

# EXERGO

UNIVERSIDAD CENTRAL “MARTA ABREU” DE LAS VILLAS

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL



## Trabajo de Diploma

**TÍTULO:** Caracterización de la representación social del portal INTRANET UCLV.

**Autor:** Maylén Fernández Quintana.

**Tutor:** MSc. Ernesto Gómez Cangas.

**Co-tutor:** MSc. Yunier Broche Pérez.

Curso 2012-2013

# EXERGO

*Mi mundo es mi representación.*

*Arthur Schopenhauer*

## DEDICATORIA

---

*A mi mami, a mi papi y a mis hermanitos que son lo que más quiero en el mundo....*

# AGRADECIMIENTOS

*A mi mami, a mi papi y a mis hermanitos.....*

*A toda mi familia en especial a Yudi, a Boli, a tía Tachi, a Yoandri, a tia Justa y a Gonzalo.....*

*A Ernesto y a Broche por su ayuda y apoyo.....*

*A Yosvi por su amor y comprensión y a su familia por acogerme como a una más.....*

*A todos mis amigos en especial a Alicia, Yanet, Yoana y el Pachi.....*

*A todos los profesores de la carrera.....*

*Gracias*

# RESUMEN

La presente investigación persiguió caracterizar la representación social que sobre el portal Intranet UCLV presentan los estudiantes de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas a través de las tres dimensiones de esta categoría: la actitud, la información y el campo de representación.

El estudio aborda los postulados teóricos fundamentales para comprender las representaciones sociales así como un breve acercamiento a la inserción de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en las universidades mediante la creación de los portales de Intranet.

La metodología utilizada se adscribe a la alternativa metodológica mixta con un predominio del paradigma cuantitativo. Se utilizaron como técnicas de obtención de información: la entrevista semiestructurada, el cuestionario y la asociación libre de palabras.

Dentro de los principales resultados puede apreciarse que la representación social que los estudiantes universitarios tienen de portal Intranet UCLV es predominantemente polémica. Referido a las dimensiones, los estudiantes presentan una actitud positiva reconociendo la utilidad y funcionalidad del portal, un grado de información basado en los niveles de uso de sus opciones y un núcleo central que lo define como una herramienta informativa.

Se recomienda comunicar los resultados alcanzados al Grupo de Comunicación de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, con el fin de implementar sus resultados y poder perfeccionar los servicios brindados por el portal Intranet UCLV, tomando en consideración la representación social del estudiantado.

**Palabras clave:** Representación Social, Portal Intranet UCLV, Actitud, Información y Campo de Representación.

# SUMMARY

This investigation pursues the characterization of the social representation the students of the Central University 'Marta Abreu' of Las Villas have about UCLV's Intranet portal, via the 3 dimensions of this category: attitude, information and the field of representation.

The study addresses fundamental theoretical positions in an effort to understand the social representations as well as a brief overview as to the insertion of New Technologies of Information and Communication in the Universities through the creation of Intranet portals.

The methodology employed ascribes to the mixed methodological alternative where the quantitative paradigm dominates. Techniques used in the recollection of data include: Semistructured interview, questionnaire, and free association of words.

Within the principal results it can be appreciated that the social representation that university students have about UCLV's Intranet portal is predominantly polemic. In reference to the dimensions, the students have a positive attitude recognizing the usefulness and functionality of the portal, a degree of information based on the levels of use of their options and a central nucleus the is defined as an informative tool.

It is recommended that the results obtained be communicated to the Communication Group of the Central University 'Marta Abreu' of Las Villas, with the objective of implementing these results and being able to perfect the services brought by the UCLV Intranet portal, taking into consideration the social representation of the students.

**Key Words: Social Representation, Intranet portal of UCLV, Attitude, Information and Field of Representation**

# ÍNDICE

## **INTRODUCCIÓN / 1**

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO / 7**

### **1. Representaciones teorizadas. Referentes teóricos sobre las representaciones sociales / 7**

1.1. Representaciones sociales: conceptualización / 7

1.2. Las representaciones sociales: procesos de formación / 11

1.3 Las representaciones sociales: clasificación / 14

1.4 Las representaciones sociales: dimensiones / 15

1.5 Las representaciones sociales: funciones / 17

1.6 Las representaciones sociales y la comunicación / 19

### **2. Nuevas plataformas de la Información y la Comunicación / 23**

2.1 Breve acercamiento a las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicación / 23

2.2 Intranet: la Web interna de la organización / 27

2.3 Intranets: las Tecnologías de Información y la Comunicación en función de la Educación Superior / 31

## **CAPITULO II: REFERENTES METODOLÓGICOS / 34**

2.1. Situación Problémica / 34

2.2. Descripción del escenario de investigación / 34

2.3. Alternativa Metodológica de Investigación / 35

2.4 Diseño de investigación / 36

2.5 Modalidad de investigación en comunicación / 36

2.6 Operacionalización de la variable / 37

2.6 Selección de la muestra / 38

2.7 Instrumentos para la recogida de información / 41

2.8 Procesamiento de los datos / 43

2.9 Principios éticos de la investigación / 43

## **CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS / 44**

3.1.1 Análisis del cuestionario / 44

3.1.2 Análisis de la asociación libre de palabras / 60

3.1.3 Análisis de la entrevista semiestructurada / 69

3.2. Análisis Integral / 74

# ÍNDICE

---

Conclusiones / 82

Recomendaciones / 84

Bibliografía / 85

Anexos

# INTRODUCCIÓN

El desarrollo tecnológico se percibe como un proceso dinámico que nunca se detiene, se vive en un mundo cambiante donde las condiciones de vida se van transformando con el devenir del tiempo. Esto hace que el hombre esté continuamente explorando nuevas estrategias, herramientas y actividades de supervivencia, creando a la par de ellas nuevas tecnologías, las que a su vez repercuten en la sociedad, pues su presencia genera cambios subsiguientes, convirtiéndose esto en un ciclo ininterrumpido.

“La tecnología ocupa un lugar central de debate en la sociedad moderna, como hace tres siglos ocurrió con la máquina de vapor y la Revolución Industrial” (Rubira, 2006, p.10). No por casualidad:

Uno de los motores básicos del proceso histórico humano lo ha constituido el desarrollo de la ciencia y la tecnología, que es lo que determina el horizonte de posibilidades de producción económica y, por consiguiente, gran parte de las características estructurales de una sociedad (Fukuyama, 2002, p.35).

Como bien apuntó Raymond Williams (1992) una tecnología, más si se trata de una tecnología de la comunicación, necesita de un tiempo de socialización a veces prolongado. Incluso puede llegar a ser masiva y todavía estar en pleno proceso de asimilación y construcción social por parte de los individuos para ser incorporada cabalmente y alcanzar la mayoría de sus usos potenciales. Esto demuestra que las herramientas tecnológicas disponibles en la actualidad han permitido crear un abanico de opciones para facilitar la comunicación y la transferencia o difusión de información.

La universidad actual no queda al margen de esta condición, y por el contrario se convierte en una de las instituciones donde la tecnología juega un papel fundamental en los procesos académicos y científicos que en ella se generan. Las competencias (tanto de los profesores como de los estudiantes) para operar con efectividad las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) crecen rápidamente. Las universidades disponen de salas y laboratorios de computación y navegación y los estudiantes que

# INTRODUCCIÓN

ingresan a la educación superior llegan, por lo general, con experiencias previas en materia de NTIC.

Es entonces un buen momento para reflexionar sobre algunas de las nuevas exigencias de un modelo universitario apropiado a las condiciones actuales. En más de ochocientos años de historia, pocas veces la universidad estuvo sometida a retos y cambios como los que debe enfrentar hoy. La sociedad de la información reclama una participación cada vez más activa de estas instituciones. (Fernández, 2009, Párr.3)

Las NTIC ocupan un lugar prominente entre las herramientas que las universidades requieren para alcanzar metas educativas, científicas y productivas mucho más altas que las actuales. El desarrollo de las mismas ha cambiado la sociedad y esta transformación lleva, a la vez, a cambios trascendentales en el acceso a la información, que ahora es más rápido, amplio y preciso.

En este sentido, la creación de portales de Intranets ocupa un alto porcentaje de los recursos de investigación y desarrollo que emplean actualmente muchas universidades en el mundo, porque ellos son instrumentos muy potentes para ordenar y facilitar el acceso a la información, para coordinar la investigación y la enseñanza, para estimular y soportar el intercambio de ideas así como para gestionar la información y el conocimiento que se necesita para el buen desenvolvimiento de la actividad académica en general. Presentando como ventaja adicional el hecho de constituir un espacio donde poder compartir y acceder a la información requerida en cada momento, en tiempo real y sin necesidad de desplazamientos físicos.

Si bien los portales de Intranet pueden generar las ventajas descritas anteriormente, con frecuencia una concepción estrecha con una proyección solo hacia el interior de la organización, con muchos o pocos recursos de información disponibles, pero poco comprensibles, y donde la recuperación de la información necesaria, el intercambio y la colaboración entre sus usuarios es

# INTRODUCCIÓN

difícil, impide una adecuada gestión de la información y por tanto poca usabilidad de los mismos.

El diseño de un portal de Intranet debe basarse en satisfacer las necesidades de sus usuarios por medio de sus opciones, servicios y eficaz gestión de la información.

Por estas razones resulta preciso estudiar las representaciones que sobre los portales de Intranet tienen sus usuarios, en función de potenciar su funcionalidad tomando como referencia los propios significados generados por su uso.

En Cuba se encuentran tres grandes Casas de Altos Estudios: La Universidad de Habana, la Universidad de Santiago de Cuba y la Universidad Central de las Villas. Estas tres universidades han evolucionado insertando la tecnología en sus procesos de instrucción y educación. En función de esto en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas se diseña en el año 2004 el primer portal de Intranet a nivel universitario. Mediante este portal los alumnos, profesores y personal de administración pueden acceder a datos, informaciones y servicios y en vez de utilizar un complicado sistema de usuarios y palabras clave, se opta porque el servidor identifique la dirección (IP) desde donde se conecta el usuario, y si es una computadora de la universidad se le deja acceder.

Este portal conocido como Intranet UCLV, se trata de un medio para la comunicación e información. Es, por tanto, un objeto esencialmente complejo si se tiene en cuenta que al igual que el Internet es: “un espacio simbólico que está atravesando por disímiles factores culturales y psicológicos que se mueven en varios planos a la vez, desde el individual hasta el macrosocial” (Rubira, 2006, p. 94).

Dichos factores, por un lado, intervienen en la configuración de la representación e identificación que con la Intranet poseen sus usuarios, pero al mismo tiempo, están a merced del significado y peso que la representación les otorga teniendo en cuenta que “las representaciones se colocan entre los objetos y los sujetos

# INTRODUCCIÓN

articulándolos a través de un engranaje dialéctico de constricciones y habilitaciones” (Rubira, 2006, p.94). De tal suerte, las representaciones juegan un papel esencial en la comunicación al igual que en la realización de otras prácticas cotidianas. Ya que la comunicación es referente en la construcción de la representación y al mismo tiempo las representaciones se expresan en la dinámica comunicativa que se establece de sujeto a sujeto.

