaron al Portal en un rango del 1 al 5 (donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta), como se detalla en el apartado 4.5 Método para el Análisis de Resultados.

El promedio de opinión con respecto a cada reactivo fue obtenido a través de la sumatoria de las respuestas de opinión por cada uno de los estratos de las variables sociodemográficas; que posteriormente se dividieron entre el número de sujetos encuestados, se sumaron todos y se dividieron entre el número de preguntas de esa categoría. En este caso se obtuvieron los datos directamente de Excel, no se realizaron tablas en Word. En el caso de c) sólo se utilizó este método, en el resto de los incisos se utilizaron datos obtenidos de ambos métodos.

El porcentaje de conocimiento promedio que es considerado en este estudio como indicador de que se cumple satisfactoriamente con la justificación, misión, visión y objetivos del Portal Web de la FESC es el 75%, en una escala del 1 al 100; mismo que fue autorizado por el Departamento de Educación a Distancia.

El promedio de opinión que es considerado en este estudio como indicador de que se cumple satisfactoriamente con justificación, misión, visión y objetivos del Portal Web de la FESC es de 4 en adelante (en un rango de 1 a 5) donde 1 es la menor calificación y 5 la mayor.

La interpretación de los datos que responden a la justificación, misión, visión y objetivos de este estudio se realizarán con base en las Disposiciones Generales para la publicación de Sitios Web Institucionales de la UNAM, sobre Accesibilidad y Usabilidad; Contenido de Información y Servicios; Diseño y Disponibilidad, publicados en el Portal del Consejo Asesor de Cómputo de dicha institución, www.cac.unam.mx. Octubre de 2007.

4.6.4.1 Datos que Responden a la Justificación de la Investigación

En el proyecto esta investigación “La Opinión Pública de los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido de su Portal Web”, se planteó que la justificación responde al interés del Departamento de Educación a Distancia en utilizar los datos obtenidos del estudio para mejorar los servicios del Sitio y contar con un Portal útil, que permita atraer más visitantes.

La presente investigación se realizó sobre actualización del Portal en diciembre del 2007, actualización que fue presentada a los 70 alumnos encuestados, antes del levantamiento de datos y dos semanas antes de su habilitación.

La interpretación de los datos obtenidos de la encuesta que responden a la justificación se realizará en función de los conceptos: Usabilidad y Accesibilidad, criterios que a nivel mundial se han establecido para calificar la eficiencia de un Portal Web.

La Accesibilidad y la Usabilidad, que son definidas de la siguiente manera en las Disposiciones Generales de la UNAM, como se establece en el capítulo 2 de esta investigación.

Accesibilidad

Indica la facilidad con la que el contenido *Web* puede ser utilizado, visitado o accedido en general por todas las personas, independientemente de sus capacidades, promedio o especiales.

Usabilidad

Disciplina que busca el desarrollo de productos a partir de los cuales el contenido pueda ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas.

Se precisa que en esta investigación se trabajó sólo con las disposiciones establecidas por la UNAM que interesaron a los responsables del Portal Web de la FESC conocer; y no con todas las que establece el Consejo Asesor de Cómputo.

En este sentido, cuando se habla de accesibilidad no se consideran las disposiciones para personas con capacidades diferentes, debido a que el Portal de la FESC todavía no cuenta con este tipo de servicios.

Los reactivos que dan respuesta a la justificación para mejorar los servicios de la publicación electrónica son 9. Se refieren a enlaces, ligas, buscadores, mapas del sitio, programas y diseño del Portal. Los reactivos fueron agrupados en la siguiente tabla, donde se detalla el resultado de cada reactivo y se obtiene un promedio de los reactivos de conocimiento.

Reactivos de conocimiento que responden a la justificación son:

Reactivo	%
11. Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra en relación con el fondo, utilizan contraste	59%
12. Las imágenes se ven en pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	51%
14. Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias: e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos (con aplicaciones externas como PDF)	23%
15. Si es necesario instalar programas adicionales como “plug-ins” o reproductores multimedia que permitan reproducir sonidos o animaciones en el portal, el usuario encuentra que éste proporciona: e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios, con instructivos claros	24%
16. El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC en un “marco” ubicado en la parte superior de la pantalla, en prácticamente todas las páginas. En dicho formato a demás de su escudo, se visualiza: d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	47%
17. Al navegar por el Portal se tiene acceso a todos los contenidos porqué: b) El menú principal aparece en cada página	21%
18. El mapa de sitio del Portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los que contenidos que pueden encontrarse en el Portal	36%
19. Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado	11%

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

d) Se proporciona ayuda y ejemplos para facilitar la consulta	
20. El portal es visualmente equilibrado porque: c) Mantiene un diseño simple y ligero	33%
26. El contenido publicado en el Portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de: c) La comunidad interna de la FESC	11%
34. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son: a) Descriptivos e identifican plenamente su destino	66%
PROMEDIO	34.7%

El conocimiento de los alumnos de la FESC en promedio respecto al formato y contenido del Portal Web con base a las disposiciones de accesibilidad y usabilidad de la UNAM es de 34.7 %. Este porcentaje permite identificar que no se cumple satisfactoriamente con el objetivo de mejorar los servicios para contar con un Portal más útil que permita atraer más visitantes.

Se sugiere crear una estrategia de difusión en las instalaciones de la FESC para que los alumnos conozcan los servicios de la publicación electrónica, que se puede hacer a través de cartelones, de anuncios publicados en la gaceta interna de la institución y en coordinación con los profesores de la misma. Lo cual, permitirá atraer más visitantes al Portal.

Los reactivos que obtuvieron el menor conocimiento relacionados con los conceptos de usabilidad y accesibilidad, que responden a la justificación, fueron:

Reactivo 19

Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado

b) Se proporciona ayuda y ejemplos para facilitar la consulta

El 11% de los encuestados conoció que cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado, se proporcionan ayuda y ejemplos para facilitar la consulta. Este porcentaje no cumple satisfactoriamente con la justificación de mejorar los servicios y contar con un Portal útil, que permita atraer más visitantes porque representa un

importante desconocimiento de lo que ofrece la página en uno de los servicios fundamentales para cualquier Sitio de Internet, que es la búsqueda de información.

Por variable sociodemográfica, el conocimiento fue el siguiente (se destaca el porcentaje de conocimiento más alto y el más bajo, para el caso de las variables con cinco rangos o más):

En los resultados de la variable tenencia del equipo. Los 9 alumnos que reportaron no tener computadora en casa (es decir el 13% de los 70 encuestados) obtuvieron conocimiento 0% respecto a que el Portal proporciona ayuda y ejemplos para facilitar la consulta, cuando el resultado no es el deseado. En tanto, entre los 61 alumnos que sí tienen dicho equipo (es decir el 87% de los 70 encuestados) conocen el 35%, porcentaje que se ubica por arriba del promedio general de los reactivos de conocimiento que responden a la justificación que es de 34.7%.

Se podría creer que la inaccesibilidad a la tecnología determina el conocimiento. Sin embargo, quienes no cuentan con el servicio de Internet (que también puede implicar inaccesibilidad) en casa conocen más al respecto, 37%, que quienes sí lo tienen, con el 24% de conocimiento.

Con lo anterior se puede concluir que la falta de un equipo de cómputo propio, determina el conocimiento del Portal, en este reactivo. Pero, la falta de acceso a Internet desde casa no es una limitante para que los alumnos (independientemente de que tengan computadora o no) busquen la manera de conectarse a la Red, a través de ciber cafés o en su propia escuela, lo cual, les permite tener un conocimiento más elevado, que quienes sí tienen acceso a dicho servicio en su domicilio.

Respecto al conocimiento del 100% de quienes tienen ingresos de entre 21 y 25 mil pesos, hay que precisar, que sólo se trató de un encuestado, lo que explica el porcentaje.

Se sugiere facilitar la consulta de los usuarios a través del buscador con herramientas que les permitan acceder de forma rápida y sencilla a la información deseada, como proporcionar opciones de búsqueda avanzada.

Reactivo 26

El contenido publicado en el portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de:

c) La comunidad interna de la FESC

El 11% conoció que el contenido publicado en el Portal está orientado a responder a las necesidades de información y servicios de la comunidad interna de la FESC. Este porcentaje no cumple satisfactoriamente con la justificación mejorar los servicios y contar con un Portal útil, que permita atraer más visitantes, porque indica que los alumnos no perciben al Sitio como una herramienta de utilidad.

Por variable sociodemográfica, el conocimiento de este reactivo fue el siguiente (se destaca el porcentaje de conocimiento más alto y el más bajo, para el caso de las variables con cinco rangos o más):

Destacan los resultados de la variable equipo de cómputo. Los 9 alumnos que reportaron no tener computadora en casa (es decir el 13% de los 70 encuestados) conocen en 0% que el contenido del Portal responde a las necesidades de información y servicios de la comunidad interna. En tanto, los 61 alumnos que sí tienen computadora (es decir el 87% de los 70 encuestados) conocen en 26%. Estos porcentajes permiten identificar que no se cumple satisfactoriamente con la justificación de contar con un Portal útil, que permita atraer más visitantes.

Se repite la tendencia en conocimiento respecto a la variable sociodemográfica tenencia del equipo: conocen más, con 13%, quienes no tienen Internet que quienes sí tienen con el 9%.

También destaca que los menores de 20 años conocen 6%, es decir, falta identificación del Portal, como una publicación electrónica enfocada exclusivamente a satisfacer las necesidades de su comunidad interna. De acuerdo con El archivo de

datos obtenido del Cuestionario (Base de Datos ANEXO 1), el 58% de los 31 menores de 20 años estudian el primer semestre y el 19% el tercer semestre. Es decir, se trata de estudiantes que inician el conocimiento del Portal, así como su identificación como parte de la comunidad interna de la FESC.

Se puede concluir que los alumnos no conocen que los contenidos del Sitio están orientados a resolver sus necesidades de información y servicios, es decir, no lo relacionan directamente como una herramienta útil para resolver su vida como universitarios.

Se sugiere que trabajar con herramientas que permitan que los estudiantes identifiquen al Portal como un sitio destinado a resolver sus necesidades de información y servicios como miembros de la comunidad interna de la FESC, lo cual, se puede hacer a través de la difusión del sitio en las mismas ventanillas de trámites escolares, donde se informe que a través de Internet también pueden encontrar informes o requisitos.

Para aumentar el conocimiento de los contenidos del Portal entre los alumnos más jóvenes, considerando que también son los de nuevo ingreso, se sugiere proporcionar información al respecto en sus cursos de inducción.

Respecto a la falta de conocimiento sobre el contenido del Portal entre los alumnos que no tienen computadora se sugiere difundir las opciones que tienen para consultar Internet en la FESC a través de instalaciones como salas de cómputo y de la biblioteca; con información detallada como requisitos y horarios disponibles

Los dos reactivos anteriores 19 y 26, son dos de los tres reactivos que registraron el promedio de conocimiento más bajo de toda la encuesta.

Los reactivos de opinión que responden a la justificación también son 11. Se trata de los mismos de conocimiento, pero dan la oportunidad de calificar al encuestado en una escala de 1 a 5 sobre la funcionalidad, precisión, disponibilidad y utilidad del portal.

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los datos de la opinión de los alumnos de la FESC respecto a los servicios que presta a partir de los criterios de Accesibilidad y Usabilidad, permitirá al Departamento de Educación a Distancia cumplir con la justificación de la investigación que es conocer la opinión para mejorar los servicios del Portal.

Reactivos de opinión que responden a la Justificación

Reactivo	Rango
35. La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	4.1
36. Las imágenes del Portal se visualizan con nitidez	4.1
38. Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas	3.9
39. La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional	3.8
40. El diseño del Portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	4.4
41. El enlace entre las páginas que conforman el Portal facilita su navegación	4.4
42. El mapa del sitio del portal agiliza la navegación	4.4
43. Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	3.9
44. Consideras que el Portal es visualmente equilibrado	4.3
50. El contenido utilizado en el Portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	4.6
58. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad	4.3
Promedio	4.2

La opinión de los alumnos de la FESC en promedio respecto al formato y contenido del Portal Web con base a las disposiciones de accesibilidad y usabilidad de la UNAM, en respuesta a la justificación es de 4.2

Esta opinión permite identificar que se cumple satisfactoriamente con la justificación de mejorar los servicios para contar con un Portal más útil que permita atraer más visitantes, en el rango de 1 a 5 establecido en el cuestionario; donde 1 es la menor calificación y 5 la más alta.

Los reactivos que tuvieron la menor opinión respecto a la usabilidad y accesibilidad, que responden a la justificación son:

Reactivo 39

La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.

La funcionalidad de instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones fue calificada con 3.8 en promedio, lo cual, permite detectar que no se cumple satisfactoriamente con la justificación de mejorar los servicios para contar con un Portal más útil.

Los resultados de dicho reactivo, que además de ser uno de los más bajos en opinión también lo es en promedio de conocimiento, por lo cual, también se anotó el porcentaje de conocimiento para comparar los resultados entre ambos conceptos.

Por variable sociodemográfica la opinión fue la siguiente (se precisa el porcentaje de alumnos que dieron la calificación de 5 en este reactivo):

En la variable género existe una marcada diferencia en el conocimiento, los hombres conocen en 41% respecto a los enlaces a sitios para descargar “plug-ins” mientras que sólo el 6% de las mujeres mostró conocimiento; es decir, 35 puntos porcentuales debajo. Cifras que permiten identificar que en este servicio no se cumple satisfactoriamente con la justificación.

El desconocimiento del género femenino se refleja en la opinión, con el 18% de las mujeres que califican con 5 la funcionalidad de la instalación de los “plug-ins”, frente al 32% de hombres.

Se concluye que el conocimiento sobre las herramientas tecnológicas que ofrece el Portal es mínimo, tanto en hombres como en mujeres, aunque, estas últimas tienen mayor desconocimiento. Además, de que en este caso la opinión está ligada al grado de conocimiento.

Los resultados de la variable sociodemográfica edad, permiten concluir que entre más jóvenes los alumnos tienen una mejor opinión respecto a los “plug-ins”. Entre los mayores de 27 a 29 años, así como, entre quienes tienen más de 30, el 0%

opinó en 5, sin embargo, en este caso se tiene una población mínima de 1 y 2 alumnos respectivamente.

Entre los más jóvenes la opinión también está ligada con el conocimiento, entre más conocen mejor opinan. Sin embargo, la tendencia no se repite para el caso de los alumnos de 27 a 29 años, entre mayor conocimiento, menor opinión.

Se puede concluir que entre más edad se tiene es posible que se cuente con mayor experiencia en el uso de dicha herramienta, como consecuencia, a la hora de calificar su funcionalidad se tenga una mayor exigencia.

En la variable sociodemográfica carrera respecto a los reactivos 15 y 39 sobre “Plugins” destaca que los alumnos de Informática reporten un conocimiento 0% respecto a este tipo de programas adicionales que pueden ser instalados a través de un enlace para descargar videos o animaciones. Sin embargo, registran uno de los porcentajes más altos, del 38%, de opinión en el mayor rango, 5.

Este comportamiento en conocimiento se explica porque de los 8 alumnos encuestados de la carrera de informática 7 estaban cursando el primer semestre en el momento de la aplicación de la encuesta y uno en séptimo semestre (Base de Datos ANEXO 1), es decir, se trata de estudiantes que a pesar de la carrera, todavía no están familiarizados con este tipo de herramientas.

En este caso, la relación entre conocimiento y opinión es diferente. Los tres alumnos de Médico Veterinario Zootecnista (MVZ) conocen en 50%, sin embargo, el 0% opinó en 5. En tanto los alumnos de Informática quienes reportaron un conocimiento de 0% registran uno de los porcentajes más altos de opinión, con el 38%, que dio la calificación más alta de 5.

Por variable sociodemográfica carrera se cumple con la premisa de que entre menos conocen mejor opinan, en el caso de los alumnos más jóvenes. Mientras que, quienes más conocen tienen una opinión más baja.

En la variable ingresos destaca que entre más ingresos también se tiene un mayor conocimiento de la herramienta “plug-ins”, sin embargo, la opinión es menor. Los tres estudiantes que reportan mayores ingresos cuentan tanto con equipo de cómputo, como con servicio de Internet y una conexión de Banda Ancha, que es más rápida que el Módem telefónico. Es decir, la facilidad de acceso a esta tecnología en casa les permite un mayor conocimiento al respecto.

A pesar de que los resultados en conocimiento en relación con los enlaces para descargar “plug-ins “ son similares tanto para quienes viven en el DF, como para quienes lo hacen en el Edomex; destaca la diferencia de 28 puntos entre el porcentaje de quienes opinaron en 5 respecto a la funcionalidad del servicio.

Los alumnos del Distrito Federal muestran una menor exigencia en su opinión (con el 47% que opina en 5) respecto a los mexiquenses (con el 19% que opina en 5).

En el Estado de México habitan el 89% de los 9 estudiantes encuestados que reportan no contar con equipo de cómputo en casa (el 13% de los 70 encuestados), es decir, tampoco cuentan con servicio de Internet; además de que el 79% de este grupo de alumnos cuenta con el ingreso menor de entre 5 y 10 mil pesos (ANEXO 1 Base de datos).

Es decir, a pesar de que entre los jóvenes mexiquenses, se les dificulta más el acceso a la tecnología, han buscado el contacto con su Portal, puesto que lo conocen; pero tal vez esa misma dificultad los hace más críticos en el caso de un servicio como se observa respecto a los enlaces a sitios de descarga de plug-ins.

En esta variable sociodemográfica tenencia del equipo respecto a los reactivos 15 y 39 destaca que el conocimiento de los alumnos que no tienen computadora en casa es del 56%, mientras quienes si tienen computadora conocen en 19%; es decir una diferencia de 37 puntos

La opinión presenta el mismo comportamiento, opinan mejor quienes no tienen computadora con el 33% que calificaron en 5, es decir, quienes conocen más. En tanto el 25% de los alumnos que sí tiene opinan 5

Este resultado se explica porque entre el 13% de estudiantes que no cuentan con computadora (del total de encuestados) 7 son hombres y 2 son mujeres. En el caso del reactivo 15 sobre el conocimiento de los plug-ins, se registró una diferencia notable entre el conocimiento de hombres (con el 41%) y las mujeres (con el 6%).

En la variable sociodemográfica servicio de Internet los porcentajes de conocimiento como de opinión están relacionados, es decir, conocen y opinan de forma similar. El 21% de quienes si cuentan con el servicio mostró conocimiento. El 26% de quienes no lo tienen conoce. Del primer grupo el 21% opinó en 5 y del segundo grupo el 29%.