La interconexión entre representaciones y comunicación esta dada por Moscovici desde su propuesta para clasificar las representaciones como sociales, a partir del nivel funcional donde alega el papel que tienen en la orientación de las conductas y la comunicaciones. Dicho autor además opina que buena parte de los conceptos de la psicología incluyendo el de representación social presentan carácter interdisciplinario exponiéndolos como mecanismos humanos irreductibles a un campo en específico. Marcado por esta idea llegó a decir que “en realidad, la psicología social analiza y explica los fenómenos que son simultáneamente psicológicos y sociales. Este es el caso de las comunicaciones de masas, del lenguaje, (...) de las representaciones sociales que compartimos y así sucesivamente.” (Moscovici, 1985, citado en Machado, p.34).

Por ser múltiples los nexos e interconexiones que existen entre representación social y comunicación, que conforman una dialéctica única, se pretende una cercanía al corpus representacional de la Intranet en estudiantes universitarios como punto de partida para futuras indagaciones en el extenso terreno de la subjetividad social y sus implicaciones para los procesos de comunicación. Teniéndose en cuenta las condiciones de uso de la Intranet en tanto contexto de desarrollo de la representación social y a través de la tres dimensiones de la categoría: la actitud, la información y el campo de representación.

Una vez planteado todo lo anterior se pudo constatar como problema de investigación el siguiente:

# INTRODUCCIÓN

## **Problema de investigación:**

¿Cuál es la representación social que sobre el portal Intranet UCLV presentan los estudiantes de la Universidad Central Marta Abreu de las Villas?

## **Objetivo general:**

Caracterizar la representación social que sobre el portal Intranet UCLV presentan los estudiantes de la Universidad Central Marta Abreu de las Villas.

## **Objetivos Específicos:**

1. Identificar la actitud que presentan los estudiantes universitarios sobre el portal Intranet UCLV.
2. Determinar la información que sobre el portal Intranet UCLV tienen los estudiantes.
3. Describir la jerarquización de los elementos que componen del campo de representación de los estudiantes respecto al portal Intranet UCLV.

La presente investigación contribuye a conocer el grado de apropiación y utilización del portal Intranet UCLV tomando como referente la representación social que los estudiantes universitarios presentan respecto al mismo.

En el campo de la Comunicación Social presenta gran importancia el vincular disciplinas como Psicología contribuyendo a la transdisciplinariedad de la misma.

A pesar de existir investigaciones previas que vinculan la categoría representación social con las NTIC resulta útil caracterizar este fenómeno a nivel de universidad a través del portal Intranet UCLV.

De manera general el informe de investigación cuenta con la introducción, tres capítulos, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

El Marco Teórico es el primer capítulo en el cual se abordan en un primer epígrafe las representaciones sociales desde su conceptualización, clasificación,

# INTRODUCCIÓN

proceso de formación, funciones, dimensiones y relación con la comunicación. Cuenta además, con un segundo epígrafe de acercamiento a las NTIC y a los portales de Intranet vistos en función de la información y la comunicación en las organizaciones y en las universidades.

En el segundo capítulo se expone el diseño metodológico de la investigación incluyendo las técnicas, método y procedimientos que presenta la misma.

El capítulo tres se presenta el Análisis de los Resultados de la caracterización de la representación social que del portal Intranet UCLV poseen los estudiantes universitarios desde las tres dimensiones de esta categoría.

# I MARCO TEÓRICO

## 1- Representaciones teorizadas. Referentes teóricos sobre las representaciones sociales

### 1.1 Representaciones sociales: conceptualización

El vínculo real entre sujeto, objeto y contexto, ha sido una preocupación recurrente en estudiosos de las ciencias sociales a lo largo del tiempo. Asunto que ha generado un reto metodológico y que ha sido abordado con la aparición de una categoría abarcadora y sinérgica: la Representación Social.

Serge Moscovici (citado en Moreno, 2007, p.48) es quien trae a las sociedades modernas el concepto de Representación Social a partir del concepto de Representación Colectiva, propuesto Émile Durkheim. Para Moscovici una representación es:

Una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. Es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación. (...) son sistemas de valores, nociones y prácticas que proporciona a los individuos los medios para orientarse en el contexto social y material, para dominarlo. (Moscovici, 1979, citado en Mora, 2002, Capítulo 2, Párr.1).

Moscovici (1961, citado Cordero & Gonzáles, 2008, p.61) además explica: “si bien es fácil captar la realidad de las representaciones sociales, no es nada fácil captar el concepto.” En efecto, la definición de representación social ha sido uno de los aspectos más controvertidos dentro de este campo de estudios. Primero habría que empezar preguntándose: ¿qué se entiende por representación comúnmente? En el teatro, para referirse a un ejemplo particular, representar implica una sustitución aparente, poner algo en el lugar de otra cosa. Esta metáfora no es casual: una representación puede referirse lo mismo a objetos ideales que a reales, tanto ausentes como presentes.

# I MARCO TEÓRICO

En el acto de representación siempre se relaciona un sujeto con un objeto determinado. Para la investigadora Denise Jodelet representar es, en el sentido estricto de la palabra, volver a presentar, o sea, re-producir un objeto cualquiera mediante un mecanismo alegórico. Esta re-producción siempre es subjetiva en última instancia (1986, citado en Machado, 2008, p.15).

En la representación tenemos el contenido mental concreto de un acto de pensamiento que restituye simbólicamente algo ausente, que aproxima algo lejano. Particularidad importante que garantiza a la representación su aptitud para fusionar el concepto y su carácter de imagen. (Jodelet, 1986, citado en Machado, 2008, p.17).

En todo caso, como expone Rainer Rubira la representación siempre es portadora de un significado asociado que le es inherente. Al ser formulada por sujetos sociales, no se trata de una simple reproducción sino de una complicada construcción en la cual tiene un peso importante, además del propio objeto, el carácter activo y creador de cada individuo, el grupo al que pertenece y las constricciones y habilitaciones que lo rodean (Rubira, 2006, p.35).

Sería imperdonable caer en el error de considerar que las representaciones son un mero espejo mental del mundo exterior.

Aquí y allá existe una tendencia a considerar que las representaciones sociales son reflejo interior de algo exterior, la capa superficial y efímera de algo más profundo y permanente. Mientras que todo apunta a ver en ellas un factor constitutivo de la realidad social, al igual que las partículas y los campos invisibles son un factor constitutivo de la realidad física. (Moscovici y Hewstone, 1986, citado en Ávila & Gonzáles, 2008, p.69).

Según el propio Moscovici (1979, citado en Machado, 2008, p.14) lo primero que distingue a cualquier definición de representación social sin importar su procedencia es el abandono fáctico de la distinción clásica behaviorista entre estímulo y respuesta y, más entre sujeto y objeto. La teoría de las representaciones plantea que no hay distinción alguna entre los universos

# I MARCO TEÓRICO

externo e interno, entiéndase objetivo y subjetivo, tanto en el caso de los individuos como en los grupos a los cuales estos pertenecen. “El sujeto y el objeto no son fundamentalmente distintos.” (Moscovici, 1979, citado en Cordero y Gonzáles, 2008, p.63).

Marisela Perera, investigadora cubana que realizó una sistematización de esta categoría expone que Moscovici y Jodelet proponen, analizar la representación desde una visión psicosocial que propugna una lectura ternaria: sujeto individual-sujeto social-objeto. La relación Sujeto Individual-Objeto, está mediada por un Sujeto Social mediación que ambos autores consideran indispensables para la constitución de lo psíquico. Esto supone una interacción que implica modificaciones sobre el pensamiento, sobre el comportamiento del sujeto y sobre la realidad misma. (2005, p.42).

La noción de representación social nos sitúa en el punto donde se interceptan lo psicológico y lo social. Antes que nada concierne a la manera en que nosotros, sujetos sociales, aprehendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro ambiente, las informaciones que en él circulan, a las personas de nuestro entorno próximo o lejano. En pocas palabras, el conocimiento «espontáneo», «ingenuo» que tanto interesa en la actualidad a las ciencias sociales, ese que habitualmente se denomina conocimiento de sentido común. (Jodelet, 1986, citado en Moreno, 2007, p.47).

En consecuencia con esto Rubira (2006, p.37) afirma que la insistencia por rescatar las creencias de los individuos y por revalorizar sus teorías del mundo más allá de lo que suponen los cánones academicistas es una ganancia de primer orden para las ciencias sociales en su esfuerzo por descender del pedestal, del distanciamiento positivista, y llegar a las masas.

Cada representación está anclada a un grupo y a un objeto en específico a través de una dinámica semántica compleja. Algunos de los componentes de la representación pueden ser verbalizados, declarados en el discurso de los sujetos; otros permanecen ocultos e incluso pueden pasar desapercibidos para la propia persona acostumbrada a ellos.

# I MARCO TEÓRICO

Las representaciones sociales se manifiestan en un espacio discursivo, pero también expresan elementos de la subjetividad social que no se hacen explícitos en formas discursivas; adoptan otras formas que aparecen en el imaginario social, en las tradiciones, las creencias, etc. y que con frecuencia se mantienen como sentidos subjetivos, cuya expresión en los discursos que circulan y en la constitución de las representaciones sociales no es necesariamente idéntica. (González, 2002, citado en Machado, 2008, p.20).

Esto plantea un reto metodológico que los estudiosos de las representaciones han resuelto con instrumentos que se apoyan entre sí para conseguir un análisis global y sinérgico.

Otro concepto bien acabado es el que propone Moscovici en 1979, donde expresa que una representación social es una modalidad particular de conocimiento cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. Es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberando los poderes de su imaginación. (1979, Citado en De la guardia, 2005, p.30).

Wilhelm Doise, en cambio, considera que las representaciones “constituyen principios generativos de tomas de posturas que están ligadas a inserciones específicas en un conjunto de relaciones sociales y que organizan los procesos simbólicos implicados en esas relaciones.” (Citado en Moreno, 2007, p.51).

Ambos autores, Moscovici y Doise, se centran en dos aspectos imprescindibles para diferenciar a la representación de otros términos estrechamente vinculados como los de ideología, imagen, opinión y actitud.

La Teoría de las Representaciones ve al sujeto cual portador de la praxis social y de la transformación del mundo tanto a nivel individual como grupal y social.

Mientras que la ciencia trata de construir un mapa de las fuerzas, objetos y eventos que no se ven afectados por nuestros deseos y por nuestra

# I MARCO TEÓRICO

conciencia; las representaciones sociales estimulan y modelan nuestra conciencia colectiva, explicando eventos y cosas de forma que sean accesibles a cada uno de nosotros. (Moscovici 1979, citado en Cortés, 2010, Párr. 13).

Las representaciones hacen posible que lo nuevo no resulte tan extraño y permiten que el individuo se desenvuelva mejor en sociedad. En ese sentido, una representación social tiene en primer lugar un valor práctico intrínseco que se evidencia en la interacción de los sujetos con el objeto.

No se debe hablar de una representación social pura, en realidad, las representaciones constituyen intrincados sistemas en cuyo desenvolvimiento tiene un peso fundamental la historia de cada persona y del grupo en general.

Las representaciones están inscritas en los pliegues del cuerpo, en las disposiciones que tenemos y en los gestos que realizamos. Forman la sustancia de ese habitus del que hablaban los antiguos, que transforma una masa de instintos y órganos en un universo ordenado, en un microcosmos humano del macrocosmos físico, hasta el punto de hacer que la biología aparezca como una sociología y una psicología. (Moscovici y Hewstone, 1986, citado en Ávila y Gonzáles, 2008, p.71).

Para finalizar se debe citar un concepto muy abarcador y actual, que toma en cuenta mucho de los postulados anteriormente mencionados presentado por Perera en las consideraciones finales de su Tesis de Doctorado Sistematización crítica de la Teoría de las Representaciones Sociales al definir las como: “dimensión subjetiva que integra contenidos y procesos cognitivos y simbólicos, mediados por procesos afectivo/emocionales, que actualiza en una situación particular condicionada por el contexto socio-histórico-cultural concreto” (2005, p.119).

## **1.2 Representaciones sociales: procesos de formación**

Serge Moscovici desde 1961, en su tesis doctoral El psicoanálisis: su imagen y su público, demostró que las representaciones sociales se formaban y

# I MARCO TEÓRICO

funcionaban mediante dos procesos continuos, dinámicos e interdependientes a la vez: la objetivación y el anclaje.

“La objetivación es una operación que estructura, estiliza y grafica la abundancia de nociones o criterios que pululan en el flujo de comunicaciones en que nos hallamos sumergidos con frecuencia” (Rubira, 2006, p.59); proceso cuya importancia radica en que permite a partir de él, materializar en imágenes concretas, lo abstracto o poco tangible.

Moscovici (1961 citado en Rubira, 2006, p.59) con el objetivo de explicar en profundidad el proceso, plantea que este se produce a través de tres fases: una primera de selección o descontextualización, a la que sucede una fase de formación del núcleo figurativo y una tercera de naturalización. Seguidamente puede verse en qué consiste cada una de ellas:

- Selección o descontextualización. En esta fase se comienza a construir el “objeto para nosotros” a través de la selección y descontextualización de elementos y conceptos que se encuentran relevantes a partir de valores, normas, conocimientos; se trata de una retención selectiva en la que el sujeto imprime mucho de sí mismo, pues en ella interfiere su tamiz cultural y normativo, condición que propicia que informaciones con igual contenido sean procesadas de forma diferente por diversas personas.
- Formación del núcleo figurativo. En esta fase se organiza y estructura toda esa información seleccionada y asimilada con el propósito de dar cuenta del objeto motivante para proporcionar una imagen del objeto de la representación coherente, sintética, condensada, simple, concreta, fácil de expresar.
- Naturalización: En esta etapa el núcleo figurativo se convierte en una realidad creíble y aceptada, se convierte en un elemento más de la realidad objetiva; se olvida el carácter simbólico del núcleo figurativo y se ve como algo real

# I MARCO TEÓRICO

Por otra parte, según Páez (1987 citado en Rubira, 2006, p.60) el proceso de anclaje resulta el mecanismo mediante el cual el sujeto hace que su representación sobre el objeto se incorpore al marco referencial de la colectividad y se convierta así en instrumento útil para interpretar la realidad, actuar sobre ella, guiar su conducta, establecer y modelar sus relaciones sociales.

Se trata de la inserción de este conocimiento logrado dentro de un pensamiento constituido.

Al insertarse el esquema objetivado dentro de una red de significaciones, la representación social adquiere una funcionalidad reguladora de la interacción grupal, una relación global con los demás. Las figuras del núcleo de la representación son teñidas de significados que permiten utilizar a la representación como un sistema interpretativo que guía la conducta colectiva. (Mora, 2002, p.12).

Jodelet (1986, citado en Rubira, p.61) ve el anclaje desde tres aristas fundamentales:

- Como asignación de sentido: El anclaje visto como asignación de significado al objeto representado. En esta arista la jerarquía de valores que se impone en la sociedad contribuye a crear una red de significados.
- Como instrumentación del saber: Se ajusta la representación de acuerdo con el sistema de interpretaciones que se tenga del mundo, como marco o instrumento de conducta.
- Como enraizamiento en el sistema de pensamiento: La representación siempre se inserta dentro de algún sistema previo de pensamientos. El anclaje da cuenta de este proceso de incorporación al universo subjetivo de los individuos.

Se había mencionado anteriormente que los mecanismos de objetivación y anclaje están en la base de cualquier representación e incluso de otras variantes del pensamiento social. Sin embargo, es preciso aclarar que “para

# I MARCO TEÓRICO

cada representación se lleva a cabo un proceso de objetivación diferente, mayor o menor, según el nivel de realidad y la situación del objeto y el grupo”. (Moscovici, citado en Rubira, 2006, p.61).

## 1.3 Representaciones sociales: clasificación

Según Moscovici, (1988 citado en Cordero & Gonzáles, 2008, p. 67) las representaciones sociales, se clasifican en tres tipos teniendo en cuenta las relaciones sociales de poder:

- **Hegemónicas:** son aquellas caracterizadas por su alto grado de consenso en el seno de la sociedad: son compartidas por un mayor número de grupos sociales y están más arraigadas, lo que garantiza su estabilidad y permanencia. De ahí también su ascendencia, o sea, el relativo poder de coerción que ejercen sobre los miembros del grupo que las comparten. Es evidente su similitud con las representaciones colectivas de Durkheim.
- **Emancipadas:** no tienen el mismo alcance de las hegemónicas, apenas se sustentan en algunos grupos interrelacionados que las comparten, subgrupos sociales, muy específicos, de carácter emergente, con nuevas formas de ver el mundo. De ahí la flexibilidad de este tipo de representaciones que pueden evolucionar, expandirse y asentarse como hegemónicas; aunque devienen polémicas en función de las circunstancias sociales.
- **Polémicas:** son aquellas que se configuran a partir de conflictos sobre la base de hechos sociales relevantes, por lo que expresan formas de pensamiento divergentes. Delimitan más la identidad grupal en tanto son resultado de relaciones antagónicas con otros grupos. Suelen ser generadoras de cambios sociales.

El propio Moscovici (1988, en Cordero & Gonzáles, 2008. p.68) expone además, que las representaciones emancipadas no tienen el alcance macro de las hegemónicas. Son propias de grupos que surgen con nuevas visiones y criterios del mundo, trayendo consigo la semilla de un posible cambio. En

# I MARCO TEÓRICO

esencia, estas son muy flexibles y dinámicas. Con el tiempo a veces evolucionan hasta convertirse en representaciones hegemónicas de forma lenta y pacífica. En la mayoría de los casos, sin embargo, las representaciones emancipadas se transforman en representaciones polémicas, las cuales se configuran en torno a hechos u objetos de relevancia que constituyen el centro de conflictos intergrupales.

## 1.4 Representaciones sociales: dimensiones

Las representaciones sociales se muestran como un conjunto de proposiciones, de reacciones y de evaluaciones referentes a puntos particulares organizadas de manera diferente según las clases, las culturas y los grupos y constituyen tanto universos de opiniones como clases, culturas y grupos. Cada universo tiene tres dimensiones: la actitud, la información y el campo de representación o la imagen” (Moscovici, 1979 citado en Rubira, 2006, p.78).

Ninguna de la dimensiones, ya sea la actitud, la información o el campo de representación puede verse diferenciada de las demás pues las tres forman un sistema complejo único e indivisible, en constante actividad pero a la vez estable.

La actitud afirma el propio Moscovici (1979 citado en Ávila y Gonzáles, 2008, p.79) es la que se ha calificado como inicial en el proceso de formación de las representaciones, es el componente afectivo-valorativo que manifiesta el sujeto social en relación con el objeto de la representación y se considera como dimensión evaluativa, ya que se refiere a la orientación global favorable. Por su función evaluativa la actitud es la dimensión que determina el carácter dinámico de las representaciones en tanto orienta las conductas respecto al objeto. Aún si la información es escasa y la representación está poco estructurada, la posición hacia el objeto ha sido fijada por la actitud. “Todos sabemos perfectamente que las lagunas informativas no impiden que las personas tomen posturas contundentes sobre ciertos objetos aunque apenas sepan de qué están hablando” (Ibáñez, 1988, citado en De la Guardia, 2005, p.34).

# I MARCO TEÓRICO

Según Ibáñez (1988, citado De la Guardia, 2005, p.34) la información remite a la organización de los conocimientos que se tienen sobre un objeto social determinado, o sea, la suma de conocimientos, de saberes; pero también alude a la calidad y cantidad de la información. Como se ha visto, la inserción social del individuo condiciona el acceso a la información, así como la experiencia con el objeto de la representación; la información obtenida a partir de contactos directos con el objeto resulta diferente de la que circula a través de los medios de comunicación.

Lo anteriormente expuesto, se relaciona con las facilidades o dificultades que afrontan los sujetos para acceder a esa información en términos de calidad y cantidad. Es obvio que al respecto resultarán determinantes la posición social de los individuos y su pertenencia a uno u otro grupo.

Por último el campo de representación que hace alusión a la organización y al orden prioritario de los elementos que configuran los contenidos representacionales. “Nos remite a la idea de imagen, de modelo social, al contenido concreto y limitado de las proposiciones que se refieren a un aspecto preciso del objeto de representación” (Moscovici, 1979, citado en Ávila & Gonzáles, 2008, p.80). El campo se articula en núcleo o esquema figurativo, parte más estable que dispone en torno a sí los contenidos representacionales, dotándolos de sentido; y periferia, de carácter más flexible y que permite la adaptación de la representación a cambios coyunturales.

En el núcleo figurativo (...) se integran los contenidos representacionales de mayor significación o centralidad. Aquellos que son relevantes para los sujetos, en forma de un conjunto de proposiciones, términos, significados o imágenes simbólicas y que expresan vívidamente al objeto representado (Perera, 2005, p.63).

La hipótesis del núcleo central, presentada por Jean-Claude Abric (1976, citado en Knapp, Suárez & Mesa, 2003, p.26), parte de la formulación de Moscovici sobre el núcleo figurativo. La idea fundamental de Abric es que los elementos cognitivos que forman la representación desempeñan roles diferentes. Así, los

# I MARCO TEÓRICO

componentes centrales se agrupan en una estructura llamada núcleo central, que posee dos funciones: actúa como generador de sentido, a partir de este se crea o se transforma el significado de los otros elementos constitutivos de la representación y como organizador, es a su alrededor que se disponen los elementos cognitivos de la representación, estableciendo vínculos entre sí, cuya naturaleza también es determinada por el núcleo central.

Por su parte, los elementos periféricos “comprenden informaciones retenidas, seleccionadas e interpretadas, juicios formulados a propósito del objeto y de su entorno, estereotipos y creencias” (Abric, 2001, citado en Cordero & Gonzáles, 2008, p.72).