En el caso del navegador, el resultado cumple con la premisa de a mayor conocimiento, la opinión es más baja. En este caso, la mayor exigencia en la opinión de quienes cuentan con Internet de Banda Ancha puede responder, además de un conocimiento más alto del Portal, a la mayor velocidad de navegación que permite este servicio.

Después de la revisión detallada de este reactivo por variable sociodemográfica, la conclusión es que los alumnos de la FESC desconocen dicha herramienta y los enlaces que ofrece el Portal de la FESC hacia otros sitios donde pueden bajar dichos programas, a través de instructivos que ahí se indican. A pesar de que en las páginas que contienen estos archivos aparece un "link" indicando dicha opción.

Se podría suponer que decir que los bajos porcentajes se obtuvieron porque el concepto técnico "plug-in" que se refiere a reproductores multimedia, es un término poco conocido. Sin embargo, en la pregunta del cuestionario se explica que se trata de programas adicionales que el usuario debe instalar para tener acceso a sonidos o animaciones contenidas en el Portal.

Se sugiere que las páginas del Portal que contienen archivos como animaciones, videos o audio, que requieren de la instalación de programas adicionales "plug-ins", proporcionen información precisa sobre los enlaces donde pueden instalarlos para aumentar el conocimiento al respecto.

Se sugiere que en las páginas del Portal con videos o audio que requiera de este tipo de programas (Adobe, Micromedia, Real player), se destaque que los enlaces donde se pueden descargar son confiables; a fin de que los usuarios se sientan seguros de que el hacerlo no implicará riesgo para sus equipos de cómputo, lo cual, les permitirá tomar la decisión de utilizar y por lo tanto aumentar su conocimiento de dicha herramienta.

También se sugiere destacar que al descargar dichos programas, su permanencia en la página no será interrumpida.

En el caso de las mujeres, que podría ser el grupo que menos se arriesga a utilizar estas herramientas, tal vez se puede incluir más sonidos o animaciones que sean de interés para el sexo femenino, con la finalidad de que éstas se interesen en los mismos; y se familiaricen con los reproductores multimedia o “plug-ins”.

En el caso de la variable edad, se sugiere que el Portal incluya más animaciones de interés para los estudiantes más jóvenes y de los primeros semestres, con la finalidad de que, cuando intenten descargar dichos archivos, requerirán de enlazarse a los sitios donde pueden instalar los programas o “plug-ins” necesarios; lo cual, les permitirá familiarizarse con dicha herramienta.

Reactivo 43

Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes

Obtuvo un promedio de opinión de 3.9. Este reactivo en la categoría de conocimiento (con número 19) es una de las tres preguntas del cuestionario que arrojaron los resultados más bajos con el 11%, por lo cual, se analiza de forma más detallada a continuación.

Por variable sociodemográfica, en la opinión de este reactivo se destaca el porcentaje de alumnos que dieron la calificación de 5.

En este apartado también se anotó el porcentaje de conocimiento obtenido en el reactivo 19 para comparar los resultados entre ambos conceptos.

A pesar de que tanto hombres como mujeres conocen en el mismo porcentaje (30%) en relación a que el Portal proporciona ayuda y ejemplos para facilitar las consultas, cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado, las mujeres mostraron una opinión más alta en 17 puntos con el 36% en 5 respecto a la eficiencia de este servicio; frente al 19% de los hombres.

En este reactivo el mayor conocimiento lo registraron los mayores de 30, con el 50%, sin embargo, sólo en 3% del total de encuestados tuvieron dicha edad. El conocimiento y opinión en 0 en el rango de 27 a 29 responde a que sólo un sujeto cumple con esta característica. Se observa que en relación con el buscador del Portal, quienes menos conocen, son quienes menos opinan con la calificación más alta de 5, es decir, quienes se encuentran entre 24 y 26 años.

En la variable carrera destaca el bajo porcentaje de opinión en 5 de los alumnos de contabilidad, a pesar de que su conocimiento prácticamente similar al resto de las carreras. Los alumnos de MVZ, quienes mejor opinan y conocen respecto al buscador del portal están conformados por una población de 2.

Entre los 18 alumnos de contabilidad, 15 tienen computadora y 3 no la tienen; sin embargo, de éstos 12 no tienen acceso a Internet, a pesar de que 9 de ellos sí cuentan con equipo de cómputo; es decir, se repite el comportamiento descrito anteriormente, la falta de acceso a la tecnología (en este caso al servicio de Internet) endurece la opinión.

La mejor opinión respecto a la herramienta del buscador fue registrada entre los alumnos de noveno semestre; pero no el mayor conocimiento. Son los estudiantes de tercer semestre quienes conocen más con el 39%, aunque su opinión en 5 es de las más bajas con 25%.

El nulo conocimiento al respecto de los alumnos de octavo responde a que se trata de un solo entrevistado.

El nulo conocimiento y opinión respecto al buscador entre los alumnos con ingresos de entre 16 a 20 mil pesos, responde a que sólo se trata de dos entrevistados. Lo

mismo ocurre en el otro extremo, con solo un entrevistado quién opina en 100% y conoce en 100%. En el resto de los estratos, el conocimiento corresponde con el nivel de opinión que se tiene.

Destaca, nuevamente la baja opinión de los jóvenes del Estado de México respecto al buscador del Portal en comparación con la opinión de los capitalinos; a pesar de que el conocimiento de los primeros es mucho más alto.

Estos resultados pueden estar ligados (como en el caso de los plug-ins) al hecho de que la dificultad de acceso a la tecnología por parte del 76% (del total de los 70 encuestados) que son estudiantes mexiquenses los haga más exigentes. El 85% de los habitantes del Edomex tiene computadora y sólo el 43% Internet. Frente al 94% con computadora y 56% con Internet en el DF.

Sin embargo, cuando se revisan los resultados obtenidos por los reactivos relacionados con el buscador en las variables sociodemográficas que tienen que ver con la tecnología, las diferencias de opinión entre quienes si tiene facilidad de acceso y quienes no lo tienen, no son tan drásticas, como se puede observar en los siguientes datos:

Destaca el nulo conocimiento que tienen respecto al buscador entre los estudiantes que no cuentan con computadora en casa. Sin embargo, su opinión en 5 (28%) sólo es de 6 puntos abajo en relación con quienes sí la tienen (22%). Es decir, la tenencia o no del equipo afecta la habilidad de los alumnos para utilizar la herramienta del buscador.

Respecto al conocimiento, éste es más alto en 13 puntos porcentuales entre quienes no cuentan con Internet en casa (37%), respecto a quienes sí lo tienen (24%), el resultado indica nuevamente que los alumnos buscan la forma de estar en contacto con la web a pesar de sus carencias.

En las variables de velocidad de conexión y navegador los porcentajes de conocimiento respecto al buscador, se corresponden con la opinión que se tiene del mismo.

Se sugiere que el buscador incluya la opción de “búsqueda avanzada” para agilizar la localización de información por parte del usuario, cuando el primer resultado de la búsqueda no sea el esperado.

Reactivo 38

Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.

Este es uno de los reactivos de opinión que dan respuesta a la justificación que obtuvo uno de los resultados más bajos con el 3.9 de promedio. Este promedio no cumple satisfactoriamente con el propósito de mejorar los servicios para tener un Portal más útil que permita atraer más visitantes.

Por variable sociodemográfica el promedio de opinión de este reactivo registró el siguiente comportamiento (se precisa el porcentaje de alumnos que dieron la calificación de 5):

Las mujeres tienen una mejor opinión, el 39% calificó en 5, frente a los hombres con el 22% respecto a la claridad y precisión de las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias; la diferencia es 17 puntos.

Destaca que los alumnos de 27 a 29 y los mayores de 30 años registraron una opinión de 0% en el rango de 5. En tanto, el 45% de los alumnos de 24 a 26 años; el 32% con 21 a 23 y el 26% de aquellos con menos de 20 años, de opinaron en 5.

Si se considera que para visualizar e imprimir las instrucciones de uso y bases para convocatorias se debían descargar en archivos con aplicaciones externas como PDF, lo cual, requiere de un proceso que puede ser desconocido o complicado para los usuarios de mayor edad, entonces se puede explicar el bajo promedio de opinión de dicho rango.

Se sugiere que la información como requisitos, horarios, costos sobre convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias se pueda visualizar directamente en pantalla de la página que haga el anuncio, sin necesidad de tener que descargarla en archivos adicionales como PDF, para facilitar el acceso a la información a través del Portal. De esta manera, se tendrá una mayor agilidad en el acceso de a la información, lo cual, resulta indispensable en una publicación electrónica; ya que se contaría con un servicio de utilidad.

4.6.4.2 Datos que Responden a la Misión y Visión

En este apartado se interpretan los datos obtenidos en conocimiento y la opinión que tienen los estudiantes sobre el formato y contenido del Portal Web de la FESC en relación con la Misión y Visión del Portal, el cual, es compartido con el Departamento de Educación a Distancia, área encargada de su diseño y contenido.

Misión

Constituirse en motor de cambio a fin de incrementar y promover la oferta educativa en la modalidad a distancia a nivel nacional, a través de tecnología educativa innovadora, proporcionando a nuestros educandos conocimiento con calidad.

Visión

La Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán es reconocida a nivel nacional como una institución educativa que también ofrece educación a distancia novedosa y de calidad, apoyada en tecnología educativa de vanguardia como: teleconferencias, audioconferencias, audiovisuales o cursos en línea.

La interpretación de datos que dan respuesta a la Misión y Visión del Portal Web se realizó con base en las Disposiciones Generales para Sitios Web Institucionales de la UNAM, relacionadas con el “Contenido de Información y Servicio” que fueron utilizadas para elaborar la Tabla de Operacionalización, como se estableció en el Capítulo 3, Metodología para la Elaboración del Cuestionario.

El consejo Asesor de Cómputo de la UNAM define contenido de la siguiente manera:

Contenido

“Para fines de estas disposiciones se define como contenido a cualquier creación de arte o ingeniería y sus componentes conceptuales”.

En el Capítulo 2 también se hace referencia a que las disposiciones de la UNAM establecen que la naturaleza del contenido que se publica en los Sitios Web Institucionales es responsabilidad de las entidades, dependencias y programas universitarios de quien pertenecen, pero debe alinearse por lo menos con uno de los siguientes propósitos:

1. Difusión del conocimiento generado en la UNAM.
2. Divulgación de la información académica y administrativa relevante para la comunidad universitaria.
3. Desarrollo de servicios y sistemas que faciliten la vida cotidiana de la comunidad que atiende.

La Misión y Visión del Portal Web de la FES Cuautitlán (que es la misma que la del Departamento de Educación a Distancia) están relacionadas con las disposiciones del Consejo Asesor de Cómputo de la UNAM respecto a la difusión del conocimiento cuando habla de promover la oferta educativa en la modalidad a distancia y de “proporcionar a nuestros educandos conocimiento con calidad”.

Los reactivos de la Tabla de Operacionalización que responden a la Misión y Visión partir del concepto “Contenido de Información y Servicios” son 8. Están relacionados con la difusión del conocimiento, la divulgación de la información académica y administrativa; así como el desarrollo de los servicios en la UNAM; como lo establecen las Disposiciones de dicha institución en lo relacionado a la naturaleza de los contenidos.

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

En la siguiente tabla se precisa cada uno de los reactivos, así como el porcentaje de conocimiento obtenido en cada caso. Los reactivos se refieren a anuncios en el Portal, tipo de lenguaje, noticias, páginas de alumnos, licenciaturas y posgrados.

Reactivos de conocimiento que responden a la Misión y Visión

Reactivo	%
25. El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el Portal: c) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC	57
27. Las notas informativas que aparecen en el Portal se refieren a: e) Eventos y noticias académicas o de investigación, relacionadas con la FESC y la UNAM, independientemente de dónde se generen.	46
28. Los anuncios publicados en el Portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son: b) Siempre precisos y vigentes	43
29. Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en: e) La página de la oferta educativa	11
30. En la sección "Conoce la FESC", el usuario puede acceder a qué tipo de información: c) Historia, organización, misión, visión, dirección y ubicación geográfica	54
31. En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares, asuntos estudiantiles e historial académico, se puede consultar: e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario y correo puma	53%
32. Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuentan con información como: e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos	63
33. Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC: c) Están disponibles para toda la comunidad	37
Promedio	38.9%

El conocimiento que los alumnos de la FESC tienen en promedio respecto al Portal Web con base a las disposiciones de contenido de Información y servicios de la UNAM es de 38.9%. Este porcentaje permite identificar que no se cumple satisfactoriamente con la Misión de promover la educación a distancia a nivel nacional a través de la tecnología, proporcionando conocimiento con calidad. Tampoco cumple con la Visión de ofrecer educación a distancia novedosa y de calidad, apoyada en tecnología de vanguardia.

Los reactivos que obtuvieron los porcentajes más bajos, en relación con aquellos que responden a la Misión y Visión del Portal son los siguientes:

Reactivo 29

Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias, que se imparten en la FESC se encuentran en:

e) La página de la oferta educativa.

Dicho reactivo es uno de los tres reactivos que de forma general obtienen el conocimiento más bajo de la encuesta, con un porcentaje promedio general de 11%. Este porcentaje permite identificar que no se cumple con la Misión de difundir la educación a distancia, debido a que, existe desconocimiento sobre la publicación de la información contenida en el Portal.

Los resultados de conocimiento en relación a este reactivo por variable sociodemográfica son los siguientes. En el caso de las variables con cinco rangos o más, se detallan los rangos con el porcentaje más bajo y más alto:

En este reactivo las mujeres muestran un mayor conocimiento con respecto a los hombres en 7 puntos porcentuales. Es decir, a las mujeres se les facilita más ubicar que la información respecto los cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias, se encuentra en una enlace llamado “página de la oferta educativa”.

Destaca que entre los alumnos que tienen más edad (1 de 27 a 29 años y 2 de más de 30) se tiene un nulo conocimiento al respecto, así como entre los alumnos de los últimos semestres (8º, 9º y 10º) quienes se podría suponer que comúnmente, también son los estudiantes mayores; sin embargo no ocurre así.

En octavo semestre se encuestó un alumno de 24 a 26 años; en noveno semestre la población encuestada fue de 4 alumnos de 21 a 23 años; y los alumnos de 10º fueron conformados por 4 de 24 a 26 años.

Se concluye que el desconocimiento 0% podría responder más a la falta de interés al respecto de esta información entre los alumnos de los últimos semestres, porque otros alumnos de la misma edad, que estudian otros semestres, sí reportan conocimiento.

El mayor conocimiento sobre la ubicación de dicha información, que es del 33%, se observa entre los alumnos del sexto semestre, es decir, en un semestre intermedio. Los de primer semestre conocen en 9%.

Se sugiere publicar los anuncios respecto a cursos, seminarios, talleres, conferencias, además de en la página de la oferta educativa, en las páginas de las diferentes carreras, cuando estén relacionados a las mismas, para que los alumnos de todos los semestres tengan información a los mismos.

Se sugiere destacar en la página de inicio el lugar donde se puede encontrar esta información; tal vez a través de un recuadro o link que no esté dentro del menú principal; para facilitar la difusión de la información.

También se sugiere que el encargado del Portal elabore una base de datos con los correos de los visitantes al Portal para enviarles información mensual con los principales cursos, diplomados, talleres, que se van a realizar en la FESC; como lo hacen otros Portales.

Reactivo 33

Las páginas de posgrado que se imparten en la FESC

c) Están disponibles para toda la comunidad

El 37% conoce que las páginas de posgrado que se imparten en la FESC están disponibles para toda la comunidad interna de la FESC

Los resultados de conocimiento en relación a este reactivo por variable sociodemográfica son los siguientes. En el caso de las variables con cinco rangos o más, sólo se detallan aquellos con el porcentaje más bajo y más alto:

En los resultados por variable sociodemográfica de este reactivo destacan las altas diferencias entre el rango con mayor y menor conocimiento.

Destaca la diferencia entre el conocimiento de los alumnos de décimo semestre con el 63% en relación con los alumnos de 8º semestre con 0%. Este nulo conocimiento se explica debido a que sólo participó a un alumno de este rango; pero en relación con los rangos que le siguen, el quinto y noveno semestre, con un conocimiento de 25%, la diferencia es de 38.

Los alumnos que tienen conexión de Módem telefónico conocen 6% es decir 36 puntos porcentuales menos que aquellos que utilizan Banda Ancha con un promedio del 42%.

Los alumnos que no tienen Internet conocen 50% es decir más en 26 puntos en relación con los que sí tienen dicho servicio, quienes conocen en 24%.

Los alumnos que no tienen computadora conocen en 56% es decir, 21 puntos más en relación con quienes sí tienen computadora, con el 35%.

Los hombres conocen en 41%, es decir más en 8 puntos porcentuales en relación con las mujeres que conocen en 33%.

Se concluye que existe un importante desconocimiento entre los alumnos de licenciatura quienes participaron en la encuesta, en relación con la oportunidad de obtener información de los posgrados que se imparten en la FESC a través del Portal.

Se sugiere que se difunda que la página de Posgrado está abierta para todos los visitantes, independientemente de que sean alumnos de licenciatura, lo cual, reforzará el cumplimiento de la misión de incrementar y promover la oferta educativa en la modalidad a distancia.

Reactivo 28

Los anuncios publicados en el Portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:

b) Siempre precisos y vigentes

El 43% sabe que los anuncios sobre eventos siempre son precisos y vigentes. Este grado de conocimiento no cumple con la misión de difundir la oferta educativa en la modalidad a distancia porque no se ofrece información oportuna sobre los eventos internos, entre los que se encuentran, las teleconferencias, que es una herramienta de educación a distancia que ofrece la institución.

Los resultados de conocimiento en relación a este reactivo por variable sociodemográfica son los siguientes. En el caso de las variables con cinco rangos o más, se detallan los rangos con el porcentaje más bajo y más alto:

En este reactivo destaca que en no existe una tendencia clara en relación con la edad el conocimiento sobre precisión y oportunidad de los anuncios sobre talleres y cursos. El 100% de conocimiento en el rango de 27 a 29 pertenece a un solo alumno. Pero el rango de menos de 20 y de 24 a 25 el conocimiento es 45; mientras que los mayores de 30 conocieron en 50%; y los jóvenes de 21 a 24 lo hicieron en 36%.

Lo mismo ocurre en con la variable semestre. El 8º semestre al que corresponde un alumno conoce en 100%. Pero los de tercero, cuarto, quinto y décimo semestre conocen en 50%; mientras que los de sexto semestre conocen en 33%.

En este caso, los alumnos que si tienen computadora en casa conocen más que aquellos que no la tienen; pero quienes no tienen Internet conocen más que quienes no lo poseen

Las mujeres conocen en 10 puntos más que los hombres.

Se sugiere actualizar de forma periódica la información respecto a los anuncios sobre cursos, talleres, diplomados, etc, para evitar que aparezcan cursos atrasados

o con errores en los datos como fechas, horarios, requisitos y sitios donde se llevarán a cabo.

Los reactivos de opinión que responden a la misión y visión también son 8. Se trata de los mismos de conocimiento, pero dan la oportunidad de calificar al encuestado en una escala de 1 a 5 sobre la funcionalidad, precisión, disponibilidad y utilidad del contenido de información y servicios del Portal.

Reactivos de opinión que responden a la Misión y Visión

Reactivo	Rango
49. El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	4.4
51. Las notas informativas que aparecen en el Portal son de tú interés	4.2
52. Los anuncios publicados en el Portal respecto a eventos son oportunos	3.9
53. Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	4.1
54. El contenido de la sección "Conoce la FES", es de utilidad	4.4
55. La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	4.4
56. La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la cada una de las páginas de las licenciaturas de la FES son de utilidad	4.3
57. La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	4.1
Promedio	4.2

La opinión de los alumnos de la FESC en promedio respecto a los reactivos que dan respuesta a la Misión y Visión del Portal Web con base a las disposiciones sobre el contenido de información y de servicios de la UNAM es de 4.2. Este resultado permite identificar que se cumple satisfactoriamente en una escala del 1 al 5 (donde 1 es la menor calificación y 5 la más alta).

El reactivo de opinión que registró la calificación más baja al respecto fue:

Reactivo52

Los anuncios publicados en el Portal respecto a eventos son oportunos.

Respecto a la oportunidad de los anuncios publicados en el Portal, con una calificación promedio de 3.9. Es decir, no cumple satisfactoriamente con la misión y visión del Portal

Se sugiere que el responsable de Administración y Diseño del Portal, quien recibe y recopila la información a publicar, entre las diferentes áreas que conforman la FESC, cumpla puntualmente con la verificación diaria de la vigencia del contenido, para retirar o actualizar la información que ya no es vigente; como se establece en sus funciones (Capítulo 2 Marco Contextual).

El resto de los reactivos se encuentran por arriba del rango 4, promedio, que permite es decir cumplen con la misión y visión del Portal

El reactivo 50, que califica la utilidad del contenido del Portal para la comunidad de la FESC registró un promedio de opinión 4.1, que se encuentra por arriba del rango de cumplimiento con la misión y visión del Portal. A pesar de que este mismo reactivo en conocimiento con número 26 obtuvo uno de los 3 porcentajes más bajos de toda la encuesta con un porcentaje promedio de 11%.

El resto de los reactivos de opinión que responden a la misión y visión del Portal tienen un promedio prácticamente homogéneo, por lo cual, no serán detallados.

4.6.4.3 Datos que Responden a los Objetivos del Portal Web

Los objetivos del Portal Web son:

Integrar calidad y presentación con un contenido organizado, de fácil acceso, consulta y navegación, optimizando lo último en recursos digitales. A través de una imagen renovada, agradable y cordial que invite a la navegación, en espera de un incremento de usuarios.

A continuación se analizan si se cumple con cada uno de estos objetivos de acuerdo con los resultados obtenidos en el levantamiento de datos:

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los reactivos que responden a estos objetivos están relacionadas con las Disposiciones Generales de la UNAM para la publicación de Sitios Web que se refieren a: Contenido Gráfico y Disponibilidad que fueron utilizadas para elaborar la Tabla de Operacionalización en el Capítulo 3 de esta investigación, en el cual, se desarrolló la Metodología para la Elaboración del Cuestionario.

Los reactivos de conocimiento que responden a estos objetivos son 5. Tienen que ver con aspectos como: áreas de navegación, descarga del Portal, disponibilidad del mismo, uso de imágenes y ligas.

Reactivo	%
13. Las áreas que componen el Portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución: c) Clara, consistente y con orden	79
21. El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de: a) 5 segundos	49
22. El portal de la FESC está disponible para ser consultado d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día	73
23. Cuando pretendes acceder a una liga: a) Se llega fácilmente a la página destino	57
24. El uso de imágenes y animaciones (videos) en el Portal c) Complementan el texto	39
Promedio	59.4

El conocimiento de los alumnos de la FESC en promedio respecto al formato y contenido del Portal Web con base a las disposiciones de contenido gráfico y disponibilidad que responden a los objetivos es de 59.4%. Este porcentaje permite identificar que no se cumple satisfactoriamente con los objetivos de Integrar calidad y presentación con un contenido organizado, de fácil acceso, consulta y navegación optimizando lo último en recursos digitales. A través de una imagen agradable y cordial que invite a la navegación en espera de un incremento de usuarios

El único reactivo que cumple satisfactoriamente con los objetivos es:

Reactivo 13

Las áreas que componen el Portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tiene una distribución:

c) Clara, consistente y con orden

Este reactivo registró el 79% de conocimiento respecto a que las áreas que componen el Portal como navegación, menús, despliegue de información tienen una distribución clara, consistente y con orden. Se trata del único reactivo de conocimiento de toda la encuesta que se obtuvo un resultado que cumple satisfactoriamente (por arriba del 75% que se estableció como mínimo para considerar que se tiene conocimiento).

Los resultados de conocimiento en relación a este reactivo por variable sociodemográfica son los siguientes. En el caso de las variables con cinco rangos o más, sólo se detallan el porcentaje más bajo y más alto:

En la variable género, las mujeres registraron un conocimiento del 85%, mayor en 12 puntos que los hombres con 73%.

Por edad, los alumnos mayores (de 27 a 29 y más de 30) conocen en 100%, es decir, más que los menores, aunque también se trata del rango donde participaron menos alumnos (1 y 2 respectivamente).

En tanto por semestre, destaca que los estudiantes del primer semestre conocen 82%, es decir más en 7 puntos, que los que cursan séptimo, noveno y décimo. Sin considerar el rango de 8º con nulo conocimiento, pero conformado por un sólo estudiante.

En este reactivo se observa que en general los porcentajes de conocimiento son altos y por lo tanto, no se hacen sugerencias.

El reactivo que registró el porcentaje de conocimiento más bajo en relación con los objetivos del Portal que fueron interpretados con base en las disposiciones de Contenido Gráfico y Disponibilidad fue:

Reactivo 24

El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal

c) Complementan el texto

El 39% de los encuestados conoce que las imágenes y animaciones (videos) en el Portal complementan el texto. Este porcentaje permite identificar que no se cumple con el objetivo de tener una imagen renovada, agradable y cordial que invite a la navegación.

Por variable sociodemográfica, el conocimiento fue el siguiente (se destaca el porcentaje de conocimiento más alto y el más bajo, para el caso de las variables con cinco rangos o más):

Las mujeres con el 42% reportan un conocimiento mayor en 7 puntos que los hombres con el 35% respecto a que las imágenes y animaciones (videos) en el Portal complementan el texto.

Los alumnos más jóvenes de menos de 20 y de 21 a 23 conocen en 45% y 48%, mientras que los mayores de 24 a 26 conocen en 9%, los de 27 a 29 y de más de treinta reportan un nulo conocimiento, con 0%.

La misma situación se repite en el rango de semestre. Los alumnos de los primeros semestres tienen un mayor conocimiento. Los de séptimo y noveno conocen en 25%; mientras que los de octavo y décimo conocen en 0%. Los de tercero y primero conocen en 56 y 42% respectivamente.

Se concluye que entre más jóvenes la percepción visual que se tiene es diferente; probablemente por el mayor acercamiento que pueden tener al uso de la tecnología en comparación con los mayores.

Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Destaca que en la variable sociodemográfica carrera, los alumnos de informática son quienes registraron menos conocimiento con el 20% respecto a que las imágenes complementan el texto, ya que estos son quienes se supone están más relacionados con este tipo de herramientas. Los de veterinaria conocieron el 50%.

Se sugiere que el Portal mantenga el número de imágenes (fotografías o videos) que ilustren de manera concreta la información que se publica, evitando la saturación de las páginas que recurran a esta herramienta.

Los reactivos de opinión que responden a los objetivos del Portal también son 5. Se trata de los mismos de conocimiento, pero dan la oportunidad de calificar al encuestado en una escala de 1 a 5 sobre la funcionalidad, precisión, disponibilidad y utilidad del contenido del portal.

Reactivo	Rango
37. El diseño del Portal permite una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	4.3
45. Cuando entras al Portal éste se descarga de forma ágil	4.4
46. El Portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	4.3
47. En el caso de "ligas" siempre encuentras disponibles las páginas a las que puedes acceder a través del Portal	3.8
48. El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el Portal, sin sobresaturarlo	4.3
Promedio	4.2

La opinión promedio de los alumnos de la FESC respecto al formato y contenido del Portal Web con base a las disposiciones contenido gráfico y disponibilidad UNAM es de 4.2

Esta promedio de opinión permite identificar que se cumple satisfactoriamente con los objetivos de Integrar calidad y presentación con un contenido organizado, de fácil acceso, consulta y navegación optimizando lo último en recursos digitales. A través de una imagen agradable y cordial que invite a la navegación en espera de un incremento de usuarios, en el rango de 1 a 5 establecido en el cuestionario; donde 1 es la menor calificación y 5 la más alta.

El reactivo que obtuvo el promedio de opinión más baja es:

Reactivo 47

En el caso de “ligas” siempre encuentras disponibles las páginas a las que puedes acceder a través del Portal

Este reactivo obtuvo una opinión general de 3.8

Los resultados de opinión en relación a este reactivo por variable sociodemográfica son los siguientes. Se precisa el porcentaje de alumnos que dieron la calificación de 5 en este reactivo.

En la variable género, el 27% de los hombres opinaron en 5, es decir 9 puntos más que el 18% de mujeres que también eligieron esa opción. Esta misma tendencia se observó en el conocimiento, donde los hombres conocieron en 59% y las mujeres lo hicieron en 55%.

Respecto a la edad, destaca que los tres rangos más jóvenes (menos de 20, 21 a 23 y 24 a 26) opinaron en 5, con el 26% y 16%, 36% respectivamente, mientras que en el rango de 27 a 29 y de más de 30 se obtuvo una opinión nula en ese rango.

Se podría concluir que la menor opinión de los alumnos más jóvenes responde a la su falta de experiencia en el uso de Internet. Sin embargo no es así, quienes tienen una edad de menos de 20 conocen en 71% que a través de la herramienta “liga” se llega fácilmente a la página destino en el reactivo 23 de conocimiento; mientras que en el rango de 27 a 29 años se conoció en 0%.

Los otros dos rangos más jóvenes, de 21 a 23 y de 24 a 26 mostraron un conocimiento de 48% y 45%. Mientras que los mayores de 30 conocieron en 50%.

Es decir, quienes conocen más son los más jóvenes, quienes también son estrictos en su opinión.

Los alumnos de contabilidad e informática son quienes opinan mejor respecto a la disponibilidad de las ligas y también son quienes más conocen con 61 y 60% respectivamente.

Se sugiere que el responsable de Administración y Diseño del Portal verifique de forma constante que las ligas a otras páginas, tanto de la UNAM externas siempre se encuentren disponibles para los usuarios, tal como lo establece el Consejo Asesor de Cómputo de la UNAM en las Disposiciones para Portales Institucionales.

También se sugiere que revise la agilidad de acceso a dichas ligas para que esta sea suficientemente rápida como para responder a las necesidades de velocidad que exige el avance de la tecnología en las publicaciones electrónicas.

4.6.4.4 Datos más Relevantes del Referente de Estudio (Formato y Contenido)

En la tabla de Operacionalización elaborada en el Capítulo 3 Metodología para la Elaboración del Cuestionario se trabajó con dos conceptos: conocer y opinar, a partir de los cuales, se establecieron las categorías formato y contenido para desarrollar los reactivos que posteriormente conformaron las preguntas del cuestionario.

En este apartado se interpretaran los datos más relevantes del referente de estudio, que en este estudio se refiere al formato y contenido del Portal Web de la FESC en cuanto a la opinión general por reactivo.

Reactivo 40

El diseño del Portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando.

El promedio general de opinión obtenido en este reactivo es 4.4; es decir, satisfactorio de acuerdo con el mínimo establecido en esta investigación para considerarse que se ofrece un servicio eficiente, en el rango establecido de 1 a 5.

Reactivo 41

El enlace de las páginas que conforman el Portal facilita su navegación

El promedio general de opinión obtenido en este reactivo es de 4.4, es decir, satisfactorio de acuerdo con el mínimo establecido en esta investigación para considerarse que se ofrece un servicio eficiente, en el rango establecido de 1 a 5.

Reactivo 44

Consideras que el Portal es visualmente equilibrado

El promedio general de opinión obtenido en este reactivo es de 4.3, es decir, satisfactorio de acuerdo con el mínimo establecido en esta investigación para considerarse que se ofrece un servicio eficiente, en el rango establecido de 1 a 5.

Reactivo 48

El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el Portal; sin sobresaturarlo.

El promedio general de opinión obtenido en este reactivo es de 4.3, es decir, satisfactorio de acuerdo con el mínimo establecido en esta investigación para considerarse que se ofrece un servicio eficiente, en el rango establecido de 1 a 5.

Reactivo 51

Las notas informativas que aparecen en el Portal son de tu interés.

El promedio general de opinión obtenido en este reactivo es de 4.2, es decir, satisfactorio de acuerdo con el mínimo establecido en esta investigación para considerarse que se ofrece un servicio eficiente, en el rango establecido de 1 a 5.

Reactivo 55

La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad.

El promedio general de opinión obtenido en este reactivo es de 4.4, es decir, satisfactorio de acuerdo con el mínimo establecido en esta investigación para considerarse que se ofrece un servicio eficiente, en el rango establecido de 1 a 5.

Reactivo 56

La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de las licenciaturas de la FESC son de utilidad

El promedio general de opinión obtenido en este reactivo es de 4.3, es decir, satisfactorio de acuerdo con el mínimo establecido en esta investigación para considerarse que se ofrece un servicio eficiente, en el rango establecido de 1 a 5, donde 1 es la calificación mayor y 5 la menor.

Por variable sociodemográfica prácticamente las diferencias fueron mínimas en los datos obtenidos en este bloque de reactivos. La mayoría de los rangos opinaron arriba de 4.0

Se sugiere que el Portal busque una forma de mantener contacto con los alumnos realizar encuestas electrónicas breves donde se les sondee de forma periódica (por lo menos dos veces al año) con la finalidad de conocer la opinión que tienen con respecto a la información y servicio que la FESC ofrece a través del Portal.

4.6.4.5 Datos Relevantes por las Características de la Población

Los siguientes datos son resultados generales de la investigación tanto de conocimiento como de opinión, de acuerdo a las características por variable sociodemográfica, de la población encuestada.

El conocimiento promedio que tuvieron los 70 encuestados en relación al Portal fue de 43%.

El 87% del total de los encuestados cuenta con equipo de cómputo en casa. Es decir, está familiarizado con este tipo de tecnología y la utiliza en su vida cotidiana. Pero, la tenencia del equipo de cómputo no afecta de manera determinante el conocimiento del Portal. Así lo reflejan los siguientes resultados:

Los 61 alumnos, es decir, el 87% de los 70 encuestados que tiene computadora en casa conocen el portal en 45%; mientras que los 9 alumnos (es decir, 13%) que no

cuentan con este equipo conocen en 42%. Es decir, la afectación por la tenencia del equipo es una diferencia de 3 puntos.

Respecto a la opinión de los servicios que presenta el Portal Web, tanto quienes tienen computadora en casa, como quienes no la tienen opinan en un promedio de 4.2, es decir, de forma favorable y satisfactoria, en el rango de 1 a 5 que se estableció en el cuestionario.

El 47% de los encuestados que no tienen computadora opinaron en 5. Mientras que, el 43% de quienes sí la tienen opinaron en el mismo rango. Es decir, fueron más los estudiantes del grupo que no cuentan con dicho equipo que dieron la opinión más favorable, respecto al grupo que sí lo posee. La diferencia es del 4 puntos.

Respecto a la variable sociodemográfica Internet en casa los resultados en conocimiento y opinión también son similares, a pesar de que sólo el 41% del total de los 70 encuestados tienen este servicio.

Los 29 alumnos con Internet en casa, (es decir, el 41% del total de encuestados), conocen en 45%. En tanto, los 41 estudiantes que no lo tienen (es decir, el 59% del total de encuestados) conocen en 44%. Los primeros opinan en un promedio de 4.1 y los segundos lo hacen en 4.3

El 40% de los 29 alumnos que si tienen el servicio de Internet opinaron en 4; mientras que el 47% de los 41 alumnos que no tienen Internet opinaron en 5. Es decir, son más los sujetos que opinan de forma favorable entre quienes no tienen acceso a Internet desde casa.

Con ello podemos concluir que cuando los estudiantes no cuentan con una computadora propia ni acceso a Internet en su domicilio buscan otras alternativas para tener acceso al Portal, como pueden ser a través de los ciber cafés; las salas de cómputo de la propia escuela o el equipo de su biblioteca.

Los datos anteriores determinan que no contar con equipo de cómputo e Internet no afecta la opinión del Sitio Web.

Entre quienes si cuentan con el servicio de Internet, por la velocidad de conexión, tanto quienes utilizan Módem telefónico, como quienes usan Banda Ancha opinaron en 4.1. Es decir esta variable no afecta.

Respecto a la variable sociodemográfica ingresos, el 75% de los encuestados tiene entradas mensuales familiares de entre 5 a 10 mil pesos (el rango más bajo del) sin embargo, como ya se señaló, el 87% tienen computadora en casa y el 41% servicio de Internet.

Con ello, podemos concluir que la situación económica no es un factor que determinante en el uso de la tecnología entre los alumnos de la FESC; pues a pesar de pertenecer a familias de bajos ingresos, buscan la forma de tener acceso a dichas herramientas, resultan necesarias para la educación de estos tiempos.

4.6.4.6 Comprobación o Disprobación del Sistema Hipotético

1. Se planteó que el conocimiento que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web es del 70 %. Ahora se afirma que es de 43%.
2. Se planteó que la opinión que tienen los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido de su Portal Web es de 3. Ahora se afirma que es de 4.2
3. Se planteó que el género determina en 50% el conocimiento que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido de su Portal Web. Ahora se afirma que el género determina en 44% el conocimiento.
4. Se planteó que el género determina en 3 la opinión que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que el género determina en 3.6 la opinión.