Abric (2001, citado en Ávila & Gonzáles, 2008, p.81) expone además, que la naturaleza del objeto y la finalidad de la situación definen él o los elementos centrales de la representación que adquieren, entonces, dos dimensiones: una dimensión funcional, donde los elementos centrales serán los relacionados a la realización de una tarea; o una dimensión normativa, donde los elementos centrales son constituidos por una norma, un estereotipo o una actitud dominante hacia el objeto de la representación.

## **1.5 Representaciones sociales: funciones**

Denise Jodelet, profesora adjunta de la Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales de París, expresa que las representaciones sociales cumplen varias funciones entre las cuales destaca tres que para ella son básicas (1986, citado en De la Guardia, 2005, p.31):

- La integración de la novedad: se refiere al proceso de adecuación de los conocimientos científicos y abstractos a los códigos grupales. O sea es el momento en el cual lo nuevo es adaptado a los esquemas ya existentes de modo que resulta comprensible para los miembros del grupo. Estos conocimientos se convierten así en saberes de sentido común que los individuos expresan a través de sus prácticas sociales.

# I MARCO TEÓRICO

- La función de interpretación de la realidad: hace referencia al rol que desempeñan las representaciones sociales; en tanto constituyen esquemas mentales que influyen en la lectura que los individuos realizan con respecto a su medio circundante. Entendido de este modo la realidad no sólo incide en las percepciones de los miembros del grupo sino que constituye a la vez una construcción grupal.
- La función de orientación de las conductas y las relaciones sociales: en este sentido, es válido señalar que las representaciones sociales incluyen, al igual que las actitudes, un elemento comportamental, es decir que se refieren no sólo a las percepciones de los sujetos, sino también a sus acciones. Es comprensible entonces que estas representaciones sociales constituyan una guía para la acción individual si bien constituyen esquemas de pensamiento que permiten a los sujetos interactuar dentro del grupo y dentro de la sociedad.

Abric, (2001, citado en Cordero & Gonzáles, 2008, p.69) por su parte, enumera cuatro funciones esenciales de toda representación social:

- Función de saber: las representaciones sirven para entender y explicar la realidad. Facilitan la asimilación de los objetos que tocan a la puerta de los grupos al presentarlos de forma comprensible y accesible. Permiten el intercambio social, la transmisión y difusión del conocimiento de sentido común.
- Función de identidad: las representaciones son clave para entender los fenómenos de identidad y especificidad de los grupos. Sitúan a los sujetos en el espacio social al constituir parte de la malla invisible que liga a unos individuos con otros. Así, son una garantía de la coherencia y permanencia de la sociedad en el tiempo.
- Función de orientación: las representaciones conducen los comportamientos sociales como mapas de orientación de las prácticas diarias de las personas. Intervienen en la dilucidación de la finalidad de las situaciones que protagonizan los grupos y en la creación de expectativas y anticipaciones hacia el objeto.

# I MARCO TEÓRICO

- Función justificadora: las representaciones sancionan y legitiman las acciones de los sujetos como válidas, al estar en plena sintonía con el espectro de normas y valores defendidos por los miembros de un grupo.

Las funciones antes mencionadas, propuestas por Jean Claude Abric fueron desarrolladas por dos investigadoras del tema: Marisela Perera e Ilette Alfonso Pérez. Esta última teniendo en cuenta lo expuesto por Perera añade dos funciones que guardan estrecha interrelación con las mencionadas anteriormente.

- Función sustitutiva: Las representaciones actúan como imágenes que sustituyen la realidad a la que se refieren, y a su vez participan en la construcción del conocimiento sobre dicha realidad.
- Función icónico-simbólica: Permite hacer presente un fenómeno, objeto o hecho de la realidad social, a través de las imágenes o símbolos que sustituyen esa realidad. De tal modo, ellas actúan como una práctica teatral, recreándonos la realidad de modo simbólico (Alfonso, 2002, capítulo 2, Párr.8-9).

## 1.6 Las representaciones sociales y la comunicación

Las representaciones sociales cumplen una importante función dentro de los procesos de comunicación, en especial en el mundo de hoy, en que se hace tan difícil digerir las diferentes dimensiones de una realidad en extremo cambiante y parcelada. “La comunicación no es posible sin la participación de las representaciones.” (Martín Serrano, 1982, citado en Rubira, 2006, p.63).

Los intercambios simbólicos de la cotidianidad, explica el propio Rainer Rubira, más que códigos y subcódigos comunes, requieren un basamento de criterios, opiniones, esquemas, valoraciones y reflexiones que sustenten y alimenten el flujo comunicativo. Cada representación nace al calor de la comunicación, entre las conversaciones de los sujetos y la agenda temática de los media, para al fin y al cabo convertirse en el motor que impulsa a la comunicación misma (2006, p.63).

# I MARCO TEÓRICO

Las representaciones juegan un papel esencial en la comunicación al igual que en la realización de otras prácticas cotidianas. “Una premisa fundamental en el estudio de las representaciones sociales es el de la interrelación, que a su vez trae implícita una multitud de relaciones entre ambas categorías” (Rubira, 2006, p.61):

- La correspondencia entre las formas de organización de las Comunicaciones Sociales.
- Las modalidades del pensamiento social, visto desde el punto de vista de sus categorías, de sus operaciones y de su lógica.

Varios estudiosos hacen hincapié en algunas de estas interrelaciones, o desarrollan la relación de forma diferente de acuerdo a la atención prestada a la conexión entre comunicación social, por un lado, o a la estructura social, por otro.

Una representación no solo actúa sobre los intercambios comunicativos sino que, además, surge de estos.

Como proceso y forma de organización de la subjetividad social, las representaciones generan espacios de comunicación que llegan a instituirse en la sociedad; sin embargo, las representaciones sociales se forman y evolucionan en el propio proceso de comunicación. Por tanto, entre las representaciones sociales, la comunicación y la producción del conocimiento social se produce una relación de recursividad. (González, 2002, citado en Domínguez, 2006, p.6).

La importancia de las representaciones para la comprensión de los fenómenos de la comunicación, incluidos la recepción estuvo clara desde un principio para Serge Moscovici, quien, en 1970, estableció que el principal interés de la psicología social era estudiar los temas vinculados con la ideología y la comunicación, “ordenados según su génesis, su estructura y su función.” (Moscovici, 1985, citado en Rubira, p.94). Lo que no implicó jamás una patente de exclusividad pues desde entonces era obvio que la comunicación se ubicaba en la frontera de diversas disciplinas.

# I MARCO TEÓRICO

Desde aquella fecha Moscovici (1985, citado en Rubira, 2006, p.95) exponía que buena parte de los conceptos de la psicología social como representación, actitud, percepción, aprendizaje, etc. eran interdisciplinarios pues hablaban de mecanismos humanos irreductibles a un campo en específico.

Marcado por esta idea llegó a decir que:

En realidad, la psicología social analiza y explica los fenómenos que son simultáneamente psicológicos y sociales. Este es el caso de las comunicaciones de masas, del lenguaje, de las influencias que ejercemos los unos sobre los otros, de las imágenes y signos en general, de las representaciones sociales que compartimos y así sucesivamente. (Moscovici, 1985, Ávila & Gonzáles, 2008, p.104).

La incidencia de la comunicación es examinada por dicho autor en tres niveles (citado en Ávila & Gonzáles, 2008, p.120):

1- A nivel de emergencia de las representaciones cuyas condiciones afectan los aspectos cognitivos. Entre estas condiciones se encuentran:

a) La dispersión de la información concerniente al objeto representado y que son desigualmente accesibles según los grupos;

b) La focalización sobre ciertos aspectos del objeto en función de los intereses y la implicación de los sujetos, y

c) La presión a la inferencia debido a la necesidad de actuar, tomar posición u obtener el reconocimiento y la adhesión de los otros. Estos elementos diferencian el pensamiento natural en sus operaciones, su lógica y su estilo.

2- A nivel de procesos de formación. La objetivación (materialización de ideas abstractas, correspondencia de cosas con palabras o imágenes) y el anclaje (asignación de significado al objeto representado) que dan cuenta de la interdependencia entre la actividad cognitiva y sus condiciones sociales, el agenciamiento de sus contenidos, los significados y la utilidad que les son conferidos.

# I MARCO TEÓRICO

3- A nivel de las dimensiones de las representaciones que hacen referencia a la construcción de la conducta: opinión, actitud, estereotipos sobre los que intervienen los medios de comunicación (televisión, cine, prensa, radio) y otras agencias de socialización (familia, escuela, etc.). Los medios, según los estudios sobre su audiencia, presentan propiedades estructurales diferentes correspondientes a la difusión, la propagación y la propaganda. La difusión está en relación con la formación de las opiniones; la propagación con la de las actitudes, y la propaganda con la de los estereotipos.

Así, la comunicación social, bajo sus aspectos interindividuales, institucionales y de masas, aparece como condición de posibilidad y de determinación de las representaciones y del pensamiento social.

Rainer Rubira (2006, p.95) afirma que Moscovici, Jodelet, Abric, entre otros autores, al abordar la decisiva participación de las representaciones en las interacciones comunicativas y viceversa, emplean precisamente el término global de comunicación social para referirse a la comunicación de masas y a los intercambios lingüísticos y semánticos que se producen cara a cara. En la perspectiva de las representaciones sociales la comunicación se entiende en su más amplia concepción, tanto a nivel mediático como interpersonal, institucional y grupal.

Resulta un hecho constatado que la comunicación y la representación social se interrelacionan y se afectan de forma mutua e inevitable. En ese sentido, para los teóricos de las representaciones sociales, la comunicación no es la mera transmisión de mensajes que plantea el modelo informacional de Shannon sino más bien un intercambio en el cual los individuos son entes activos.

La importancia que revisten las comunicaciones sociales para la formación de las representaciones sociales no debe hacer olvidar la incidencia de otras fuentes de influencia. Por ejemplo, “las inserciones sociales no intervienen solamente a través de la exposición selectiva a distintos contenidos conversacionales, sino que ejercen también una influencia sobre el tipo de experiencia personal que se establece en relación al objeto de la

# I MARCO TEÓRICO

representación” (Domínguez, 2006, p.5). La misma autora, Silvia Domínguez, refiere que esta experiencia, variable según las distintas ubicaciones sociales, condiciona la relación con el objeto, así como la naturaleza del conocimiento que se alcanza sobre él (2006, p.5). Todos estos elementos contribuyen a la configuración de la representación social, entrelazando sus efectos con los que provienen de las comunicaciones sociales.

## **2. Nuevas plataformas de la Información y la Comunicación**

### **2.1 Breve acercamiento a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC), actualmente, están sufriendo un desarrollo vertiginoso, que está afectando a prácticamente todos los campos de la sociedad, y la educación no es una excepción. Esas tecnologías se presentan cada vez más como una necesidad en el contexto social donde los rápidos cambios, el aumento de los conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel constantemente actualizada se convierten en una exigencia permanente. Como señala Castell:

Un nuevo espectro recorre el mundo: las nuevas tecnologías. A su conjuro ambivalente se concitan los temores y se alumbran las esperanzas de nuestras sociedades en crisis. Se debate su contenido específico y se desconocen en buena medida sus efectos precisos, pero apenas nadie pone en duda su importancia histórica y el cambio cualitativo que introducen en nuestro modo de producir, de gestionar, de consumir y de morir (Castell, 1986, p.13)

El impacto directo de las NTIC en todos los ámbitos de la vida, unido a sus potencialidades mediadoras en el proceso de enseñanza aprendizaje demanda su inclusión en la creación de espacios y escenarios significativos para la formación profesional. En este sentido han sido creadas:

Plataformas de aprendizajes comerciales, libres y de desarrollo propio, las que en esencia, constituyen recursos informáticos que permiten organizar el proceso

# I MARCO TEÓRICO

de enseñanza aprendizaje apoyados en el concepto de virtualización de la educación y con el requerimiento de la interactividad en la producción de los recursos por los profesores y en la utilización por los estudiantes (Aportela. 2006, Párr.3).