5. Se planteó que la edad determina en un 70% el conocimiento que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que determina en un 42.6% el conocimiento.
6. Se planteó que la edad determina en 3 la opinión que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que determina en 4.1 la opinión.
7. Se planteó que la carrera determina en un 70 % el conocimiento que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que la carrera determina en 46.8% el conocimiento.
8. Se planteó que la carrera determina en 3 la opinión que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que determina en 4.2 la opinión.
9. Se planteó que el semestre determina en 60% el conocimiento que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que el semestre determina en 45.75% el conocimiento.
10. Se planteó que semestre determina en 4 la opinión que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que determina en 4.2 la opinión.
11. Se planteó que la posición económica determina en un 60% el conocimiento que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que la posición económica determina en 50% el conocimiento.
12. Se planteó que la posición económica determina en 3 la opinión que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que determina en 3.2 la opinión.

13. Se planteó que el lugar de residencia determina en un 60% el conocimiento que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que el lugar de habitación determina en 45% el conocimiento.

14. Se planteó que el lugar de residencia determina en 3 la opinión que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que determina en 4.3 la opinión.

15. Se planteó que la tenencia del equipo determina en 80% el conocimiento que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que la tenencia del equipo determina en 43.5% el conocimiento.

16. Se planteó que la tenencia del equipo determina en 3 la opinión que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que determina en 4.2 la opinión

.

17. Se planteó que el servicio de Internet en casa determina en un 80% el conocimiento que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que el servicio de Internet en casa determina en 44.5% el conocimiento.

18. Se planteó que el servicio de Internet en casa determina en 3 la opinión que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que determina en 4.2 la opinión.

19. Se planteó que la velocidad de conexión determina en un 70% el conocimiento que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que la velocidad de conexión determina en 44.5% el conocimiento.

20. Se planteó que la velocidad de conexión determina en 3 la opinión que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que determina en 4.1 la opinión.

21. Se planteó que el navegador determina en un 70% el conocimiento que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que el navegador determina en 42.5% el conocimiento.

22. Se planteó que el navegador determina en 3 la opinión que tienen los alumnos de la FES Cuautitlán con respecto al formato y contenido del Portal Web. Ahora se afirma que determina en 4.1 la opinión.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el procedimiento metodológico y efectuado el levantamiento de datos es posible exponer las conclusiones derivadas de la investigación, las cuales se presentan desde la perspectiva conceptual, metodológica y temática.

a) Conclusiones conceptuales

1. La Teoría General de Sistemas aporta elementos para abordar al sistema como una entidad real organizada lo que permitió tomar al sistema como método de análisis. La teoría sirvió para definir, conocer la organización y funcionamiento del sistema.

A partir de la Teoría General de Sistema sabemos que los elementos de un sistema se seleccionan, distinguen y relacionan entre sí.

Los elementos que conforman el Sistema Comunicativo cumplen con dichas características, esos elementos estructurales son: actores, instrumentos, expresiones y representaciones (representados en el Modelo Dialéctico de la Comunicación).

La Teoría General de Sistemas se tomó como base para el análisis de los elementos que componen el sistema: El Departamento de Educación a Distancia de la FESC y el Portal Web de la FESC.

2. La Teoría Social de la Comunicación posibilitó explicar a la Opinión Pública como un subsistema del Sistema Comunicativo y compartir sus elementos obligatorios y estructurales (actores, instrumentos, expresiones y representaciones).

En este trabajo se definió a la Opinión Pública como el conjunto de expresiones (que no necesariamente tienen la misma dirección ni intensidad) producidas por los actores (miembros de un grupo social específico) a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público.

CONCLUSIONES

3. En esta investigación se encontraron como elementos del sistema Opinión Pública a:

Actores:	Alumnos de la FES Cuautitlán
Instrumentos:	Cuestionario escrito
Expresiones:	Opinión de los alumnos
Representaciones:	Datos obtenidos de la opinión de los alumnos

4. La Teoría de la Mediación Social dice que la comunicación es una acción mediadora; una actividad que impone límites a lo que puede ser dicho, y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden.

La Teoría de la Mediación Social es considerada un paradigma teórico capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de los elementos que se constituyen al interior de un proceso social, lo cual, permitió ordenar la realidad del sistema que se estudió, a través de su sistemas sociales, normativos y culturales.

5. Los planos de la mediación enunciados en la Teoría de la Mediación Social, permitieron dar orden, interpretar y sistematizar los elementos que integran el sistema social estudiado.

En la presente investigación la institución mediadora es el Portal Web de la FESC, que está a cargo del Departamento de Educación a Distancia de la FES Cuautitlán.

Los planos de la mediación se refirieron a:

1. Plano de los principios	El conocimiento (que tienen los alumnos sobre el Portal Web)
2. Plano de la situación	Las variables sociodemográficas de los encuestados (Situación personal que hace decir y hacer cosas diferentes, a pesar de que se tengan las mismas ideologías)

CONCLUSIONES

3. Plano de la expresión La opinión de los alumnos encuestados

El entendimiento de estos planos permitió elaborar la Tabla de Operacionalización donde se ubicaron conceptos (Conocimiento y Opinión), categorías (Formato y Contenido del Portal Web), indicadores (Disposiciones para Portales Web de la UNAM) y reactivos (preguntas del instrumento cuestionario).

Se identificó que la relación entre el *plano de los principios* y el *plano de la mediación* se encuentra la ideología; entre el *plano de la mediación* y el *plano de la situación* están las funciones; y entre el *plano de la situación* y el *plano de los principios* están las representaciones.

El estudio se realizó con los datos obtenidos en el levantamiento (Representaciones), el cruce de cada variable sociodemográfica (plano de la situación) con los conceptos de conocimiento (plano de los principios) y opinión (plano de la mediación), para obtener una lectura más detallada de los mismos.

b) Conclusiones Metodológicas

1. La tabla de operacionalización se utilizó como instrumento metodológico; a través de ella se sistematizaron los conceptos que determinaron el diseño del cuestionario. Su función consistió en adaptar y ubicar los conceptos empleados en el marco teórico en términos de indicadores, acordes al contexto del tema particular que trata esta investigación.

La tabla de operacionalización contiene cuatro columnas; en la primera se especificaron los conceptos y se enumeraron en orden progresivo con un numeral; en la segunda se anotaron las categorías por concepto y se enumeraron en orden progresivo con dos numerales; en la tercera se anotaron los indicadores por categoría y se enumeraron en orden progresivo con tres numerales; la cuarta columna contiene los reactivos, uno por cada indicador y se enumeraron con el mismo número del indicador correspondiente.

CONCLUSIONES

Así la tabla de operacionalización contiene los conceptos que se refieren a una representación literaria que expresó un rasgo característico del fenómeno que se estudió y que para el tema que nos ocupa son: conocimiento (plano de los principios), opinión (plano de la mediación o expresión) y datos sociodemográficos (plano de la situación) del grupo social estudiado.

La investigación permitió obtener el conocimiento (que corresponde al plano de los principios) y la opinión (que corresponde al plano de la mediación o expresión) del grupo social los alumnos de la FES Cuautitlán (que corresponde al plano de la situación) respecto a su Portal Web.

2. La arboreación permitió ordenar los reactivos conforme aparecieron en el cuestionario, para ello, se establecieron los siguientes criterios: Por tipo de reactivo.

Posteriormente se realizó una tabla de equivalencias (tabla de dos columnas) que permitió relacionar el número de reactivo en el cuestionario con el de la tabla de operacionalización.

3. La aplicación de la prueba piloto permitió ubicar las irregularidades en el instrumento; así se identificaron y corrigieron para que no aparecieran en el cuestionario final.

4. Se empleó la técnica de la encuesta por ser un serio proceso metodológico que registra márgenes de precisión y confianza suficientes para cuantificar preferencias públicas con base en lo dicho por el encuestado.

El instrumento para levantar la encuesta fue un cuestionario de tipo presencial, a los sujetos que conformaron la muestra de la población, el cual, se formuló considerando un marco teórico conceptual, una hipótesis nula e hipótesis alternativas; por lo que requirió de método, el cual, validó los resultados mediante: la operacionalización de variables, selección de la muestra, levantamiento de datos, sistematización e interpretación de resultados.

CONCLUSIONES

5.- Para la aplicación del cuestionario final se definió a la población como el conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forman el universo para el propósito del problema de investigación. Para esta investigación la población estuvo conformada por los alumnos de la FES Cuautitlán. En el levantamiento de datos se aplicó una muestra no probabilística a 70 sujetos.

6. Para el vaciado de información se creó una base de datos en Excel. Con esta base se obtuvieron los resultados de las tablas generales, así como de los cruces de las variables sociodemográficas.

c) Conclusiones temáticas

Con base en el sistema hipotético referido en el capítulo 3, ahora se sabe que la opinión pública de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido del Portal Web de la institución es de 4.2 en promedio.

Respecto a las hipótesis alternativas se concluye lo siguiente:

1. La variable sociodemográfica Género determina en 3.6 la opinión de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido de la institución.
2. La variable sociodemográfica Edad determina en 4.1 la opinión de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido de la institución.
3. La variable sociodemográfica Carrera determina en 4.2 la opinión de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido de la institución.
4. La variable sociodemográfica Semestre determina en 4.2 la opinión de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido de la institución.

CONCLUSIONES

5. La variable sociodemográfica posición económica determina en 3.2 la opinión de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido de la institución.
6. La variable sociodemográfica lugar de habitación determina en 4.3 la opinión de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido de la institución.
7. La variable sociodemográfica tenencia del equipo determina en 4.2 la opinión de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido de la institución.
8. La variable sociodemográfica servicio de Internet en casa determina en 4.2 la opinión de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido de la institución.
9. La variable sociodemográfica velocidad de conexión determina en 4.1 la opinión de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido de la institución.
10. La variable sociodemográfica navegador determina en 4.1 la opinión de los alumnos del campo 4 de la FES Cuautitlán, respecto al formato y contenido de la institución.

FUENTES DE CONSULTA

- Hernández, Sampieri. (2003). Metodología de la Investigación. México, DF. Mac Graw Hill.
- Lazarsfeld, Paul. (1974). Metodología de las Ciencias Sociales. Barcelona. Lai.
- Martín Serrano, Manuel (1991), Teoría de la Comunicación. Epistemología y Análisis de la Referencia. México. UNAM. ENEP Acatlán.
- Martín, Serrano Manuel (2004). La Producción Social de la Comunicación. Editorial Madrid. Alianza.
- Montaras Crespo Juan Antonio (1999-2000). Informe de Actividades de la Dirección de la FES Cuautitlán.
- Montaras Crespo Juan Antonio (2001). Informe de Actividades de la Dirección de la FES Cuautitlán.
- Montaras Crespo Juan Antonio (2002). Informe de Actividades de la Dirección de la FES Cuautitlán.
- Montaras Crespo Juan Antonio. (2002-2003). Informe de Actividades de la Dirección de la FES Cuautitlán.
- Montaras Crespo Juan Antonio (2003-2004). Informe de Actividades de la Dirección de la FES Cuautitlán.
- Montaras Crespo Juan Antonio. (1998-2005). Informe de Actividades de la Dirección de la FES Cuautitlán. Versión electrónica (CD)
- Rojas Soriano, Raúl (1989). Investigación Social. Teoría y Praxis. Plaza y Valdez

FUENTES DE CONSULTA

- Estudio anual titulado: "Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2007"
Elaborado por la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI).
- Material en texto y diapositivas proporcionados durante el Seminario Taller Extracurricular como opción de Titulación sobre Opinión Pública (agosto de 2007 a febrero 2008) por los profesores:
 - Armenta Venus Módulo I
 - Gallo Romo Olga Módulo 2
 - Torreslima Héctor Módulo 3
 - González Morales Laura Módulo 4
 - Escamilla Eduardo Módulo 5

Consultas electrónicas

- UNAM en el tiempo (Cronología histórica de la UNAM)
Dirección: http://www.unam.mx/acercaunam/unam_tiempo/antecedentes.html
Fecha de consulta: 27 de agosto de 2007
- Disposiciones Generales para Sitios Web Institucionales de la UNAM
Autor: Consejo Asesor de Cómputo de la UNAM (CAC)
Dirección: http://www.cac.unam.mx/documentos/compendio_2007.pdf
Fecha de consulta: 24 de octubre de 2007
- Portal FES Cuautitlán
<http://www.cuautitlan.unam.mx>
Fecha de consulta: 27 agosto de 2007

Entrevistas:

- Entrevista con Hilda Colín, encargada de la Dirección de Educación a Distancia. En agosto 2007.

FUENTES DE CONSULTA

- Entrevista con Enrique Chacón Bolio, Responsable de administración y diseño web. En agosto 2007.

Anexos

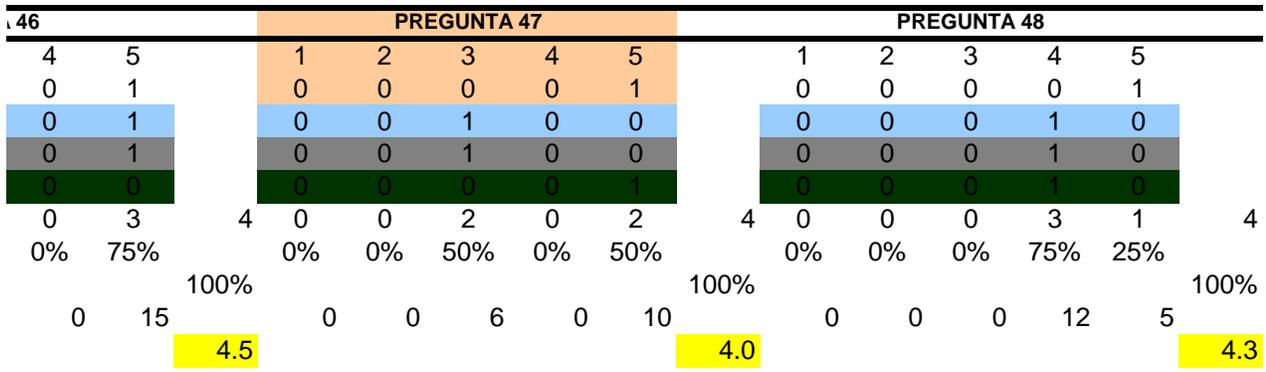
Anexo 1 en CD	Archivo de datos obtenidos del Cuestionario (Base de datos en archivo de Excel)
Anexo 2 en CD	Tablas de conocimiento y Tablas de Opinión en Excel
Anexo 3 en CD	Resultados del piloteo
Anexo 4 en CD	Disposiciones Generales de la UNAM para Sitios Web Institucionales

S	GÉNERO		EDAD					CARRERA						
	F	M	-20	21-23	24-26	27-29	30	CONTA	ADMONIFORMA	IME	MVZ			
14	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0		
33	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0		
52	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0		
60	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0		
Total	0	4	4	0	3	1	0	0	4	0	1	0	3	0
	0%	100%			75%	25%	0%	0%		0%	25%	0%	75%	0%

100%

SEMESTRE											INGRESO FAM		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A	B	C
	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
4	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	4	0	0
100%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	25%	25%	25%	0%	100%	0%	0%

ILIAR		RESIDENCIA		E.COMPUTO		INTERNET		CONEXION	
D	E	EM	DF	SI	NO	SI	NO	M	B.A
0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
0	0	4	0	4	0	4	0	2	2
0%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	50%	50%



PREGUNTA 49					PREGUNTA 50					PREGUNTA				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3		
0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0		
0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1		
0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0		
0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0		
0	0	0	2	2	4	0	0	0	1	3	4	0	0	1
0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	25%	75%	0%	0%	25%		
0	0	0	8	10	0	0	0	4	15	0	0	3		
100%					100%									
4.5					4.8									

.51		PREGUNTA 52					PREGUNTA 53						
4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0		
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0		
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0		
1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1		
3	0	4	0	0	1	2	1	4	0	0	3	1	4
75%	0%	0%	0%	25%	50%	25%		0%	0%	0%	75%	25%	
12	0	0	0	3	8	5		0	0	0	12	5	
		3.8						4.0					4.3

PREGUNTA 54					PREGUNTA 55					PREGUNTA				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3		
0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1		
0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		
0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0		
0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		
0	0	2	1	1	4	0	0	0	1	3	4	0	0	1
0%	0%	50%	25%	25%	0%	0%	0%	25%	75%	0%	0%	25%		
100%					100%									
0	0	6	4	5	0	0	0	4	15	0	0	3		
3.8					4.8									





Tabla de conocimiento por género			
Reactivo	C	H	M
1.1.2 Los textos contenidos en el portal se caracterizan porque: e) El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan	11	65	52
1.1.3 Las imágenes se pueden ver en la pantalla: e) Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	12	49	55
Las áreas que componen el portal como navegación, menús, c) Clara, consistente y con orden	13	73	85
Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, e) Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos	14	30	15
1.1.6 Si es necesario instalar programas adicionales como “plug ins” e) Los enlaces a los sitios de los cuales se pueden instalar los “plug	15	41	6
1.1.7 El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de d) Imágenes de la FESC y un menú de enlaces	16	49	45
1.1.8 Al navegar por el portal se tiene acceso a todos su contenidos porque: b) El menú principal aparece en cada página	17	19	21
1.1.9 El mapa del sitio del portal contiene: e) El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	18	24	48
1.1.10 Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado b) Se sugiere replantear la búsqueda	19	30	30
1.1.11 El portal es visualmente equilibrado porque: c) Mantiene un diseño simple y ligero	20	43	21
1.1.12 El peso total de la página permite una descarga en un tiempo a) 5 segundos	21	46	52
1.1.13 El portal de la FESC está disponible para ser consultado d) Los 365 días del año durante las 24 horas del día	22	78	67
1.1.14 Cuando pretendes acceder a una liga: a) Se llega fácilmente a la página destino	23	59	55
1.1.15 El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal c) Complementan el texto	24	35	42
1.1.16 El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal e) Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la	25	38	79

1.2.1 El contenido publicado en el portal está orientado a:			
c) la comunidad interna de la FESC	26	11	12
1.2.2 Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:			
e) Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados	27	38	55
1.2.3 Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se			
b) Siempre son precisos y vigentes	28	38	48
1.2.4 Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres,			
e) En la página de Oferta Educativa	29	8	15
1.2.5 En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué			
c) Historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación	30	49	61
1.2.6. En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios			
e) Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma	31	43	64
1.2.7. Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuenta			
e) Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de	32	54	73
1.2.8. Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC			
c) Están disponibles para todos la comunidad	33	41	33
1.2.9. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y			
a) Descriptivos y se identifica plenamente su destino	34	54	79
Suma		1015	1113
Promedio		42	46

Tabla de opinión por género			
Reactivo	No	1	2
2.2.1 La presentación de la letra (color/tamaño) y fondo de los textos facilitan su lectura	35	3%	0%
2.1.2 Las imágenes del portal se visualizan con nitidez	36	0%	0%
2.1.3 El diseño del portal permiten una clara distribución de las áreas que lo conforman y su fácil identificación	37	0%	3%
2.1.4 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias son claras y precisas.	38	3%	5%
2.1.5 La instalación de programas adicionales como “plug-ins” para descargar sonidos o animaciones, es funcional.	39	0%	0%
2.1.6. El diseño del portal permite conservar la imagen institucional de la FESC independientemente de la página que se esté navegando	40	0%	5%
2.1.7. El enlace entre las páginas que conforman el portal facilita su navegación	41	0%	3%
2.1.8. El mapa de sitio del portal agiliza la navegación	42	0%	0%
2.1.9. Las ayudas que el buscador ofrece son eficientes	43	0%	8%
2.1.10. Consideras que el portal es visualmente equilibrado	44	0%	0%
2.1.11. Cuando entras al portal éste se descarga de forma ágil	45	0%	0%
2.1.12. El portal siempre se encuentra disponible para ser consultado	46	0%	0%
2.1.13. En el caso de “ligas” siempre encuentra disponibles las páginas a las que puede acceder a través del portal	47	0%	0%
2.1.14. El uso de imágenes y animaciones son un complemento útil de la información presentada en el portal; sin sobrecargarlo	48	0%	0%
2.1.15. El lenguaje utilizado en los contenidos publicados es claro y sencillo	49	0%	0%
2.2.1 El contenido del portal es de utilidad para la comunidad de la FESC	50	0%	0%
2.2.2 Las notas informativas que aparecen en el portal son de tu interés	51	0%	5%
2.2.3 Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos son oportunos	52	0%	3%
2.2.4 Los anuncios sobre cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias cuentan con información completa	53	0%	3%
2.2.5 El contenido de la sección “Conoce la FES”, es de utilidad	54	0%	0%
2.2.6 La información académica, administrativa y servicios proporcionados en la página del alumno son de utilidad	55	0%	0%
2.2.7 La información académica, administrativa y los servicios proporcionados en cada una de las páginas de de las licenciaturas de la FES son de utilidad	56	0%	0%
2.2.8 La información académica, administrativa y los servicios que se proporcionan en las páginas de los posgrados son de utilidad	57	3%	0%
2.2.9 Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son de utilidad:	58	0%	0%
Suma		9%	35%
Promedio		0%	1%

Hombre			Mujer				
3	4	5	1	2	3	4	5
19%	46%	32%	3%	0%	18%	41%	36%
16%	46%	38%	6%	0%	24%	30%	39%
8%	49%	41%	0%	3%	6%	45%	45%
27%	43%	22%	3%	3%	12%	42%	39%
32%	35%	32%	3%	12%	36%	30%	18%
11%	35%	49%	3%	0%	6%	18%	73%
11%	38%	49%	3%	0%	0%	42%	55%
8%	54%	38%	3%	0%	6%	15%	76%
19%	54%	19%	0%	12%	18%	33%	36%
14%	54%	32%	0%	3%	9%	30%	58%
8%	38%	54%	6%	0%	15%	18%	61%
14%	32%	54%	3%	9%	6%	36%	45%
30%	43%	27%	3%	12%	24%	42%	18%
5%	51%	43%	3%	0%	9%	48%	39%
11%	49%	41%	3%	0%	9%	18%	70%
3%	38%	59%	3%	0%	3%	15%	79%
16%	57%	22%	0%	3%	12%	27%	58%
27%	41%	30%	3%	9%	18%	33%	36%
16%	51%	30%	3%	0%	9%	61%	27%
11%	46%	43%	0%	0%	12%	36%	52%
8%	43%	49%	0%	6%	6%	24%	64%
14%	51%	35%	0%	6%	3%	42%	48%
22%	41%	35%	3%	6%	3%	39%	48%
8%	49%	43%	3%	3%	9%	30%	55%
358%	1084%	916%	57%	87%	273%	795%	1175%
15%	45%	38%	2%	4%	11%	33%	49%

Anexo 3

3.10 RESULTADOS DEL PILOTEO

Resultados Sociodemográficos

El total de los entrevistados fueron 10, de los cuales, el 60% fueron hombres y el resto mujeres

3.1.1 Género		
Opción	Frecuencia	%
Femenino	6	60%
Masculino	4	40%

La edad de los entrevistados fue del 30% para el rango de entre 18 a 20 años y el mismo porcentaje para las personas de más de 30 años.

3.2.1 Edad		
Opción	Frecuencia	%
a. 18 a 20	3	30
b. 21 a 23	2	20
c. 24 a 26	2	20
d. 27 a 29	0	0
e. Más de 30	3	30
Total	10	100%

La mayoría de los entrevistados fueron alumnos en 50%, mientras que el resto fueron docentes y administrativos de la FESC.

3.3.1 Ocupación		
Opciones	Frecuencia	%
Alumno	5	50%
Docente	2	20%
Administrativo	3	30%
Total	10	100%

La mayoría de los entrevistados (el 70%) cuentan con ingresos familiares de entre 5 y 10 mil pesos, el más bajo de los rangos señalados en el cuestionario. Sólo una persona dijo contar con más de 26 mil pesos mensuales.

3.5.1 Posición Económica		
Opciones	Frecuencia	%
a. 5 a 10 mil	7	70%
b. 11-15 mil	2	20%
c. 16–20 mil	0	0%
d. 21–25 mil	0	0%
e. + 26 mil	1	10%
Total	10	100%

El lugar de residencia se hizo como una pregunta abierta. Pero el 70 por ciento, señalo que vive en diferentes municipios del Estado de México.

3.6.1 Lugar de residencia		
Opciones	Frecuencia	%
a. Edomex.	7	70
b. D.F.	3	30
Total	10	100%

La mayoría, el 90 %, cuenta con una computadora en casa.

3.7.1 Tenencia del equipo		
Opciones	Frecuencia	%
a. Si	9	90%
b. No	1	10%
Total	10	100%

Respecto al servicio de Internet en casa, la mitad de los encuestados si lo tienen y la mitad no.

3.8 1 Servicio de Internet		
Opciones	Frecuencia	%
a. Si	5	50%
b. No	5	50%
Total	10	100%

Resultados de conocimiento

En la primera pregunta sobre el conocimiento que tienen los usuarios del portal, el 40 por ciento de todos los entrevistados respondió con conocimiento, al señalar que es el contraste entre la letra y el fondo lo que facilita la lectura.

1.1.2 Contraste de letra y fondo		
Opción	Frecuencia	%
a. La letra es nítida	3	30%
b. No tienen contraste	0	0%
c. Son bastantes grandes	3	30%
d. Se puede ampliar su tamaño	0	0%
e. El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste	4	40%
Total	10	100%

La mitad de los encuestados mostraron conocimiento al elegir la opción e como la respuesta correcta respecto a que no existe la necesidad de usar la barra de desplazamiento para visualizar las imágenes. Pero el 40% tienen la percepción contraria.

1.1.3 Imágenes		
Opción	Frecuencia	%
a. Incompletas	0	0%
b. Fragmentadas	0	0%
c. No se visualizan	1	10%
d. Completas, si se utiliza la barra de desplazamiento.	4	40%
e. Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento	5	50%
Total	10	100%

La distribución de las áreas de navegación (menús, enlaces) en el portal fue considerada clara, consistente y con orden por el 90 por ciento de los encuestados. El resto no contestó, y sólo uno eligió la opción “hay muchos espacios en blanco” como la correcta.

1.1.4 Áreas de Navegación		
Opción	Frecuencia	%
a. Desordenada	0	0%
b. Repetitiva y confusa	0	0%
c. Clara, consistente, y con orden	9	90%
d. Con muchos espacios en blanco	1	10%
e. Clara, consistente, pero sin orden	0	0%
Total	10	100%

En el portal es necesario descargar archivos para visualizar las instrucciones de cursos, talleres o seminarios; pero sólo el 11% por ciento de los encuestados demostró tener conocimiento al respecto. El 67% dijo que se imprimen directamente.

1.1.5 Instrucciones de uso para bases y convocatorias		
Opción	Frecuencia	%
a. Se visualizan en la pantalla, pero no se pueden imprimir.	1	11%
b. No se visualizan en la pantalla y no se pueden descargar.	1	11%
c. Se visualizan en la pantalla y se pueden imprimir directamente	6	67%
d. Se obtienen a través del teléfono del área correspondiente	0	0%
e. No se visualizan en la pantalla. Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con (aplicaciones externas como PDF o Word).	1	11%
Total	10	100%

Sobre la pregunta relacionada con la descarga de archivos, ninguno de los encuestados contó con conocimiento al respecto.

1.1.6 Descargas de archivos		
Opciones	Frecuencia	%
a. Peso del archivo	0	0%
b. Lenguaje del archivo	0	0%
c. Peso del archivo y tiempo estimado de descarga	3	33%
d. No hay información al respecto	3	33%
e. Contenido del archivo (texto, fotos o video)	3	33%
Total	10	100%

En la pregunta relacionada con los “plug-ins” sólo contestaron seis personas, pero la mitad de estas conoce cuál es la respuesta correcta.

1.1.7 Plug-ins		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
a. Solo encuentro instructivo en inglés	0	0
b. Solo permite la visualización ión de esos archivos	0	0
c. Encuentro los enlaces para su instalación, pero sin instructivos	2	33
d. Ofrece el enlace a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios	3	50
e. No ofrece la posibilidad de instalar los plug-ins; ni el enlace a los sitios donde el usuario puede hacerlo	1	17
Total	6	100%

El 50% por ciento de los entrevistados tuvieron conocimiento sobre el contenido de los marcos o “frames” fijos que usa el portal.

1.1.8 Marcos		
Opción	Frecuencia	%
a. Su lema	0	0%
b. El Escudo de la UNAM	2	20%
c. El logo de los pumas y un menú	1	10%
d. Imágenes y un menú de enlaces	5	50%
e. El mapa del sitio del portal y noticias	2	20%
Total	10	100%

Sólo el 30% de los encuestados supieron que el portal no cuenta con enlace a la página de inicio, sino que cuenta con un menú en cada página. Sin embargo, en el mismo porcentaje respondieron con la opción d, que es totalmente opuesta a la correcta.

1.1.9 Enlaces a la página de inicio		
Opciones	Frecuencia	%
a. Están enlazadas al portal de la UNAM	2	20
b. Están enlazadas y regresan a la página de inicio de la FESC	2	20%
c. Están enlazadas a la página de inicio de la FESC y al portal de la UNAM	1	0%
d. Están enlazadas a la página de inicio de la FESC y todas las ligas que tiene el portal	3	30%
e. No regresan a la página de inicio de la FESC, porque en cada una aparece el menú principal	3	30%
Total	10	100%

El 60 por ciento de los participantes contestaron con conocimiento respecto al contenido del mapa del sitio.

1.1.10 Mapa del sitio		
Opción	Frecuencia	%
a. Los enlaces con los sitios UNAM	0	0
b. Las áreas que conforman a la FESC	4	40
c. Las páginas más visitadas por los usuarios	0	0
d. Las secciones más importantes del portal y el correo de contacto	0	0
e. El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal	6	60
Total	10	100%

Sólo el 10 de la población conoce que los enlaces se distinguen porque se subrayan y cambian de color cuando son tocados por el cursor. El 40% indicó que se distinguen porque tienen una letra diferente.

1.1.11 Cómo distinguir enlaces		
Opción	Frecuencia	%
a. Aparecen dentro de marcos	3	30%
b. Aparecen parpadeando en la pantalla	0	0%
c. Tienen tipo y tamaño de letra diferente	4	40%
d. Siempre están subrayados y con un color diferente	2	20%
e. Se subrayan y cambian de color cuando son tocados por el cursor	1	10%
Total	10	100%

El 57 por ciento de los encuestados manifestaron conocimiento respecto a los contenidos superiores a tres páginas, que es organizado en índices.

1.1.12 Contenidos de más de 3 pantallas		
Opción	Frecuencia	%
a. En archivos que es posible descargar	1	14
b. Toda de corrido, sin importar el número de pantallas	0	0
c. Con letra pequeña y sin fotos para optimizar espacio	0	0
d. No hay información tan grande que supere las tres pantallas	2	29
e. Organizado bajo un índice que enlaza hacia las diferentes secciones del texto	4	57
Total	10	100%

El 40 por ciento de la población conocen que los resultados de las búsquedas aparecen en un listado con palabras clave. Pero, el 60% respondió la opción de una lista de páginas que pueden ser consultadas (respuesta que también se puede considerar acertada hasta cierto punto)

1.1.13 Resultados de la búsqueda		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
En desorden y sin paginar	0	0%
b. En un archivo que debe ser descargado para visualizarse e imprimirse	0	0%
c. En una lista de páginas que pueden consultarse para obtener la información buscada	6	60%
d. No hay resultados. En la pantalla aparece directamente la página donde está la información deseada	0	0%
e. En una lista donde se resaltan las palabras clave, con una liga a la página que contiene la información buscada	4	40%
Total	10	100%

El 30% de la muestra respondió adecuadamente: cuando no se encuentra la información requerida el buscador sugiere replantear la búsqueda. El 40% respondió que sugiere una búsqueda avanzada, opción que no da el portal.

1.1.14 Ayudas en búsqueda		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
a. Se regresa a la página de inicio	1	10%
b. Se sugiere replantear la búsqueda	3	30%
c. Se sugiere realizar una búsqueda avanzada	4	40%
d. Se cierra la posibilidad de continuar con la consulta	2	20%
e. Se proporciona ayuda y ejemplos para facilitar la consulta	0	0%
Total	10	100%

Para el 30% de los encuestados el portal mantiene un diseño simple y ligero. El 40% consideró que los contenidos se presentan con orden.

1.1.15 Equilibrio visual		
Opción	Frecuencia	%
a. No está saturado	2	20%
b. Tiene muchos espacios en blanco	0	0%
c. Mantiene un diseño simple y ligero	3	30%
d. El texto, fotos y videos se presentan con orden	4	40%
e. Tiene marcos en movimiento o que aparecen y desaparecen	1	10%
Total	10	100%

La mayoría manifestó desconocimiento sobre la necesidad de utilizar la barra de desplazamiento horizontal o verticalmente y de izquierda a derecha para visualizar totalmente la página. Sólo el 10% contestó la opción correcta.

1.1.16 Visualización de todo el contenido en pantalla		
Opciones	Frecuencia	%
a. Sin ningún problema	6	60%
b. Cuando no hay fotos	0	0%
c. Si se utiliza la barra de desplazamiento en una sola dirección	1	10%
d. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal o verticalmente y de izquierda a derecha	2	20%
d. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal o verticalmente y de derecha a izquierda	1	10%
Total	10	100%

El 63% conoce que la página se puede abrir en 5 segundos.

1.1.17 Peso total de la página		
Opciones	Frecuencia	%
a. 5 segundos	5	63%
b. 20 segundos	2	25%
c. Más de 10 segundos	1	13%
d. Más de 20 segundos	0	0%
e. Menos de 3 segundos	0	0%
Total	10	11%

El 70% conoce la disponibilidad del portal durante todos los días, 24 horas.

1.1.18 Disponibilidad		
Opciones	Frecuencia	%
a. Casi nunca está disponible	0	0%
b. De lunes a viernes, en un horario determinado	0	0%
c. Todos los días del año en un horario determinado	0	0%
d. Todos los días del año durante las 24 horas del día	7	70%
e. Los días contemplados como periodo de clases en el calendario escolar de la UNAM	3	30%
Total	10	11%

El 90% de los encuestados respondieron que se llega fácilmente a la página deseada, cuando se trata de ligas. Es decir, la correcta.

1.1.19 Ligas		
Opciones	Frecuencia	%
a. Se llega fácilmente a la página destino	9	90%
b. Sólo se puede acceder a la página deseada si es la FESC	0	0%
c. Aparece la leyenda "pagina no disponible" y se proporcionan ligas alternativas	1	10%
d. Se puede acceder a la página deseada si es externa, pero difícilmente si es liga de la FESC	0	0%
e. Aparece en pantalla la leyenda "pagina no disponible" y no se proporcionan ligas alternativas	0	0%
Total	10	100%

El 80% respondió que el lenguaje que se utiliza en el portal es sencillo y está dirigido a la comunidad de la FESC.

1.1.21 Lenguaje		
Opciones	Frecuencia	%
a. Es complicado y no se dirige a la comunidad	0	0%
b. Utiliza párrafos cortos y palabras fáciles de entender	1	10%
c. Utiliza términos técnicos y frases difíciles de entender	0	0%
d. Está dirigido a la comunidad interna pero, tiene faltas de redacción	1	10%
e. Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC	8	80%
Total	10	100%

El 60% conoce que las imágenes y vídeo complementan el texto.

1.1.20 Imágenes y videos		
Opciones	Frecuencia	%
a. Sustituyen al texto	0	0%
b. Saturan las páginas	0	0%
c. Complementan el texto	6	60%
d. Son visualmente atractivas	2	20%
e. Están equilibradas con la cantidad de texto	2	20%
Total	10	100%

El 70 % conoce cuál es el propósito de los contenidos del portal.

1.2.1 Propósito del contenido		
Opciones	Frecuencias	%
a. Responder a las necesidades de los cibernautas que lo visitan	2	20%
b. Responder a las necesidades de la comunidad universitaria en general	1	10%
c. Responder a las necesidades de los investigadores de la FESC	0	0
d. Responder a las necesidades de quienes están interesados en estudiar en la FESC	0	0
e. Responder a las necesidades de información y servicios de la comunidad de la FESC	7	70%

La respuesta correcta sobre la información que contienen las notas informativas es la opción e que se refiere a eventos y noticias sobre la FESC y la UNAM. El 44 % mostró conocimiento.

1.2.2 Notas informativas		
Opciones	Frecuencias	%
a. Noticias trascendentes respecto a los municipios que rodean a la FESC	0	0
b. Acontecimientos que tienen que ver con la UNAM, realizados a nivel nacional y noticias generales	1	11
c. Eventos realizados en las instalaciones de la FESC, noticias sobre proyectos académicos y de investigación	3	33
d. Sucesos realizados en cualquier instalación de la UNAM y noticias importantes sobre la máxima casa de estudios	1	11
e. Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen	4	44
Total	10	100%

La mitad de los encuestados consideró que los anuncios ocasionalmente son precisos y vigentes. La respuesta correcta era la b) siempre son precisos y vigentes, que fue electa por el 40%.