Las aproximaciones conceptuales en torno a las NTIC se caracterizan por su nivel de generalidad y matices de imprecisión.

En líneas generales es posible sintetizar que las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación están constituidas por las computadoras, sus periféricos, los programas que soportan y las redes que las interconectan. Se apoyan en las telecomunicaciones, la informática y los audiovisuales y su hibridación como las multimedia de forma interactiva e interconectada. Sin embargo se coincide como mejor opción con el criterio de Cabero Almenara (2000) sobre la dificultad que entraña la construcción de una definición sobre las NTIC, siendo oportuno exponer sus características más definitorias a través de las propuestas de diversos autores como Castells (1986) y Gisbert (1992):

- 1-La Inmaterialidad
- 2- Instantaneidad
- 3- La Interactividad
- 4- Calidad técnica de imágenes y sonidos

Puede constatarse según Cabero Almenara (1996) que las NTIC han marcado su evolución a través de tres movimientos importantes. El primero de ellos fue, sin duda alguna, el fenómeno Internet, que más que un simple vehículo de difusión de información se ha convertido en la base común de trabajo y la fusión real de los entornos abiertos. El segundo paso importante se produjo con la llegada de las Intranets que se consideran áreas seguras donde se utiliza la tecnología Internet para desarrollar las comunicaciones internas y actividades de colaboración dentro de una empresa u organización. El tercer gran fenómeno, fruto de la natural evolución de los dos anteriores, fue el desarrollo de Intranets a un nivel aún más colaborativo: Son las denominadas Extranets

# I MARCO TEÓRICO

que representan realmente el puente entre la Internet (pública) y las Intranets corporativas (privadas).

Precisamente teniendo en cuenta su evolución se puede constatar que las NTIC proporcionan diversas y nuevas capacidades para tratar la información, que según Miranda (1996), son las siguientes:

a) Su gran capacidad para almacenar enormes cantidades de información. Esto cambiará el papel tradicional del profesor como fuente de información a un orientador en los procesos de enseñanza aprendizaje con su alumnado.

b) Las nuevas formas de comunicación entre los individuos. Las redes de comunicación y telemática posibilitan el intercambio de información entre ordenadores de un modo eficiente y transparente, rompiendo los obstáculos espaciales y temporales.

c) La capacidad de tratamiento de la información, y no sólo textuales, sino de otros sistemas de símbolos, hoy muy arraigados en la vida cotidiana como son los lenguajes audiovisuales, multimedia, hipertexto.

Tomando los criterios de autores como Bueno Monreal (1996), el predominio de una determinada tecnología de información y comunicación ha correspondido a tipos concretos de cultura y una determinada forma educativa: el lenguaje oral trae consigo el uso de la oralidad, los signos gráficos el uso de la palabra escrita, la imprenta el empleo de los libros y, la electrónica, el uso de las tecnología de la información y la comunicación. Estas tecnologías han posibilitado la creación de un nuevo espacio social para las interrelaciones humanas, denominado por Echeverría (2000) tercer entorno y que en el marco de la educación posibilita nuevos procesos de aprendizaje y transmisión del conocimiento a través de las redes telemáticas.

Como resultado del surgimiento de la Internet, la Intranet y las denominadas comunidades virtuales, que en los años noventa se desarrollaron de forma exponencial y se hicieron accesibles para el público en general; surge un nuevo espacio de interacción y relación humana: el

# I MARCO TEÓRICO

espacio virtual. “De esta manera el área de la comunicación también se ve afectada, surgiendo un nuevo término: Comunicación Mediada por Computadora (CMC)”. (Gómez, 2002 tomado de Fajardo & Pérez, 2012, p.36).

Aún cuando las NTIC no fueron creadas de forma específica para satisfacer necesidades de la educación, sus potencialidades mediadoras en el proceso de enseñanza aprendizaje y el propio desarrollo tecnológico de la sociedad las han convertido en una oportunidad extraordinaria y a la vez reto para la educación en todos sus niveles. La aplicación de estas nuevas tecnologías en los ámbitos de la educación constituye una renovación de los métodos, las formas organizativas y los procesos de enseñanza en la educación superior, lo cual significa, según Ehrmann (1999, citado en Área Moreira, 2005) una auténtica revolución pedagógica que introduce, siguiendo a Castañeda Hevia (s.f), los siguientes cambios en el proceso de enseñanza aprendizaje.

- Cambios en las condiciones espacio-temporales del proceso: permiten la asincronía en los estudios reglados y disminuyen las exigencias en la movilidad de los participantes.
- Cambios en el objeto principal de atención del proceso
- Cambios en el modelo fundamental de la Comunicación Educativa
- Cambios en la forma de gestionar la información y los conocimientos
- Cambios en las funciones preponderantes del profesor
- Cambios en la utilización de la vía transdisciplinar en la formación

Las NTIC ofrecen posibilidades de crear entornos y escenarios potencialmente significativos para la formación profesional y que Cabero Almenara (2001), identifica en la ampliación de la oferta informativa, la creación de entornos más flexibles para el aprendizaje, la potenciación de escenarios interactivos, cambios en los modelos de comunicación y en los métodos de enseñanza-aprendizaje a utilizar por los profesores, la utilización de escenarios que favorecen el autoaprendizaje personal, el trabajo colaborativo y en grupo, el surgimiento de nuevas modalidades de autorización, así como ser entornos de interacción humana y facilitar la generación de una cultura de la evaluación.

# I MARCO TEÓRICO

Elementos todos que han conducido a considerar a las NTIC según González Morales (2006), como una tendencia actual de los currículos al contribuir a la optimización y fortalecimiento del proceso de enseñanza aprendizaje, en la medida que tributan a una ganancia metodológica y a la racionalización de la propia actividad docente.

## **2.2 Intranet: la Web interna de la organización**

La sociedad de la información es el producto de una revolución tecnológica sin precedentes, basada en las telecomunicaciones, la informática y la comunicación que, con su poder, amplifican y hacen posibles procesos sociales, económicos, políticos y culturales que afectan y transforman todo lo que el hombre produce y consume. Sin embargo, “esta transformación no sólo se ha centrado en los medios como aparatos tecnológicos a los que la mayoría tiene acceso, sino como aparatos culturales que, gracias a la comunicación, estructuran los modos de pensamiento, imponen conductas y cohesionan comportamientos”. (González, 2003, Párr.2).

El principal exponente de dicha revolución es la creación de una red mundial de información: Internet, que constituye el más amplio medio de comunicación que ha existido.

Los servicios de la World Wide Web (WWW), son una herramienta altamente eficaz para la difusión de la información a nivel mundial. Los sistemas de información de las organizaciones han pasado de ser sistemas estáticos y monótonos, a sistemas dinámicos con una mayor actuación, precisamente, por las facilidades que brinda el trabajo en red (Ramírez Céspedes & Montes de Oca, 2004, p.90).

El ejemplo más representativo lo constituye el desarrollo de Intranets, término que fue acuñado en 1994 por el estadounidense Steven L. Telleen reconociendo que el mismo:

Sugiere ambigüedades, ya que invita al contraste con Internet, contraste que de existir es con la World Wide Wed, pues Internet se localiza sobre

# I MARCO TEÓRICO

redes físicas y técnicas mientras que la Web lo hace sobre contenidos accesibles ubicados sobre esa infraestructura física y técnica (Telleen, 1994, citado en Ramírez Céspedes, 2004, p.91).

Por lo que una Intranet más que una Internet interna constituye una Web interna de la organización.

Aunque su aplicación al mundo de las organizaciones es relativamente reciente, se puede decir que las Intranets aparecieron mucho antes que Internet, ya que las primeras redes que dieron lugar a la actual Internet se limitaban a entornos de investigación reducidos como universidades y organizaciones gubernamentales.

Conceptualizándola técnicamente la Intranet es “una red de área local o LAM que utiliza tecnología basada en la Web, esto es, protocolos abiertos de comunicación (TCP/tp), sistemas estándares de transferencias de ficheros (http y ftp), correo electrónico, mensajería y otros” (Ramírez y Montes de Oca, 2004, p.92). Dicho de otra forma la Intranet es una red privada que utiliza los recursos desarrollados por Internet para distribuir información y aplicaciones a las que solo puede obtener acceso un grupo controlado de usuarios.

Un segundo enfoque más funcional es el dado por Cascante y Fonseca (2007) que la conceptualizan como: “red interna de la organización de acceso restringido que permite compartir recursos, información y servicios, utiliza la misma plataforma tecnológica que Internet (red, protocolos y servidores), que facilita la comunicación, la colaboración y coordinación entre los empleados”. Mediante la Intranet pueden realizarse los procesos naturales de toda organización, pero de manera más eficiente y en menor tiempo. No existe restricción en relación con su tamaño o lugar físico; la única restricción es el acceso único a usuarios autorizados.

Bajo la concepción de que tanto las Intranets como Internet utilizan igual tecnología, los diversos componentes de este último pueden incorporarse a las primeras. Por lo tanto, en una Intranet se pueden reproducir los dos grandes

# I MARCO TEÓRICO

bloques de servicios o aplicaciones de Internet (Ramírez y Montes de Oca, 2004, p.90):

## 1. Los que permiten la comunicación:

- El correo electrónico con las listas de distribución.
- Los grupos de noticias con la creación de grupos de debate internos con o sin moderador, que facilitan una forma de comunicarse rápidamente, con la creación de grupos de discusión, de intercambio de mensajes, de noticias internas, de proyectos.
- Las charlas online (IRC Internet Relay Chat) a pesar de que son limitadas en una organización, pueden ofrecer ventajas en lo que respecta a las conferencias múltiples y a mantener discusiones en tiempo real.
- Transmisión de imágenes y sonido en tiempo real, todo esto entre los miembros de una misma organización y de estos con el exterior.

## 2. Los que permiten investigar y encontrar información:

- FTP (File Transfer Protocol) o transferencias de ficheros.
- Telnet o acceso y consulta de computadoras remotas, bases de datos, etc., todo esto en el ámbito interno de la propia organización, con organizaciones afines, o con cualquier otra que pueda interesarle.

Asimismo puede observarse que la Web e Intranet emplean las mismas herramientas, protocolos y servicios. Lo que la diferencia es su uso no la tecnología que utilizan (Ramírez y Montes de Oca, 2004, p.93):

- Los recursos de información y los servicios disponibles en una Intranet son de uso exclusivo y privado de los integrantes de una organización, constituyendo así una plataforma interna de comunicación y un espacio virtual para la gestión de información y del conocimiento dentro de la misma. En cambio la red esta soportada sobre la red local y abierta que constituye Internet.