1.2.3 Anuncios sobre eventos		
Opciones	Frecuencias	%
a. No son precisos ni vigentes	0	0%
b. Siempre son precisos y vigentes	4	40%
c. No son precisos, pero están vigentes	1	10%
d. Son precisos, pero no están vigentes	0	0%
e. Ocasionalmente son precisos y vigentes	5	50%
Total	10	100%

El 100% mostró desconocimiento sobre el área donde se publican los anuncios sobre cursos, diplomados, seminarios, etc. Nadie seleccionó la respuesta adecuada: e) en la página de la oferta educativa.

1.2.4 Anuncios sobre cursos		
Opciones	Frecuencias	%
a. El mapa del sitio	4	40%
b. La página del alumno	0	0%
c. La página de nuestra facultad	3	30%
d. La página de Educación continua	3	30%
e. En la página de oferta educativa	0	0%
Total	10	100%

El 90% conoce el contenido de la sección “Conoce la FESC” donde se publica su historia, organización, misión, visión y dirección geográfica.

1.25 Conoce la FESC		
Opciones	Frecuencias	%
a. Historia de la FES y un mapa de su ubicación geográfica	0	0%
b. Las carreras que se imparten y el directorio de cada una	0	0%
c. Historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación geográfica	9	90%
d. Historia de la FESC, las carreras que se imparten y su dirección geográfica	0	0%
e. Historia de la FES, un mapa de su ubicación y fotos de sus instalaciones	1	10%
Total	10	100%

El 90% conoce el contenido de la página del alumno.

1.26 Página de alumnos		
Opciones	Frecuencias	%
a. Fechas de extraordinarios	0	0%
b. Eventos deportivos y culturales	0	0%
c. Calendario escolar y bolsa de trabajo	1	10%
d. Contenido de las materias que se están cursando	0	0%
e. Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma	9	90%
Total	10	100%

El 100% manifestó conocimiento sobre la información que contienen las páginas de las licenciaturas.

1.27 Páginas de licenciaturas		
Opciones	Frecuencias	%
a. Directorios	0	0%
b. Contenido de cada especialidad	0	0%
c. Investigaciones que se hacen en tu carrera	0	0%
d. Eventos, cursos, videoconferencias que tienen que ver con tu carrera	0	0%
e. Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos	10	100%
Total	10	100%

El 63% sabe que las páginas de posgrado están disponibles para toda la comunidad de la FESC.

1.2.8 Páginas de posgrado		
Opciones	Frecuencias	%
a. Son ligas externas del portal	2	25%
b. Son ligas internas del portal	0	0%
c. Están disponibles para todos la comunidad	5	63%
d. Tienen su propio formato y menú de navegación	1	13%
e. Sólo están disponibles para los estudiantes y docentes de posgrado	0	0%
Total	8	100%

El 90% conoce que los enlaces de las páginas administrativas son descriptivos e identifican fácilmente su destino.

1.2.9 Páginas administrativas		
Opciones	Frecuencias	%
a. Descriptivos y se identifica plenamente su destino	9	90%
b. No son descriptivos y pero se identifica plenamente su destino	0	0%
c. Descriptivos, pero no se identifica plenamente su destino	0	0%
d. No son descriptivos y no se identifica plenamente su destino	0	0%
e. Tienen una descripción que resulta confusa con otros enlaces	1	10%
Total	10	100%

Resultados de preguntas de opinión

Una mitad de los encuestados dieron la calificación más alta a la facilidad de lectura por el contraste de letra y fondo; la otra mitad le dieron 4 de calificación, la siguiente más alta.

2.1.1 Contraste de letra y fondo		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	0	0%
d) 4	5	50%
e) 5	5	50%
Total	10	100%

En la pregunta sobre la nitidez de las imágenes la mayoría eligió las calificaciones más altas: el 70% para la opción 5 y el resto en la 4.

2.1.2 Imágenes		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0
b) 2	0	0
c) 3	0	0
d) 4	3	30%
e) 5	7	70%
Total	10	100%

Respecto a que si el diseño permite una clara distribución e identificación de las áreas del portal la calificación del 80% de los encuestados fue 5.

2.1.3 Áreas de Navegación		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	1	10%
d) 4	1	10%
e) 5	8	80%
Total	10	100%

El 70% consideró que las instrucciones de uso para bases y convocatorias son claras y precisas en un nivel 5.

2.1.4 Instrucciones de uso para bases y convocatorias		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	1	10%
d) 4	2	20%
e) 5	7	70%
Total	10	100%

Sobre la eficacia en la descarga de archivos, la opinión estuvo dividida, el 30% le da calificación 5; pero un mismo porcentaje lo ubica con 2.

2.1.5 Descarga de archivos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0
b) 2	3	30%
c) 3	1	10%
d) 4	2	20%
e) 5	4	30%
Total	10	100%

Respecto a la funcionalidad en la descarga de plug-ins, también las opiniones fueron divididas, el 29 % le dio una calificación de 5; el 43% de 4; y 14 de 1 y 2 respectivamente.

2.1.6 Plug-ins		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	14%
b) 2	1	14%
c) 3	0	0%
d) 4	3	43%
e) 5	2	29%
Total	7	100%

Los marcos o “frames” fueron considerados de utilidad por la mayoría. El 50% le dio la calificación 5 y la otra mitad 4.

2.1.7 Marcos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	0	0%
d) 4	5	50%
e) 5	5	50%
Total	10	100%

El 60% consideró que los enlaces entre páginas facilitan la navegación en una calificación de 5.

2.1.8 Enlaces a la página de inicio		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	2	20%
d) 4	2	20%
e) 5	6	60%
Total	10	100%

La mitad de los encuestados dio el valor de 5 a la agilidad de navegación a través del mapa del sitio.

2.1.9 Mapa del sitio		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	3	30%
d) 4	2	20%
e) 5	5	50%
Total	10	100%

El 70% consideró que los enlaces se distinguen fácilmente en la calificación más alta.

2.1.10 Distinción de enlaces		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	2	20%
d) 4	1	10%
e) 5	7	70%
Total	10	100%

La mitad otorgó la calificación más alta a la funcionalidad en la organización de contenidos amplios de más de 3 pantallas.

2.1.11 Más de 3 pantallas		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	2	20%
d) 4	3	30%
e) 5	5	50%
Total	10	100%

La mitad consideró eficientes en 5 los resultados de las búsquedas a través de palabras clave.

2.1.12 Resultados de la búsqueda		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	3	30%
d) 4	2	20%
e) 5	5	50%
Total	10	100%

Las ayudas en las búsquedas fueron calificadas de eficientes en las tres opciones más altas: 3, 4, y 5, en porcentajes del 30, 40 y 30% respectivamente.

2.1.13 Ayudas en búsqueda		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	3	30%
d) 4	4	40%
e) 5	3	30%
Total	10	100%

El equilibrio visual del portal también fue calificado con las opciones más altas por el 50% y 40 por ciento de los encuestados.

2.1.14 Equilibrio visual		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	1	10%
d) 4	5	50%
e) 5	4	40%
Total	10	100%

Respecto a si el contenido total de la página consultada se visualiza sin problemas, el 60% le dio 5 puntos, y el 30% le dio 4.

2.1.15 Visualización de todo el contenido en pantalla		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	1	10%
d) 4	3	30%
e) 5	6	60%
Total	10	100%

La agilidad de descarga del portal fue calificado en 60% con 5, el 40% restante se distribuye entre las opciones 3 y 4.

2.1.16 Peso total de la página		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	2	20%
d) 4	2	20%
e) 5	6	60%
Total	10	100%

En la disponibilidad del portal para ser consultado, el 44% le dio un 5; mientras que un porcentaje similar eligió la opción 4.

2.1.17 Disponibilidad		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	1	10%
b) 2	0	0%
c) 3	1	10%
d) 4	4	44%
e) 5	4	44%
Total	10	100%

El 40% de los entrevistados opinó que la disponibilidad de las ligas es de 4; mientras que el 30% la colocó en 4.

2.1.18 Ligas		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0
b) 2	1	10%
c) 3	2	20%
d) 4	3	30%
e) 5	4	40%
Total	10	100%

El 70% dio una calificación de 5 a la utilidad de imágenes y videos.

2.1.19 Imágenes y videos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	1	10%
d) 4	2	20%
e) 5	7	70%
Total	10	100%

El 70% le dio una calificación de 5 a la sencillez del lenguaje utilizado en el portal.

2.1.20 Lenguaje		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	0	0%
d) 4	3	30%
e) 5	7	70%
Total	10	100%

La mitad de los entrevistados calificó con 5 y la otra mitad con 4 a la utilidad al contenido del portal que tienen como propósito difundir el conocimiento, investigación y servicios administrativos de la FESC.

2.2.1 Propósito del contenido		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	0	0%
d) 4	5	50%
e) 5	5	50%
Total	10	100%

El interés de las notas informativas fue calificado con 5 por el 30% y con 4 por el 60%.

2.2.2 Notas informativas		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	1	11%
d) 4	6	60%
e) 5	3	30%
Total	10	100%

El 40% calificó con 4 la oportunidad de los anuncios sobre eventos.

2.2.3 Anuncios sobre eventos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	2	20%
d) 4	4	40%
e) 5	4	30%
Total	10	100%

El 60% por ciento dio un 5 a la información sobre eventos, cursos, talleres, etc; porque es tan completa que permite tomar decisiones.

2.2.4 Anuncios sobre cursos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	1	10%
c) 3	0	0%
d) 4	3	30%
e) 5	6	60%
Total	10	100%

El 60% considera de utilidad la página “conoce la FES” en un nivel de 5.

2.2.5 Conoce la FES		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	2	20%
d) 4	2	20%
e) 5	6	60%
Total	10	100%

El 60% considera de utilidad la página del alumno en un nivel de 5 y el 30% en 4.

2.2.6 Página de alumnos		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	1	10%
d) 4	3	30%
e) 5	6	60%
Total	10	100%

El 90% consideran de utilidad las páginas de las licenciaturas en la opción más alta que es 5. El resto, la ubican en 4.

2.2.7 Páginas de licenciaturas		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	0	0%
d) 4	1	10%
e) 5	9	90%
Total	10	100%

La mitad considera en 5 la utilidad de las páginas de posgrados.

2.2 8 Páginas de posgrados		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	0	0%
c) 3	2	20%
d) 4	3	30%
e) 5	5	50%
Total	10	100%

La mitad considera de utilidad en 5 las páginas administrativas del portal.

2.2.9 Páginas administrativas		
Opciones	Frecuencias	%
a)1	0	0%
b) 2	1	10%
c) 3	0	0%
d) 4	4	40%
e) 5	5	50%
Total	10	100%

3.11 A continuación se presentan las tablas de conocimiento por cada uno de los reactivos:

En la siguiente tabla se puede observar como las mujeres con el 57.82% de respuestas correctas tienen un mayor conocimiento del Portal Web de la FES Cuautitlán respecto a los hombres, que tuvieron el 53.17%. Es decir el género afecta el conocimiento en una diferencia de 4.65.

TABLA DE CONOCIMIENTO POR GENERO			
Reactivo	C	H	M
1.1.2 Los textos se pueden leer fácilmente porque aún en los letreros más pequeños, la letra y fondo:	9		
e. El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste		25%	50
1.1.3 Las imágenes se pueden ver en la pantalla:	10		
e. Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento		50%	50%
1.1.4 Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución:	11	75%	100%
c. Clara, consistente, y con orden		75%	100%
1.1.5 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias:	12		
e. No se visualizan en la pantalla. Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con aplicaciones externas como PDF o Word.		25%	0%
1.1.6. Para que el usuario decida si es conveniente descargar un archivo, el portal proporciona:	13		
b. El lenguaje del archivo		0%	0%
1.1.7 Si el usuario requiere instalar plug-ins adicionales, el portal:	14		

d. Ofrece el enlace a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios		100%	0%
1.1.8. El diseño del portal está basado en “frames” o “marcos”, que permiten conservar la imagen institucional de la FESC en la parte superior de la pantalla, en casi todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza:	15		
d. Imágenes y un menú de enlaces		25%	67%
1.1.9 Todas las páginas que conforman el portal:	16		
e. No regresan a la página de inicio de la FESC, porque en cada una aparece el menú principal		25	0%
1.1.10. El mapa de sitio del portal contiene:	17		
a. El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal		25%	83%
1.1.11. Los enlaces son se distinguen porque:	18		
e. Se subrayan y cambian de color cuando son tocados por el cursor		0%	17%
1.1.12. Cuando un contenido supera las tres pantallas, el portal presenta la información:	19		
e. Organizado bajo un índice que enlaza hacia las diferentes secciones del texto		67%	50%
1.1.13. Cuando se utiliza el buscador del portal, los resultados aparecen en la página:	20		
e. En una lista donde se resaltan las palabras clave, con una liga a la página que contiene la información buscada		50%	33%
1.1.14. Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado.	21		
b. Se sugiere replantear la búsqueda		25%	33%
1.1.15. El portal es visualmente equilibrado porque:	22		
c. Mantiene un diseño simple y ligero		50%	17%
1.1.16. Todo el contenido de la página se visualiza:	23		

a. Sin ningún problema		50%	67%
1.1.17. El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de:	24		
a. 5 segundos		50%	75%
1.1.18. El portal de la FESC está disponible para ser consultado:	25		
d. Todos los días del año durante las 24 horas del día		100%	50%
1.1.19. Cuando pretendes acceder a una liga:	26		
a. Se llega fácilmente a la página destino		100%	83%
1.1.20. El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal	27		
c. Complementan el texto		50%	67%
1.1.21 El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:	28		
e. Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC		75%	83%
1.2.1. El contenido publicado en el portal está orientado a:	29		
e. Cubrir las necesidades de información y servicios de la comunidad de la FESC		75%	67%
1.2.2. Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:	30		
e. Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen		25%	60%
1.2.3. Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:	31		
b. Siempre son precisos y vigentes		25%	50%
1.2.4. Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:	32		
e. En la página de Oferta Educativa		0%	0%
1.2.5. En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:	33		
c. Historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación geográfica		75%	100%
1.2.6. En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares y asuntos estudiantiles, además del historial académico, se puede consultar:	34		

e. Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma		75%	100%
1.2.7. Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuenta con información como:	35		
e. Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos		100%	100%
1.2.8. Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC	36		
c. Están disponibles para todos la comunidad		50%	75%
1.2.9. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:	37		
a. Descriptivos y se identifica plenamente su destino		75%	100%
Suma		1542	1677
Promedio		53.17%	57.82%

En la siguiente tabla que mide el conocimiento por edad, se puede observar que las personas de 24 a 26 años conocen más que el resto, al obtener un porcentaje del 57.62 por ciento de respuestas correcta.

Su conocimiento es mayor en 13.28% respecto a los más jóvenes (de entre 18 y 20 años) que obtuvieron un 45.34% de respuestas adecuadas.

Respecto a quienes se ubican con una edad de 21 a 23, las personas de 24 a 26 años conocen más en 8.6%.

En comparación con quienes tienen más de 30 años, el conocimiento de los entrevistados de 24 a 26 años es 3.49 mayor.

Al rango de edad de 27 a 29 no se le incluye en la tabla porque nadie reporto esa edad.

TABLA DE CONOCIMIENTO POR EDAD					
Reactivo	C	18-20	21-23	24-26	+ 30
1.1.2 Los textos se pueden leer fácilmente porque aún en los letreros más pequeños, la letra y fondo:	9				
e. El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste		33%	50%	50%	33%
1.1.3 Las imágenes se pueden ver en la pantalla:	10				
e. Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento		33%	100%	50%	33%
1.1.4 Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución:	11				
c. Clara, consistente, y con orden		67%	100%	100%	100%
1.1.5 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias:	12				

e. No se visualizan en la pantalla. Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con aplicaciones externas como PDF o Word		0%	50%	0%	0%
1.1.6. Para que el usuario decida si es conveniente descargar un archivo, el portal proporciona:	13	0%	0%	0%	0%
b. El lenguaje del archivo		%			%
1.1.7 Si el usuario requiere instalar plug-ins adicionales, el portal:	14				
d. Ofrece el enlace a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios		100%	50%	0%	0%
1.1.8. El diseño del portal está basado en “frames” o “marcos”, que permiten conservar la imagen institucional de la FESC en la parte superior de la pantalla, en casi todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza:	15				
d. Imágenes y un menú de enlaces		33%	50%	100%	33%
1.1.9 Todas las páginas que conforman el portal:	16				
e. No regresan a la página de inicio de la FESC, porque en cada una aparece el menú principal		0%	100%	0%	33%
1.1.10. El mapa de sitio del portal contiene:	17				
e. El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal		0%	50%	100%	100%
1.1.11. Los enlaces son se distinguen porque:	18				
e. Se subrayan y cambian de color cuando son tocados por el cursor		0%	0%	0%	33%
1.1.12. Cuando un contenido supera las tres pantallas, el portal presenta la información:	19				
e. Organizado bajo un índice que enlaza hacia las		50%	50%	100%	0%

diferentes secciones del texto					
1.1.13. Cuando se utiliza el buscador del portal, los resultados aparecen en la página:	20				
e. En una lista donde se resaltan las palabras clave, con una liga a la página que contiene la información buscada		67%	0%	50%	33%
1.1.14. Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado.	21				
b. Se sugiere replantear la búsqueda		33%	0%	0%	33%
1.1.15. El portal es visualmente equilibrado porque:	22				
c. Mantiene un diseño simple y ligero		33%	50%	0%	33%
1.1.16. Todo el contenido de la página se visualiza:	23				
d. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal o verticalmente y de izquierda a derecha		0%	0%	0%	67%
1.1.17. El peso total de la página permite una	24				
a. 5 segundos		33%	100%	100%	67%
1.1.18. El portal de la FESC está disponible para ser consultado:	25				
d. Todos los días del año durante las 24 horas del día		100%	50%	50%	67%
1.1.19. Cuando pretendes acceder a una liga:	26				
a. Se llega fácilmente a la página destino		100%	50	100%	100%
1.1.20. El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal	27				
c. Complementan el texto		33%	50%	100%	67%
1.1.21 El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:	28				
e. Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la		100%	0%	100%	100%

comunidad de la FESC					
1.2.1. El contenido publicado en el portal está orientado	29				
e. Cubrir las necesidades de información y servicios de la comunidad de la FESC		67%	100%	100%	33%
1.2.2. Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:	30				
e. Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen		33%	0%	100%	67%
1.2.3. Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:	31				
b. Siempre son precisos y vigentes		33%	50%	0%	67%
1.2.4. Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:	32				
e. En la página de Oferta Educativa		0%	0%	0%	0%
1.2.5. En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:	33				
c. Historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación geográfica		100%	50%	100%	100%
1.2.6. En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares y asuntos estudiantiles, además del historial académico, se puede consultar:	34				
e. Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma		67%	100%	100%	100%
1.2.7. Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuenta con información como:	35				
e. Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas		100%	100%	100%	100%

de exámenes extraordinarios, eventos internos					
1.2.8. Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC	36				
c. Están disponibles para todos la comunidad		33%	50%	100%	100%
1.2.9. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:	37				
a. Descriptivos y se identifica plenamente su destino		67%	100%	100%	100%
Suma		1315	1450	1700	1599
Promedio		45.34%	50%	58.62%	55.13%

En la siguiente tabla podemos concluir que el nivel de conocimiento por ocupación son los docentes quienes más conocen con el 70.68%, es decir, un 21.89% respecto a los alumnos y administrativos respectivamente, quienes por separado obtuvieron el 48.79% de conocimiento cada uno.