# I MARCO TEÓRICO

- La Intranet se diseña en fusión de usuarios previamente identificados constituidos por los integrantes de la organización. El usuario de la Web es un usuario genérico, casi siempre desconocido y difícil de monitorear.
- En una Intranet, la preservación de los recursos responde a criterios disímiles en dependencia del propietario de dicho recurso de información.
- Los servicios que brinda una Intranet son diseñados teniendo en cuenta la misión y los objetivos de la organización, de ahí que sean básicamente servicios de información y de comunicación. En cambio, la Web contiene información y servicios de todo tipo, desde el entretenimiento y el ocio, pasando por contenidos académicos o educativos, hasta el comercio electrónico y muchos más.

La organización de la información en el contexto del desarrollo de sitios Web e Intranets está estrechamente relacionada con la navegación y el etiquetado. "Las estructuras jerárquicas de organización en los sitios Web con frecuencia presentan una función elemental dentro del sistema de navegación. Las etiquetas de las categorías tienen un lugar significativo en la definición del contenido de estas categorías". (Montes de Oca, 2005, p. 5). La razón para diseñar correctamente un sistema de navegación (SN) radica en prevenir que los usuarios puedan hallarse perdidos frente a al portal de la Intranet y experimenten sensaciones de confusión, frustración e ira, entre otras.

Entre los aspectos a tener en cuenta para diseñar una Intranet se tienen: "la concepción de la misma a partir de la mezcla de los procesos de la institución con las temáticas que aborda como función. Lo cual evidencia la compenetración de los aspectos archivísticos y bibliotecarios en la organización de la Intranet moderna" (Ronda León, 2005, p.26).

Un beneficio clave de la tecnología Intranet es la habilidad de entregar información actualizada de manera rápida y costo eficiente a toda la base de usuarios.

# I MARCO TEÓRICO

Una Intranet pone información vital al alcance de todos los usuarios con acceso a ella. Otra característica que vale la pena mencionar, es la consistencia, porque la información es la misma a lo largo y ancho de la institución. Al proveer información instantánea y segura en formato electrónico, se elimina el tiempo y costo asociado a la publicación, duplicación y distribución asociados a la documentación en papel. (González Ugarte, 2003).

Con el apoderamiento que da la Intranet viene además la capacidad que los mismos usuarios publiquen por su cuenta información de interés, lo que incrementa la complejidad de la misma y sus requerimientos. Por tanto, puede decirse que la Intranet es una alternativa para mejorar y agilizar la dinámica educacional, al permitir la automatización y mejora de los procesos docentes siendo, además, una ventana a la comunicación interna de las entidades y un medio para la difusión de la información, que busca que cada cual cuente con la información necesaria en el momento oportuno. Brinda, además, un ambiente fértil para la creación, intercambio y gestión del conocimiento.

## **2.3 Intranets: las Tecnologías de Información y la Comunicación en función de la Educación Superior**

En la actualidad según Ramírez (2004, p.93) son muchas las universidades que han desarrollado estrategias de posicionamiento en el mundo académico a partir de la introducción y el uso de las NTIC que facilita la creación de un espacio común para la enseñanza superior. Ellas se han propuesto políticas para el empleo de estas y han acondicionado sus infraestructuras para la renovación de los servicios académicos. En este sentido, se destaca el desarrollo de portales de Intranets con servicios dirigidos a la comunidad universitaria.

Estos portales ofrecen servicios, recursos y herramientas para almacenar, seleccionar, localizar, recuperar y suministrar información que posibilite documentar y orientar la actividad docente y de investigación. La disponibilidad de mejores servicios de información y comunicación conlleva generalmente mejores resultados en la docencia y la investigación y una mayor productividad

# I MARCO TEÓRICO

de las universidades. En consecuencia lo anteriormente expuesto Monteagudo propone el concepto de lo que sería una Intranet universitaria: “Ecosistema de personas, servicios y contenidos que interactúan para realizar con eficiencia los diferentes procesos asociados a la gestión universitaria, mediante una red que permite a diversos equipos conectarse entre sí.” (Monteagudo, Zapata & Bermúdez, 2011, Párr.13).

Generalmente la mayoría de estos portales funcionan desde una perspectiva informativa, auxiliadora en el proceso de obtención y gestión de la información y el conocimiento, presentándose como la facilitación de servicios y opciones que ayuden en el proceso docente educativo.

Un portal de Intranet en función de la enseñanza puede crearse usando el Modelo de Enseñanza basada en la Web, o Modelo de Enseñanza en Línea que cuenta con diversos servicios que, conforme la concepción de aprendizaje virtual interactivo, propician situaciones educativas que posibiliten la construcción social del conocimiento significativo, combinándolo con el Sistema Multimedial Individual, para explotar los recursos disponibles en función de la misma. (Navarro y Alberdi, 2004, p.18). Las posibilidades, según estos autores, que brinda un portal de Intranet son numerosas, algunas de ellas son:

- A través del correo electrónico se pueden enviar documentos y programas a los estudiantes y profesores (preferiblemente comprimidos y adjuntados al cuerpo del mensaje), y generar un modelo de comunicación complementario al de la clase.
- Capacidad de compartir recursos y posibilidad de conexión a Internet (acceso a la información de la red y a sus posibilidades comunicativas). Alojamiento de páginas Web, tanto la del centro como de estudiantes o profesores, que pueden consultarse con los navegadores desde todos los ordenadores de la Intranet o desde cualquier ordenador externo que esté conectado a Internet.
- Foros, canales bidireccionales de comunicación entre los miembros de la comunidad escolar, que permiten el intercambio de opiniones y experiencias. Algunos de estos foros pueden estar permanentemente en

## I MARCO TEÓRICO

funcionamiento, y otros pueden abrirse temporalmente a petición de algún profesor, grupo de alumnos. Por ejemplo, tabloneros de anuncios y servicios de Chat y videoconferencias.

- Instrumentos diversos que permiten, a las personas autorizadas a ello, la realización de diversos trabajos tales como gestiones de tutoría, plantillas que faciliten a profesores y alumnos la creación de fichas, periódicos; gestiones de secretaría y dirección; de biblioteca; y gestiones administrativas como petición de certificados, trámites de matrícula, notas de los estudiantes y profesores.

## II REFERENTES METODOLÓGICOS

La investigación científica es un proceso de ejercicio del pensamiento humano que implica la descripción de aquella porción de la realidad que es objeto de estudio. Para emprender una labor de esta índole se presupone partir de determinadas premisas filosóficas y epistemológicas que faciliten la comprensión de la tarea que se ejecuta con todos sus riesgos, potencialidades, obstáculos, méritos, logros.

La finalidad del presente capítulo es describir los procedimientos que componen esta investigación científica. En el mismo propone un enfoque mixto como paradigma de investigación con una alternativa predominantemente cuantitativa, el tipo de diseño es no experimental transeccional descriptivo y el tipo de estudio es comunicológico. Se analizan además las particularidades de la muestra empleada y se ofrece información sobre las técnicas utilizadas.

### **2.1 Situación Problemática**

La presente investigación, de basa en la necesidad de realización estudios relativos a la representación que tienen los estudiantes de la Universidad Central “Marta Abreu “de Las Villas de su portal Intranet UCLV, como forma de proveer a la institución de información para la toma de decisiones relativas a la introducción de las NTIC en la UCLV.

Por otro lado está la necesidad de estudiar las Representaciones Sociales desde una perspectiva multidisciplinar, y en este caso el portal Intranet UCLV es un medio soportado en la tecnología, generador de procesos de comunicación.

### **2.2 Descripción del escenario de investigación**

La presente investigación toma como escenario a la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas (UCLV). La UCLV inicia su primer curso académico el 30 de noviembre de 1952 siendo la tercera fundada en el país, con las carreras de Pedagogía, Contador Público, Idiomas, Filosofía y Letras, Ingeniería Química Industrial, Agronomía y Perito Químico Azucarero. Actualmente está estructurada en 13 Facultades, 11 Centros de Estudio, 4 Centros de Investigación, 12 direcciones que atienden procesos de apoyo y una dirección

## II REFERENTES METODOLÓGICOS

funcional. Particular importancia en la actividad del centro tiene la formación de profesionales y su desarrollo mediante el postgrado, en el que se desarrollan maestrías, programas doctorales y de especialidades acreditados por la Junta de Acreditación Nacional, además de varios diplomados y cursos. De igual forma es significativo el impacto económico social en el país y especialmente en el territorio mediante el desarrollo de proyectos de investigación y servicios científico técnico a los diferentes sectores de la economía. Esta institución cuenta, además, con la inserción de las NTIC mediante los laboratorios de computación de cada facultad, la creación de la Red Universitaria con múltiples servidores incluido el portal Intranet UCLV y el acceso a Internet en los horarios preestablecidos.

### **2.3 Alternativa Metodológica de Investigación**

La presente investigación se adscribe al enfoque mixto al ser este un “proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones, para responder a un planteamiento del problema” (Sampieri, 2006, p.752). Se usan métodos de los enfoques cuantitativos y cualitativos y pueden involucrar la conversión de datos cuantitativos en cualitativos y viceversa. Asimismo, el enfoque mixto puede utilizar los dos enfoques para responder distintas preguntas de investigación de un planteamiento del problema.

“Esta combinación de los paradigmas cuantitativos y cualitativos se puede proporcionar en varios niveles” (Hernández, Fernández y Baptista, citado en Sampieri 2006, p.753), entre los que se encuentra el diseño de enfoque predominante o principal que es el que se va a utilizar en la presente investigación.

La investigación presenta al paradigma cuantitativo como predominante. Dicho paradigma es preferentemente deductivo, probatorio y analiza la realidad objetiva. Según Sampieri (2006, p.5) en él se recolectan datos para evaluar modelos o teorías preconcebidas, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento.

## II REFERENTES METODOLÓGICOS

En la recogida de datos de esta investigación el fenómeno a analizar es descrito tal y como está en el contexto real, por el carácter mixto de este estudio se utiliza a la vez un análisis cualitativo que posibilita mayor enriquecimiento de los resultados.

### **2.4 Diseño de investigación**

La investigación es de tipo no experimental, ya que se realiza sin manipular deliberadamente la variable, observándose los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural. El diseño es transeccional-descriptivo permitiendo describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado. Según Sampieri (2006, p.159) este procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o más variables y proporcionar su descripción.

### **2.5 Modalidad de investigación en comunicación**

Existen dos tipos de estudio básicos de investigación en comunicación: comunicológicos e investigaciones para la producción. "Los comunicológicos son aquellos que estudian los procesos comunicacionales desde una perspectiva teórica o teórico-aplicada" (Alonso & Saladrigas, 2000, p.76) y precisamente este es la que se corresponde con la presente investigación.

#### **Problema de investigación:**

¿Cuál es la representación social que sobre el portal Intranet UCLV presentan los estudiantes de la Universidad Central Marta Abreu de las Villas?