TABLA DE CONOCIMIENTO POR OCUPACION				
Reactivo	C	Alumno	Docente	Admón.
1.1.2 Los textos se pueden leer fácilmente porque aún en los letreros más pequeños, la letra y fondo:	9			
e. El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste		40%	100%	0%
1.1.3 Las imágenes se pueden ver en la pantalla:	10			
e. Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento		60%	100%	0%
1.1.4 Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc., tienen una	11			

distribución:				
c. Clara, consistente, y con orden		80%	100%	100%
1.1.5 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias:	12			
e. No se visualizan en la pantalla. Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con aplicaciones externas como PDF o Word.		20%	0%	0%
1.1.6. Para que el usuario decida si es conveniente descargar un archivo, el portal proporciona:	13			
b. El lenguaje del archivo		0%	0%	0%
1.1.7 Si el usuario requiere instalar plug-ins adicionales, el portal:	14			
d. Ofrece el enlace a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios		75%	0%	0%
1.1.8. El diseño del portal está basado en “frames” o “marcos”, que permiten conservar la imagen institucional de la FESC en la parte superior de la pantalla, en casi todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza:	15			
d. Imágenes y un menú de enlaces		40%	100%	33%
1.1.9 Todas las páginas que conforman el portal:	16			
e. No regresan a la página de inicio de la FESC, porque en cada una aparece el menú principal		40%	0%	33%
1.1.10. El mapa de sitio del portal contiene:	17			
e. El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal		20%	100%	100%
1.1.11. Los enlaces son se distinguen porque:	18			
e. Se subrayan y cambian de color cuando son tocados por el cursor		0%	0%	33%

1.1.12. Cuando un contenido supera las tres pantallas, el portal presenta la información:	19			
e. Organizado bajo un índice que enlaza hacia las diferentes secciones del texto		50%	100%	50%
1.1.13. Cuando se utiliza el buscador del portal, los resultados aparecen en la página:	20			
e. En una lista donde se resaltan las palabras clave, con una liga a la página que contiene la información buscada		40%	100%	0%
1.1.14. Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado.	21			
b. Se sugiere replantear la búsqueda		20%	100%	0%
1.1.15. El portal es visualmente equilibrado porque:	22			
c. Mantiene un diseño simple y ligero		40%	0%	33%
1.1.16. Todo el contenido de la página se visualiza:	23			
a. Sin ningún problema		60%	100%	33%
1.1.17. El peso total de la página permite una	24			
a. 5 segundos		50%	100%	50%
1.1.18. El portal de la FESC está disponible para ser consultado:	25			
d. Todos los días del año durante las 24 horas del día		80%	0%	100%
1.1.19. Cuando pretendes acceder a una liga:	26			
a. Se llega fácilmente a la página destino		80%	100%	100%
1.1.20. El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal	27			
c. Complementan el texto		40%	100%	67%
1.1.21 El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:	28			

e. Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC		60%	100%	100%
1.2.1. El contenido publicado en el portal está orientado a:	29			
e. Cubrir las necesidades de información y servicios de la comunidad de la FESC		80%	100%	33%
1.2.2. Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:	30			
e. Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen		20%	100%	50%
1.2.3. Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:	31	0%	0%	0%
b. Siempre son precisos y vigentes		40%	50%	0%
1.2.4. Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:	32			
e. En la página de Oferta Educativa		0%	0%	0%
1.2.5. En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:	33			
c. Historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación geográfica		80%	100%	100%
1.2.6. En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares y asuntos estudiantiles, además del historial académico, se puede consultar:	34			
e. Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma		80%	100%	100%
1.2.7. Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuenta con información como:	35			
e. Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de		100%	100%	100%

exámenes extraordinarios, eventos internos				
1.2.8. Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC	36			
c. Están disponibles para todos la comunidad		40%	100%	100%
1.2.9. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:	37			
a. Descriptivos y se identifica plenamente su destino		80%	100%	100%
Suma		1415	2050	1415
Promedio		48.79%	70.68%	48.79%

En la siguiente tabla encontramos que el conocimiento del portal web es mayor, mientras más alto es el nivel de ingreso. En el caso de quienes reportaron ingresos familiares mensuales de entre 11 a 15 mil pesos y de más de 26 mil, el conocimiento se ubicó en 65.51%, es decir, 16.31% más que quienes cuentan con entre 5 y 10 mil pesos al mes, que conocen en 49.20%.

El rangos de entre 16 a 20 y 21 a 25 mil pesos no fueron incluidos porque nadie los ubico como su ingreso familiar mensual.

TABLA DE CONOCIMIENTO POR INGRESO				
Reactivo	C	5-10 mil	11-15 Mil	+26mil
1.1.2 Los textos se pueden leer fácilmente porque aún en los letreros más pequeños, la letra y fondo:	9			
e. El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste		29%	50%	100%
1.1.3 Las imágenes se pueden ver en la pantalla:	10			
e. Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento		43%	50%	100%
1.1.4 Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución:	11			
c. Clara, consistente, y con orden		86%	100%	100%
1.1.5 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias:	12			
e. No se visualizan en la pantalla. Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con aplicaciones externas como PDF o Word.		17%	0%	0%
1.1.6. Para que el usuario decida si es conveniente descargar un archivo, el portal proporciona:	13			
b. El lenguaje del archivo		0%	0%	0%

1.1.7 Si el usuario requiere instalar plug-ins adicionales, el portal:	14			
d. Ofrece el enlace a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios		75%	100%	0%
1.1.8. El diseño del portal está basado en “frames” o “marcos”, que permiten conservar la imagen institucional de la FESC en la parte superior de la pantalla, en casi todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza:	15			
d. Imágenes y un menú de enlaces		43%	50%	100%
1.1.9 Todas las páginas que conforman el portal:	16			
e. No regresan a la página de inicio de la FESC, porque en cada una aparece el menú principal		29%	50%	0%
1.1.10. El mapa de sitio del portal contiene:	17			
e. El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal		43%	100%	100%
1.1.11. Los enlaces son se distinguen porque:	18			
e. Se subrayan y cambian de color cuando son tocados por el cursor		0%	50%	0%
1.1.12. Cuando un contenido supera las tres pantallas, el portal presenta la información:	19			
e. Organizado bajo un índice que enlaza hacia las diferentes secciones del texto		60%	0%	100%
1.1.13. Cuando se utiliza el buscador del portal, los resultados aparecen en la página:	20			
e. En una lista donde se resaltan las palabras clave, con una liga a la página que contiene la información buscada		29%	50%	100%
1.1.14. Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado.	21			
b. Se sugiere replantear la búsqueda		14%	50%	100%

1.1.15. El portal es visualmente equilibrado porque:	22			
c. Mantiene un diseño simple y ligero		29%	50%	0%
1.1.16. Todo el contenido de la página se visualiza:	23			
d. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal o verticalmente y de izquierda a derecha		14%	50%	0%
1.1.17. El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de:	24			
a. 5 segundos		60%	50%	100
1.1.18. El portal de la FESC está disponible para ser consultado:	25			
d. Todos los días del año durante las 24 horas del día		86%	50%	0%
1.1.19. Cuando pretendes acceder a una liga:	26			
a. Se llega fácilmente a la página destino		86%	100%	100%
1.1.20. El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal	27			
c. Complementan el texto		43%	100%	100%
1.1.21 El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:	28			
e. Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC		71%	100%	100%
1.2.1. El contenido publicado en el portal está orientado a:	29			
e. Cubrir las necesidades de información y servicios de la comunidad de la FESC		71%	50%	100%
1.2.2. Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:	30			
e. Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen		33%	50%	100%
1.2.3. Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:	31			

b. Siempre son precisos y vigentes		29%	100%	0%
1.2.4. Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:	32			
d. En la página de oferta educativa		29%	50%	0%
1.2.5. En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:	33			
c. Historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación geográfica		86%	100	100%
1.2.6. En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares y asuntos estudiantiles, además del historial académico, se puede consultar:	34			
e. Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma		86%	100%	100%
1.2.7. Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuenta con información como:	35			
e. Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos		100%	100%	100%
1.2.8. Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC	36			
c. Están disponibles para todos la comunidad		50%	100%	100%
1.2.9. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:	37			
a. Descriptivos y se identifica plenamente su destino		86%	100%	100%
Suma		1427	1900	1900
Promedio		49.20%	65.51%	65.51%

En la tabla de conocimiento por tenencia del equipo de cómputo en casa (que se puede consultar en el anexo) se encontró que quienes sí tienen conocen en 50.99% el portal web, es decir el 13.06 más, que quienes no tienen, con el 37.93% de respuestas correctas.

TABLA DE CONOCIMIENTO POR TENENCIA DEL EQUIPO			
Reactivo	C	Sí	No
1.1.2 Los textos se pueden leer fácilmente porque aún en los letreros más pequeños, la letra y fondo:	9		
e. El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste		33%	100%
1.1.3 Las imágenes se pueden ver en la pantalla:	10		
e. Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento		44%	100%
1.1.4 Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución:	11		
c. Clara, consistente, y con orden		89%	100%
1.1.5 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias:	12		
e. No se visualizan en la pantalla. Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con aplicaciones externas como PDF o Word.		13%	0%
1.1.6. Para que el usuario decida si es conveniente descargar un archivo, el portal proporciona:	13		
b. El lenguaje del archivo		0%	0%
1.1.7 Si el usuario requiere instalar plug-ins adicionales, el portal:	14		
d. Ofrece el enlace a los sitios de los cuales se pueden instalar los plug-ins necesarios		60%	0%
1.1.8. El diseño del portal está basado en “frames” o “marcos”, que permiten conservar la imagen institucional de la FESC en la parte superior de la pantalla, en casi todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza:	15		
d. Imágenes y un menú de enlaces		44%	100%

1.1.9 Todas las páginas que conforman el portal:	16		
e. No regresan a la página de inicio de la FESC porque en cada una aparece el menú principal		22%	100%
1.1.10. El mapa de sitio del portal contiene:	17		
e. El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal		67%	0%
1.1.11. Los enlaces son se distinguen porque:	18		
e. Se subrayan y cambian de color cuando son tocados por el cursor		11%	0%
1.1.12. Cuando un contenido supera las tres pantallas, el portal presenta la información:	19		
e. Organizado bajo un índice que enlaza hacia las diferentes secciones del texto		67%	0%
1.1.13. Cuando se utiliza el buscador del portal, los resultados aparecen en la página:	20		
e. En una lista donde se resaltan las palabras clave, con una liga a la página que contiene la información buscada		44%	0%
1.1.14. Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado.	21		
b. Se sugiere replantear la búsqueda		33	0%
1.1.15. El portal es visualmente equilibrado porque:	22		
c. Mantiene un diseño simple y ligero		33	0%
1.1.16. Todo el contenido de la página se visualiza:	23		
d. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal y verticalmente y de izquierda a derecha		22%	0%
1.1.17. El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de:	24		
a. 5 segundos		63%	0%
c. Más de 10 segundos			
1.1.18. El portal de la FESC está disponible para ser consultado:	25		
d. Todos los días del año durante las 24 horas del día		78%	0%
1.1.19. Cuando pretendes acceder a una liga:	26		
a. Se llega fácilmente a la página destino		100%	0%

1.1.20. El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal	27		
c. Complementan el texto		67%	0%
1.1.21 El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:	28		
e. Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC		89%	0%
1.2.1. El contenido publicado en el portal está orientado a:	29		
e. Cubrir las necesidades de información y servicios de la comunidad de la FESC		67%	100%
1.2.2. Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:	30		
e. Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen		50%	0%
1.2.3. Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:	31		
b. Siempre son precisos y vigentes		33%	100%
1.2.4. Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:	32		
e. En la página de Oferta Educativa		0%	0%
1.2.5. En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:	33		
c. Historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación geográfica		89%	100%
1.2.6. En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares y asuntos estudiantiles, además del historial académico, se puede consultar:	34		
e. Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma		89%	100%
1.2.7. Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuenta con información como:	35		
a. Directorios			
e. Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos		100%	100%
1.2.8. Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC	36		
c. Están disponibles para todos la comunidad		71%	0%
1.2.9. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que	37		

conforman la FESC son:			
a. Descriptivos y se identifica plenamente su destino		89%	100%
Suma		1478.89	1100
Promedio		50.99%	37.93%

En tabla de conocimiento por servicio de Internet podemos concluir que el conocimiento de quienes cuentan con Internet en casa es de 57.41%, es decir, mayor en 13.28 , respecto a quienes no tienen, quienes conocen en 44.13%.

TABLA DE CONOCIMIENTO POR SERVICIO DE INTERNET			
Reactivo	C	Sí	No
1.1.2 Los textos se pueden leer fácilmente porque aún en los letreros más pequeños, la letra y fondo:	9		
e. El tamaño y color de la letra, en relación con el fondo, utilizan contraste		60%	20%
1.1.3 Las imágenes se pueden ver en la pantalla:	10		
e. Completas, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento		60%	40%
1.1.4 Las áreas que componen el portal como navegación, menús, despliegue de información, enlaces, etc, tienen una distribución:	11		
c. Clara, consistente, y con orden		80%	100%
1.1.5 Las instrucciones de uso y bases para convocatorias, cursos, seminarios, talleres y videoconferencias:	12		
e. No se visualizan en la pantalla. Para visualizarlas e imprimirlas se deben descargar en archivos con aplicaciones externas como PDF o Word		20%	0%
1.1.6. Para que el usuario decida si es conveniente descargar un archivo, el portal proporciona:	13		
b. El lenguaje del archivo		0%	0%
1.1.7 Si el usuario requiere instalar plug-ins adicionales, el portal:	14		
e. No ofrece posibilidad de instalar los plug-ins; ni el enlace para a los sitios donde el usuarios pueda hacerlo		0%	50%
1.1.8. El diseño del portal está basado en “frames” o “marcos”, que permiten conservar la imagen institucional de la FESC en la parte superior de la pantalla, en casi todas las páginas. En dicho formato, además de su escudo, se visualiza:	15		
d. Imágenes y un menú de enlaces		60%	40%
1.1.9 Todas las páginas que conforman el portal:	16		

e. No regresan a la página de inicio de la FESC porque en cada una aparece el menú principal		20%	40%
1.1.10. El mapa de sitio del portal contiene:	17		
e. El índice y todos los enlaces hacia los contenidos que pueden encontrarse en el portal		80%	40%
1.1.11. Los enlaces son se distinguen porque:	18		
e. Se subrayan y cambian de color cuando son tocados por el cursor		0%	20%
1.1.12. Cuando un contenido supera las tres pantallas, el portal presenta la información:	19		
e. Organizado bajo un índice que enlaza hacia las diferentes secciones del texto		100%	0%
1.1.13. Cuando se utiliza el buscador del portal, los resultados aparecen en la página:	20		
e. En una lista donde se resaltan las palabras clave, con una liga a la página que contiene la información buscada		60%	20%
1.1.14. Cuando el resultado de la búsqueda no es el deseado.	21		
b. Se sugiere replantear la búsqueda		40%	20%
1.1.15. El portal es visualmente equilibrado porque:	22		
c. Mantiene un diseño simple y ligero		20%	40%
1.1.16. Todo el contenido de la página se visualiza:	23		
d. Si se utiliza la barra de desplazamiento horizontal o verticalmente y de izquierda a derecha		0%	40%
1.1.17. El peso total de la página permite una descarga en un tiempo de:	24		
a. 5 segundos		75%	50%
1.1.18. El portal de la FESC está disponible para ser consultado:	25		
d. Todos los días del año durante las 24 horas del día		60%	80%
1.1.19. Cuando pretendes acceder a una liga:	26		
a. Se llega fácilmente a la página destino		100%	80%
1.1.20. El uso de imágenes y animaciones (videos) en el portal	27		
c. Complementan el texto		80%	40%

1.1.21 El lenguaje utilizado en los contenidos que publica el portal:	28		
e. Es sencillo, claro y directo y está dirigido a la comunidad de la FESC		80%	80%
1.2.1. El contenido publicado en el portal está orientado a:	29		
e. Cubrir las necesidades de información y servicios de la comunidad de la FESC		100%	40%
1.2.2. Las notas informativas que aparecen en el portal se refieren a:	30		
e. Eventos y noticias académicos o de investigación, relacionados con la FESC y la UNAM independientemente de donde se generen		50%	40%
1.2.3. Los anuncios publicados en el portal respecto a eventos que se realizan en la FESC son:	31		
b. Siempre son precisos y vigentes		40%	40%
1.2.4. Los anuncios respecto a cursos, diplomados, talleres, seminarios, convocatorias y conferencias se encuentran en:	32		
e. En la página de Oferta Educativa		0%	0%
1.2.5. En la sección “Conoce la FES”, el usuario puede acceder a qué tipo de información:	33		
c. Historia, organización, misión y visión, la dirección y ubicación geográfica		80%	100%
1.2.6. En la página dedicada a los alumnos, además de los servicios escolares y asuntos estudiantiles, además del historial académico, se puede consultar:	34		
e. Servicio social, bolsa de trabajo, calendario escolar y correo puma		100%	80%
1.2.7. Las páginas de cada una de las licenciaturas de la FES cuenta con información como:	35		
a. Directorios			
e. Planes de estudio, contenidos de las materias, fechas de exámenes extraordinarios, eventos internos		100%	100%
1.2.8. Las páginas de los posgrados que se imparten en la FESC	36		
c. Están disponibles para todos la comunidad		100%	
1.2.9. Los enlaces a las diferentes áreas académicas y administrativas que conforman la FESC son:	37		
a. Descriptivos y se identifica plenamente su destino		100%	80%

Suma		1665	1280
Promedio		57.41%	44.13%

3.12 A continuación se presentan las tablas de opinión por cada uno de los reactivos:

Comparativo por género

El 60% de los encuestados fueron mujeres, entre las cuales, seleccionaron la calificación de 5 (la más alta) en el 59.66 por ciento las preguntas de opinión. La calificación de 4 fue otorgada en el 24.76%. Mientras que la menor calificación la dieron en el 0.86%.

El 40 por ciento de los entrevistados fueron hombres; de los cuales, dieron la calificación más alta de 5 en el 43.97% de las preguntas; y la calificación de 4 en el 39.66%. Mientras que la opción menor de 1, fue seleccionada por en el 0.86% de los casos.

Como podemos observar en las tablas 1 y 2 de opinión por género, las mujeres dan la calificación más alta de 5 en el 15.69% más de las respuestas, respecto a los hombres.

En la opción más baja, ambos grupos calificaron con 1 en 0.86% de los casos.

TABLA 1 DE OPINIÓN POR GÉNERO						
Reactivo	No	Mujer				
		1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38				33	67
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39				17	83
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib.	40			17		83
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41				17	83
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42		50		17	33
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43	25	25	0	0	50
2.1.7 Utilidad de Marcos o "Frames"	44				67	33
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45			17		83
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46			33	17	50
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47			33		67
2.1.11 Funcionalidad en organización de contenidos amplios	48			17	17	67
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49			33	33	33
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50			50		50
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51			17	50	33
2.1.15 Visualización total sin problemas	52			17	33	50
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53			17	33	50
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54			17	50	33
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55		17	17	33	33
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56			17	33	50
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57				17	83

2.2.1 Propósito del contenido	58				50	50
2.2.2 Interés por notas informativas.	59			17	50	33
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60				50	50
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61				17	83
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62				17	83
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63				17	83
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64					100
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65			17	17	67
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66				33	67
Suma		25	92	336	718	1730
Porcentaje		0.86	3.17	11.59	24.76	59.66

TABLA 2 DE OPINIÓN POR GÉNERO

Reactivo	No	Hombre				
		1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38				75	0
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39				50	50
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib.	40				25	75
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41			25	25	50
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42			25	25	50
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43				100	
2.1.7 Utilidad de Marcos o "Frames"	44				25	75
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45			25	50	25
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46			25	25	50
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47				25	75
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48			25	50	25
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49			25		75
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50				100	
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51				50	50
2.1.15 Visualización total sin problemas	52				25	75
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53			25		75
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54	25			25	50
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55			25	25	50
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56					100
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57				50	50

2.2.1 Propósito del contenido	58				50	25
2.2.2 Interés por notas informativas.	59				75	25
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60			50	25	25
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61		25		50	25
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62			50	25	25
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63			25	50	25
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64				25	75
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65			25	50	25
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66		25		50	25
Suma		25	50	350	1150	1275
Porcentaje		0.86	1.72	12.07	39.66	43.97

Comparativo por edad

En la tabla 1 de opinión por edad podemos observar que los entrevistados de 18 a 20 años seleccionaron la calificación más alta de 5 en el 36.79% de las preguntas. Mientras que en el 1.13% de los casos optaron por la más baja de 1.

Entre las personas de 21 a 23 años dieron la calificación más alta de 5 puntos, en el 61.48% de las preguntas, mientras que en 0 casos se dio la más baja de 1.

En la tabla 3 se observa que, entre los mayores de 30 años, en casi la mitad de las respuestas (el 49.41%) dieron la calificación más alta de 5; que en el 33.24% dieron la segunda más alta de 4; y en el 1.72% de las opciones dieron la más baja.

Por rangos de edad, los encuestados de entre 21 a 23 años, optaron en su mayoría por la calificación más alta, en el 61.48% de los casos. Es decir, el 12.07% más que quienes tienen más de 30 años y 24.69% más que de quienes tienen entre 18 y 20 años.

Es decir, entre los más jóvenes fueron menos quienes dieron la calificación más alta de 5.

Pero entre los tres grupos fueron muy pocos quienes dieron las calificaciones más bajas.

TABLA 1 DE OPINIÓN POR EDAD						
		18 a 20				
Reactivo	No	1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38				100	
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39				33	67
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib.	40				33	67
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41			33		67
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42			33	33	33
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43				100	
2.1.7 Utilidad de Marcos o "Frames"	44				33	67
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45			33	33	33
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46			33		67
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47				33	67
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48			33	33	33
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49			33		67
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50				100	
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51				67	33
2.1.15 Visualización total sin problemas	52				33	67
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53			33		67
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54	33			33	33

2.1.18 Disponibilidad de ligas	55			33	33	33
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56					100
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57				67	33
2.2.1 Propósito del contenido	58				67	33
2.2.2 Interés por notas informativas.	59				67	33
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60			67	33	
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61		33		67	
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62			67	33	
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63			33	67	
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64				33	67
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65			33	67	
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66		33		67	
Suma		33	66	464	1265	1067
Porcentaje		1.138%	2.276%	16%	43.62%	36.79%

TABLA 2 DE OPINIÓN POR EDAD						
		21 a 23				
Reactivo	No	1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38					100
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39				50	50
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib.	40					100
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41				50	50
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42		67			33
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43		50		50	
2.1.7 Utilidad de Marcos o “Frames”	44				50	50
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45			50	50	
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46			50	50	
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47			50		50
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48			50	50	
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49				50	50
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50			50	50	
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51					100
2.1.15 Visualización total sin problemas	52				50	50
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53			50		50
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54			50		50
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55				50	50
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56				50	50
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57					100

2.2.1 Propósito del contenido	58					100
2.2.2 Interés por notas informativas.	59				50	50
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60					100
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61					100
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62					100
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63					100
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64					100
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65					100
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66					100
Suma		0	117	350	650	1783
Porcentaje		0%	4.03%	12.07%	22.41%	61.48%

TABLA 3 DE OPINIÓN POR EDAD						
		Más de 30				
Reactivo	No					
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38				33	67
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39				33	67
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib.	40			33		67
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41				33	67
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42		50			50
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43	50				50
2.1.7 Utilidad de Marcos o “Frames”	44				67	33
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45					100
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46			33	33	33
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47			33		67
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48				33	67
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49			67		33
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50			67		33
2.1.14 Portal equilibrado	51			33	67	

visualmente						
2.1.15 Visualización total sin problemas	52			33	33	33
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53				33	67
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54				67	33
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55		33		33	33
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56			33	33	33
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57				33	67
2.2.1 Propósito del contenido	58				67	33
2.2.2 Interés por notas informativas.	59				100	
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60				67	33
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61				33	67
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62				33	67
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63				33	67
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64					100
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65			33	33	33
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66				67	33
Suma		50	83	365	964	1433

Porcentaje		1.724%	2.862%	12.59%	33.24%	49.41%
-------------------	--	--------	--------	--------	--------	--------

Comparativo por ocupación

En la tabla 1 por ocupación que agrupa a los alumnos, encontramos que en el 45.96% de las respuestas, dieron la calificación más alta de 5, mientras que dieron la calificación más baja a sólo el 0.68%.

En la siguiente tabla que enlista los resultados de los docentes, observamos que en el 89.66% de las preguntas dieron la calificación más alta, mientras que en ningún caso eligieron la opción más baja.

En la tabla 3, sobre la opinión de los administrativos, el 43.69% de las respuestas tuvo una calificación de 5; mientras que en ningún caso se calificó con la opción más baja de 1.

Con la información de las tres tablas podemos concluir que los docentes fueron quienes dieron las mejores calificaciones. La diferencia entre el número de docentes que optaron por 5, es significativa, superior en 43.7 frente a los alumnos y en 45.97% respecto a los administrativos.

Sin embargo, tanto alumnos como administrativos dieron los porcentajes altos también en las opciones 4 y 5.

Ninguno de los participantes de los tres grupos optó por la calificación más baja en ningún caso.

TABLA 1 DE OPINIÓN POR OCUPACION

Reactivo	No	ALUMNO				
		1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38				60	40
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39				40	60
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib..	40				20	80
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41			20	20	60
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42			17	17	33
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43				75	
2.1.7 Utilidad de Marcos o "Frames"	44				40	60
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45			40	40	20
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46			40	20	40
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47			20	20	60
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48			40	40	20
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49			20	20	60
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50			20	80	
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51				40	60
2.1.15 Visualización total sin problemas	52				40	60
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53			40		60
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54	20		20	20	40
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55			20	40	40
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56				20	80
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57				40	60

2.2.1 Propósito del contenido	58				40	60
2.2.2 Interés por notas informativas.	59				60	40
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60			40	20	20
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61				40	40
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62			40	20	40
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63			20	40	40
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64				20	80
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65			20	40	40
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66		20		40	40
Suma		20	20	417	1012	1333
Porcentaje	0	0.68	0.68	14.37	34.89	45.96

TABLA 2 DE OPINIÓN POR OCUPACION						
Reactivo	No	DOCENTES				
		1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38					100
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39					100
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib...	40					100
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41					100
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42					100
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43					100
2.1.7 Utilidad de Marcos o "Frames"	44					100
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45					100
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46					100
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47					100
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48					100
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49					100
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50				100	
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51					100
2.1.15 Visualización total sin problemas	52					100
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53					100
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54					100
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55					100
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56				100	
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57					100

2.2.1 Propósito del contenido	58					100
2.2.2 Interés por notas informativas.	59			50	50	
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60					100
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61					100
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62					100
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63					100
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64					100
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65					100
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66					100
Suma			0	50	250	2600
Porcentaje			0	1.72%	8.62%	89.66%

TABLA 3 DE OPINIÓN POR OCUPACION

ADMINISTRATIVOS						
Reactivo	No	1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38				67	33
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39				33	67
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib.	40			33		67
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41				33	67
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42		50		50	
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43	100				
2.1.7 Utilidad de Marcos o "Frames"	44				100	
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45					100
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46			33	33	33
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47			33		67
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48				33	67
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49			67	33	
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50			67		33
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51			33	33	33
2.1.15 Visualización total sin problemas	52			33	33	33
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53				67	33
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54				33	67
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55		33	33	33	
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56			33	33	33
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57				33	67

2.2.1 Propósito del contenido	58				100	
2.2.2 Interés por notas informativas.	59				67	33
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60				33	67
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61				33	67
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62				33	67
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63				33	67
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64					100
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65			33	33	33
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66				67	33
Suma			83	398	1046	1267
Porcentaje			2.86	13.72	36.07	43.69

Comparativo por ingreso

En la tabla 1 de opinión por ingreso se observa que el grupo de entre 5 a 10 mil pesos otorgó en el 53.37% de las preguntas la calificación más alta de 5. Mientras que en el 0.82% de los reactivos dieron la más baja.

En la tabla 2 de opinión por ingreso podemos observar que quienes declararon ingresos familiares mensuales entre 11 y 15 mil pesos seleccionaron el 67.24% de las preguntas con la calificación más alta de 5 al portal web. Mientras que sólo escogieron en el 1.72% a la opción más baja.

Y en el grupo con entradas mensuales de más de 26 mil pesos el porcentaje con la mayor calificación fue para el 86.20% de las preguntas, es decir 18.96% más que quienes tienen ingresos de entre 11 y 15 mil pesos; y 32.86% más que quienes tienen entre 5 y 10 mil pesos.

En conclusión, podríamos decir que entre mayor es el ingreso de los entrevistados, mayor es la calificación que otorgan al portal. Sin embargo, hay que destacar que en la opción de los ingresos más altos sólo contestó una persona. En el rubro siguiente (11 a 15 mil) dos personas; y con menos ingresos (5 a 10 mil) participaron 7 personas.

El cuestionario contemplaba otros dos rubros: 16 a 20 mil y 21 a 25 mil, en los que no entró ningún encuestado.

TABLA 1 DE OPINIÓN POR INGRESO

			5 A 10			
Reactivo	No	1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38				71	29
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39				30	70
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib.	40			10	10	80
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41			10	20	70
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42		30	10	20	40
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43	14	14		43	29
2.1.7 Utilidad de Marcos o "Frames"	44				50	50
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45			20	20	60
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46			30	20	50
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47			20	10	70
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48			20	30	50
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49			30	20	50
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50			30	40	30
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51			10	50	40
2.1.15 Visualización total sin problemas	52			10	30	60
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53			20	20	60
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54	10		10	40	40
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55		10	20	30	40
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56			10	20	70
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57				30	70

2.2.1 Propósito del contenido	58				50	50
2.2.2 Interés por notas informativas.	59			10	60	30
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60			20	40	40
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61		10		30	60
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62			20	20	60
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63			10	30	60
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64				10	90
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65			20	30	50
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66		10		40	50
Suma		24	74	340	914	1548
Porcentaje		0.82	2.55 %	11.72%	31.51%	53.37 %

TABLA 2 DE OPINIÓN POR INGRESO

11 a 15 mil						
Reactivo	No	1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38					100
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39					100
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib.	40					100
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41					100
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42		50			50
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43	50				50
2.1.7 Utilidad de Marcos o "Frames"	44				50	50
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45					100
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46			50		50
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47					100
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48					100
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49			50		50
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50			50		50
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51				100	
2.1.15 Visualización total sin problemas	52			50		50
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53					100
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54				50	50
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55		50			50
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56			50		50
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57					100

2.2.1 Propósito del contenido	58				50	50
2.2.2 Interés por notas informativas.	59				100	
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60				50	50
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61					100
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62				50	50
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63					100
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64					100
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65				50	50
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66				50	50
Suma		50	100	250	550	1950
Porcentaje		1.72	3.44	8.62	18.96	67.24

TABLA 3 DE OPINIÓN POR INGRESO

Reactivo	No	Más de 26				
		1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38					100
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39					100
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib...	40					100
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41					100
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42					100
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43					100
2.1.7 Utilidad de Marcos o "Frames"	44					100
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45					100
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46					100
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47					100
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48					100
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49					100
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50					100
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51				100	
2.1.15 Visualización total sin problemas	52					100
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53					100
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54				100	
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55					100
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56					100
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57					100

2.2.1 Propósito del contenido	58					100
2.2.2 Interés por notas informativas.	59			100		
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60				100	
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61					100
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62					100
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63					100
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64					100
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65					100
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66					100
Suma		0	0	100	300	2500
Porcentaje		0	0	3.44	10.34	86.20

Comparativo por tenencia de equipo

En la siguiente tabla podemos observar como prácticamente los encuestados independientemente de que tengan o no computadora en casa dan la calificación más alta de 5 en poco más del 50% de los casos. Mientras que la calificación más baja de 1, entre quienes si tienen es para el 1% de las preguntas y del 0% entre quienes no tienen.

Entre quienes sí tienen computadora en casa seleccionaron la mejor opción en el 55% de los casos, es decir 3 puntos porcentuales más que entre quienes no tienen, que lo hicieron en el 52% de las preguntas.

La conclusión es que la tenencia de computadora influye muy poco en la opinión sobre el portal.

Tabla de opinión por tenencia del equipo											
Reactivo	No	Si tienen computadora					No tiene computadora				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38				56	44					100
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39				33	67					100
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distrib.	40			11	11	78					100
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41			11	22	67					100
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42		13	13	25	50		100			
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43	17			50	33		100			
2.1.7 Utilidad de Marcos o "Frames"	44				44	56				100	
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45			11	22	67		100			
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46			22	22	56			100		
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47			11	11	78			100		
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48			11	33	56			100		
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49			33	11	56				100	
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50			22	44	33			100		
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51			11	56	33					100
2.1.15 Visualización total sin problemas	52			11	22	67				100	
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53			11	22	67			100		
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54	11			44	44			100		
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55		11	22	22	44				100	
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56			11	11	78				100	
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57				33	67					100

2.2.1 Propósito del contenido	58				56	44					100
2.2.2 Interés por notas informativas.	59			11	67	22					100
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60			22	44	33					100
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61		11		33	56					100
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62			22	22	56					100
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63			11	33	56					100
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64				11	89					100
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65			22	33	44					100
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66		11		44	44					100
Suma		28	46	299	937	1585	0	300	600	500	1500
Porcentaje		1	2	10	32	55	0	10	21	17	52

Comparativo por servicio de Internet

En la tabla siguiente observamos el acceso al servicio de Internet en casa influye significativamente en la opinión que los encuestados dan sobre el portal web de la FESC.

Entre quienes sí tienen Internet las respuestas con la calificación más alta de 5 sumaron el 74%, es decir, 40% más que entre quienes no cuentan con dicho servicio, quienes sólo seleccionaron la calificación más alta para el 34% de las preguntas.

Respecto al a calificación más baja de 1, sólo fue seleccionada en 2% de las preguntas por quienes no tienen Internet en casa; quienes sí lo tienen no la eligieron.

Tabla de opinión por servicio de Internet											
Reactivo		Si tiene Internet					No tiene				
	No	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.1.1 La letra y fondo facilitan lectura	38				40	60				60	40
2.1.2 Utilidad de las Imágenes	39				40	60				20	80
2.1.3 Diseño facilita ubicación y distribución	40					100			20	20	60
2.1.4 Instrucciones claras y precisas	41				20	80			20	20	60
2.1.5 Eficacia en descarga de archivos.	42				40	60		60	20		20
2.1.6 Funcionalidad de Plug-ins.	43				50	50	33	33		33	
2.1.7 Utilidad de Marcos o "Frames"	44				20	80				80	20
2.1.8 Enlace de página facilita navegar	45			20	20	60			20	20	60
2.1.9 Mapa de sitio agiliza navegación	46				20	80			60	20	20
2.1.10 Facilidad distinción de enlaces	47					100			40	20	40
2.1.11 Funcionalidad organización c.	48				20	80			40	40	20
1.1.12 Eficiencia resultados buscador	49				20	80			60	20	20
2.1.13 Eficiencia ayudas de búsqueda	50				40	60			60	40	
2.1.14 Portal equilibrado visualmente	51				60	40			20	40	40
2.1.15 Visualización total sin	52					100			20	60	20

problemas											
2.1.16 Rapidez de descarga de página	53				20	80			40	20	40
2.1.17 Disponibilidad de consulta	54				40	60	20		20	40	20
2.1.18 Disponibilidad de ligas	55				20	80		20	40	40	
2.2.19 Utilidad de imágenes y videos	56					100			20	40	40
2.1.20 Sencillez de lenguaje.	57					100				60	40
2.2.1 Propósito del contenido	58				20	80				80	20
2.2.2 Interés por notas informativas.	59			20	60	20				60	40
2.2.3 Oportunidad de anuncios eventos	60				60	40			40	20	40
2.2.4 Precisión de anuncios cursos	61				20	80		20		40	40
2.2.5 Utilidad de página "Conoce la FES	62			20	0	80			20	40	40
2.2.6 Utilidad de página del alumno	63			20		80				60	40
2.2.7 Utilidad de páginas licenciaturas	64					100				20	80
2.2.8 Utilidad de páginas de posgrados	65			20		80			20	60	20
2.2.9 Utilidad enlaces áreas de FESC	66				20	80		20		60	20
Suma		0	0	100	650	2150	53	153	580	1133	980
Porcentaje		0	0	3	22	74	2	5	20	39	34