#### **Objetivo general:**

Caracterizar la representación social que sobre el portal Intranet UCLV presentan los estudiantes de la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas.

## II REFERENTES METODOLÓGICOS

### **Objetivos Específicos:**

1. Identificar la actitud que presentan los estudiantes universitarios sobre el portal Intranet UCLV.
2. Determinar la información que sobre el portal Intranet UCLV tienen los estudiantes.
3. Describir la jerarquización de los elementos que componen del campo de representación de los estudiantes respecto al portal Intranet UCLV.

### **2.6 Operacionalización de la variable**

**Variable:** Representación Social.

#### **2.6.1 Definición conceptual**

Las representaciones sociales se muestran como “un conjunto de proposiciones, de reacciones y de evaluaciones referentes a puntos particulares (...) organizadas de manera diferente según las clases, las culturas y los grupos y constituyen tantos universos de opiniones como clases, culturas y grupos. Cada universo tiene tres dimensiones: la actitud, la información y el campo de representación o la imagen.” (Moscovici, 1979 citado en Rubira, 2006, p.78).

#### **2.6.2 Definición real**

La representación social que sobre el portal Intranet UCLV poseen los estudiantes de la Universidad Central Marta Abreu de las Villas se muestra como un conjunto de proposiciones, reacciones y evaluaciones estructuradas en tres dimensiones: la actitud, la información y el campo de representación.

#### **2.6.3 Indicadores**

Para la definición de los indicadores se utiliza como referentes las Tesis de Diploma de Mónica de la Guardia y Rainer Rubira que presentan como variable de investigación la categoría representación social.

## II REFERENTES METODOLÓGICOS

A los efectos de esta tesis y teniendo en cuenta lo expuesto por los Trabajos de Diploma antes mencionados, se entiende que la representación social del portal Intranet UCLV está constituida por un conjunto de reflexiones, valoraciones, criterios y opiniones estructurados en actitudes, informaciones e imágenes.

### **Actitud:**

- Acerca de la estética
- Acerca de la funcionalidad del diseño
- Acerca de la calidad de las opciones.
- Acerca de los horarios de uso del portal.
- Acerca de la calidad del acceso y la conexión.

### **Información:**

- Sobre las opciones que ofrece la Intranet UCLV.
- Sobre los opciones que constituyen medios para la comunicación.
- Sobre los opciones que contribuyen con el proceso docente educativo.
- Sobre los contenidos de las i informaciones.

### **Campo de representación:**

- Como herramienta docente- educativa.
- Como medio de información
- Como medio para la comunicación

### **2.7 Selección de la muestra**

En el proceso investigativo, la selección de la muestra constituye un momento importante. En la metodología tanto cuantitativa como cualitativa existen varios tipos de muestreos, los cuales responden a las características particulares de las investigaciones, así como a las posibilidades de aplicación de los resultados obtenidos.

## II REFERENTES METODOLÓGICOS

### 2.7.1 Muestreo probabilístico de tipo estratificado

La UCLV cuenta con 5335 estudiantes del curso diurno según la actualización más reciente realizada el 24 de octubre del 2012. Esta cifra constituye la población de la investigación y a partir de la misma, se seleccionó la muestra.

Se utilizó un muestreo probabilístico de tipo estratificado teniendo todos los elementos de la población la misma posibilidad de ser seleccionados e intentando reducir al mínimo el llamado error estándar. A partir de aquí, es necesario dividir a la población en subpoblaciones o estratos seleccionándose una muestra para cada estrato. La estratificación aumenta la precisión en la muestra e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de muestra para cada estrato, a fin de lograr reducir la varianza de cada unidad de la media muestral (Kish, 1995).

El número de subtotaes totales, que constituyen la población es  $N=5335$ , repartido en 13 Facultades. Utilizando una confiabilidad del 95% (la  $t$  de Student correspondiente sería 1.966) y la más desfavorable posible de las probabilidades a estimar (desfavorable en el sentido que incrementa el volumen de la muestra),  $p=0.5$ , y un error de muestreo  $\varepsilon=0.025$ , se tendría un volumen constante de la muestra de

$$n \geq \frac{p^*(1-p)}{\varepsilon^2} = 422$$

Cifra que se reduce si se pretende corregir por el tamaño de la población. Resultaría finalmente en

$$n' = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = 391$$

Así se obtiene una muestra de 391 encuestados con lo que se puede hacer estimaciones con un error menor o igual a  $t^* \varepsilon = 1.966 * 0.025 = 0.049$ . Esto es errores menores del 5%.

## II REFERENTES METODOLÓGICOS

Al estratificar la muestra por facultades queda de la siguiente forma:

Facultades	Matrícula	Muestra
Ciencias Agropecuarias	487	36
Ciencias de la información	73	5
Ciencias Económicas	456	33
Ciencias sociales	168	12
Construcciones	702	51
Derecho	161	12
Humanidades	269	20
Ingeniería Eléctrica	929	68
Ingeniería Industrial y Turismo	596	44
Ingeniería Mecánica	352	26
Química y Farmacia	312	23
Matemática, Física y Computación	543	40
Psicología	287	21
Total	5335	391

Tabla 1 Muestreo estratificado.

### 2.7.2 Muestreo no probabilístico de tipo intencional

Se utiliza además un muestreo no probabilístico de tipo intencional teniendo en cuenta que “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (Sampieri, 2006, p. 241) y en

## II REFERENTES METODOLÓGICOS

este tipo de muestra “se seleccionan casos típicos según el juicio del investigador o experto” (Alonso & Saladrigas, 2000, p. 33).

Se declara el muestreo intencional tomando como sujetos a especialistas del Grupo de Redes con el objetivo de obtener información real acerca del portal Intranet UCLV y poder triangular la representación social que sobre ella tienen los estudiantes universitarios.

### **2.8 Instrumentos para la recogida de información**

#### **2.8.1 Encuesta en forma de cuestionario:**

La encuesta es el método según Alonso y Saladrigas (2000, p.43) de obtención de información primaria psicológica basado en el planteamiento de preguntas orales y escritas. Por el carácter de la interacción pueden distinguirse dos tipos de encuesta: la encuesta por cuestionario y la encuesta por entrevista.

Según Sampieri tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos sea el cuestionario. El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide y básicamente se consideran dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas (2006, p. 310). Preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuestas previamente delimitadas y preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuestas puede ser muy elevado.

Los cuestionarios pueden incluir también, preguntas de elección múltiple con respuesta en abanico (Rodríguez Gómez, Gil Flores, & García Jiménez, 2004).

Cada cuestionario obedece a diferentes necesidades y problemas de investigación, lo que origina que en cada caso el tipo de preguntas sea diferente. El lenguaje utilizado debe ser adaptado a las características del respondiente (tomando en cuenta nivel educativo, socioeconómico y palabras que maneja). Las instrucciones, tan importantes como las preguntas, deben ser claras para los usuarios a quienes van dirigidas.

## II REFERENTES METODOLÓGICOS

### 2.8.2 Asociación libre de palabras:

Originada en la escuela Psicoanalítica Freudiana consiste en el empleo de palabras o estímulos inductores, a partir de los cuales se solicita al sujeto producir todos los términos, ideas, expresiones, adjetivos, que la palabra estímulo le evoca.

Su carácter espontáneo o proyectivo permite actualizar con mayor facilidad y rapidez que en la entrevista elementos implícitos o latentes relacionados con el objeto de estudio. Los términos recogidos conforman el diccionario o universo de asociación, valioso medio para construir el “campo semántico” de la representación. Se considera idónea para estudiar el núcleo de una representación, en tanto otras técnicas más estructuradas, permitirían aproximarse a las dimensiones más periféricas. (Perera, 2005)

### 2.8.3 Entrevista semiestructurada:

Este instrumento permite la recogida de información a través de un proceso de comunicación, en el transcurso del cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas por el investigador en función de lo que se pretende estudiar. La entrevista semiestructurada según Sampieri (2006, p.598) es flexible y abierta, aunque los objetivos de la investigación, origen de las preguntas, contenido, orden, profundidad y formulación se encuentran por entero en manos del entrevistador. El investigador, sobre la base del problema, los objetivos y las variables elabora las preguntas antes de realizar la entrevista, modifica el orden, la forma de encauzarlas o su formulación para adaptarlas coyunturalmente a las diversas situaciones y características particulares de los sujetos de estudio.

Entre las ventajas de este tipo de entrevista están que es adaptable y susceptible de aplicarse a toda clase de sujetos en situaciones diversas, permite profundizar en temas de interés y orienta posibles hipótesis y variables cuando se exploran áreas nuevas.

## II REFERENTES METODOLÓGICOS

### 2.9 Procesamiento de los datos

El análisis de datos en la investigación comprendió el conjunto de reflexiones y comprobaciones realizadas sobre los mismos con el fin de extraer significado relevante en relación al problema investigado. En sentido general, el procesamiento de la información se llevó a cabo mediante el método de la triangulación.

Durante el análisis de datos se combinó el procesamiento estadístico a partir del procesador de datos SPSS, versión 16.0, y el análisis de datos cualitativos integrándose el dato numérico y las verbalizaciones.

El procesamiento de la información se realizó considerando los criterios propios de calificación e interpretación para cada instrumento empleado.

### 2.10 Principios éticos de la investigación

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta los principios éticos de la investigación en comunicación social, poniéndose en práctica las experiencias, habilidades y métodos adquiridos durante la formación profesional. Se tiene presente, además, el anonimato de los sujetos respetando la confidencialidad de toda la información referida por los mismos.

## III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 3.1 Análisis del cuestionario

El cuestionario (ver anexo # 1) fue aplicado a la muestra seleccionada del total de estudiantes de la UCLV con el objetivo de conocer las particularidades del uso del portal Intranet UCLV.

La pregunta número uno del cuestionario busca conocer la cantidad de estudiantes que han visitado el portal Intranet UCLV, de los 391 sujetos de la muestra solo 10 (2.6 %) marcaron que no han visitado el portal. Por lo que quedarían 381(97.4%) cuestionarios para analizar. Las respuestas negativas se distribuyen entre las facultades de Ciencias Agropecuarias, Ciencias Económicas, Ciencias Sociales con 1 (0.2%) y Construcciones e Ingeniería Eléctrica con 3 (0.7%).

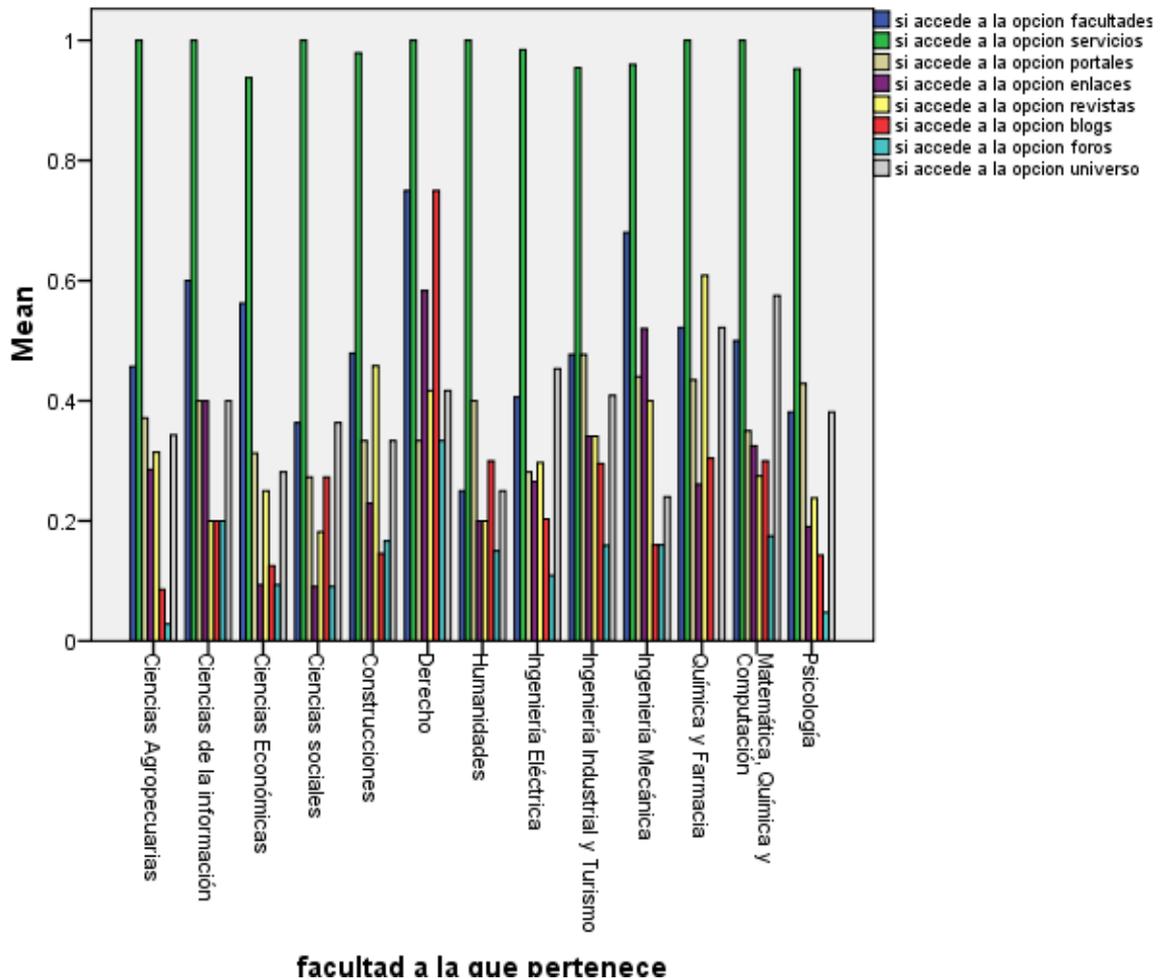
Sobre la frecuencia de visitas al portal (ver anexo # 5) se obtiene que 86 (22%) encuestados acceden al mismo todos los días, 144 (36.8%) casi todos los días, 106 (27.1%) una o dos veces por semana y 45 (11.5%) casi nunca. Lo que demuestra claramente que el portal de la Intranet es habitualmente visitado por el estudiantado universitario casi todos los días de la semana.

En la siguiente pregunta (ver anexo # 6) se ubican las ocho opciones que conforman el menú principal del portal solicitándose que el encuestado marque tantas opciones como haya visitado. A nivel de universidad la opción Servicios es la más visitada al ser marcada por el total de los 381 (97.4%) encuestados, la opción Facultades fue seleccionada por 182 (46.5%) estudiantes, los Portales son visitados por 140 (35.8%), a los Enlaces acceden 106 (27.1%), las Revistas son seleccionadas por 127 (32.5%) de los encuestados, los Blogs solo son accedidos por 85 (21.7%) encuestados, la opción de los Foros solo es visitada por 47 (12%) estudiantes y 149 encuestados (38.1%) visitan el periódico digital Universo.

El gráfico que se presenta a continuación muestra la cantidad de visitas que reciben las opciones del menú principal del portal, estratificadas por cada una

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

de las facultades de la universidad, ofreciéndose una media de puntuación donde 1 significa que la opción es visitada y 0 que no. (Ver gráfico 1)



**Gráfico 1**

Esto demuestra que las características de la opción Servicios que contiene ofertas como el Correo Electrónico, el Chat, la música mp3, entre otras conforman un lugar central en la representación que tiene los estudiantes del portal.

Se añade además a esta pregunta (ver anexo # 7) un inciso destinado a conocer dentro de las opciones visitadas cuál es la más frecuente obteniéndose como resultados que la opción Servicios es la de más reiteraciones de visitas con 282 (72.1%), le sigue Facultades con 26 (6.6%),

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Portales y Universo con 18 (4.6%), Enlaces y Revistas con 14 (3.6%), los Blogs con 8 (2%) y Foros con solo 1 (0.3%).

Esta pregunta demuestra que la opciones más visitadas y preferidas por los estudiantes, sin duda alguna, es Servicios y Facultades.

Según los resultados de la pregunta 3 la opción de mayor significación para los estudiantes es: una alternativa para mantenerse informado(a) acerca de la realidad universitaria, nacional e internacional marcada por 318 (83.4%) encuestados y la menos significativa: una vía para expresar públicamente sus inquietudes y valoraciones acerca de diferentes temas de discusión (políticos, sociales, económicos, culturales, etc.) al solo ser seleccionada por 107 (28%) estudiantes. Dos de las afirmaciones presentan igual resultado al ser seleccionada por 180 (47.2%) encuestados que opinan que el portal es una alternativa para el ocio y el entretenimiento y una forma de acceso a la bibliografía que necesitan en sus asignaturas. Según esta pregunta, el portal es visto como un espacio para mantenerse en contacto con amigos y familiares por 216 estudiantes (56.6%), como una fuente de información acerca de las características de las facultades y carreras por 147 (38.5%), como un espacio de intercambio de conocimientos científicos relativos a la profesión que estudia por 124 (32.5%) y como una alternativa de carácter académico (informaciones para la formación profesional, sobre las respectivas especialidades de estudio, sobre la práctica profesional, sobre autores.) por 112 (29.3%).

Por lo que el portal Intranet UCLV de forma general según la opinión del estudiantado universitario está funcionando desde una perspectiva informativa y no se están tomando en cuenta las quejas y sugerencias de los mismos.

En la cuarta (ver anexo # 8) pregunta también se exponen una serie de afirmaciones solo que relacionadas con las informaciones más promovidas dentro del portal.

Los datos obtenidos arrojan que las informaciones más promovidas son las de carácter noticioso (eventos, sucesos, hechos y acontecimientos más

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

relevantes) seleccionada por 319 encuestados (81.6%) y las de menos promoción las relacionadas con las opiniones, sugerencias o quejas con 98 (25.1%) selecciones. Las demás informaciones de esta pregunta quedan ordenadas jerárquicamente de la siguiente forma: de convocatorias a diferentes tipos de eventos (culturales, deportivos, políticos, científicos, etc.) marcada por 258 (66%) estudiantes, de orientación/cumplimiento de las actividades internas de la universidad por 228 (58.3%), de entretenimiento (música, videos, películas etc.) por 207 (53.9%) y de carácter académico (informaciones para la formación profesional, sobre las respectivas especialidades de estudio, sobre la práctica profesional) por 100 (25.6%).

Estos resultados corroboran los de la pregunta anterior de que los universitarios no consideran que sean promovidas sus quejas, opiniones y sugerencias por este medio.

La pregunta número 5 del cuestionario busca conocer qué información sobre la universidad, facultad o carrera, los estudiantes quieren conocer y no les llega a través del portal.

La mayoría de los encuestados exponen estar satisfechos con las informaciones que se publican cumpliéndose todas sus expectativas en cuanto a variedad. No obstante se solicita más profundidad en informaciones de diversa índole tales como:

Conocer sobre los acontecimientos y eventos culturales que ocurren en la universidad con más profundidad y obtener más bibliografía de las respectivas carreras (incluyendo bibliografía en inglés) y todo lo relacionado con la profesión.

Desean conocer más sobre la historia de su carrera y eventos relacionados con la misma a nivel mundial.

Que se le den respuestas a las quejas planteadas en las Reuniones de Grupo y Asambleas de la UJC por este medio.

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Que se le de más promoción a los eventos internacionales en los que participa la Universidad y los resultados obtenidos en los mismos.

Que se investiguen y se promocionen cursos de superación para cada carrera y convocatorias a eventos nacionales en la que los universitarios puedan participar.

Además, se obtiene como sugerencia que se considere la incorporación, dentro del portal, de un espacio virtual de acceso directo para la búsqueda de la bibliografía ubicada en servidores como el 10.12.1.64.

Dentro del portal Intranet UCLV se encuentran gran variedad de opciones con diversos fines. La pregunta 6 solicita conocer cuáles de las ofertas del portal contribuyen con el proceso docente educativo, obteniéndose que el Correo es la de mayor utilidad para este fin.

El Correo según el criterio de los encuestados es la principal vía de comunicación virtual que permite compartir información y mantener un intercambio diario con los demás estudiantes y profesores. Posibilita, además, el recibo y envío de materiales docentes, información bibliográfica actualizada, orientaciones de proyectos, trabajos finales, seminarios y convocatorias a reuniones y eventos de la facultad o brigada.

La segunda opción según las respuestas son los servidores como Dante y Moodle que correctamente presentan información, principalmente bibliográfica, pero que no forman parte del portal.

El portal de la Biblioteca también forma parte de los resultados al presentar una gama de libros digitales correspondientes a las especialidades de cada carrera. Así como la opción Facultades que brinda información docente de cada carrera y lo que ocurre internamente en cada facultad.

En menor medida se obtiene que Universo, los Blogs y las Revistas contribuyan con este fin, a través de informaciones y comentarios que propician la preparación política y la formación docente.

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Según los datos de la pregunta 7 (ver anexo # 9) el Correo es la opción de mayor importancia al 320 (81.8%) encuestados otorgarle el máximo valor de utilización y solo 2 (0.5%) el mínimo. Le sigue los Blogs que obtienen 52 (13.3%) selecciones en el valor 7 y 94 (24%) en el 1. Por último se encuentra el Chat que para 139 (35.5%) estudiantes su nivel de importancia de acuerdo a su uso es mínimo y solo 28 (7.2%) le confieren el valor máximo.

Como inciso la pregunta solicita que se mencionen los usos de la opción de mayor importancia según lo marcado.

En este sentido el principal uso del Correo Electrónico está dado por la interacción y posibilidad de recibir y enviar información de carácter docente o no y archivos adjuntos. Permite además el contacto con cualquier persona que se desee incluyendo amigos y familiares.

Los Blogs constituyen un espacio de interacción basado en disímiles temas a debatir, mantienen a los usuarios informados y permiten ampliar los conocimientos de los mismos.

El Chat es un espacio de socialización, que permite obtener contactos e interactuar con personas que el usuario no conoce en la mayoría de los casos.

En la pregunta número 8 (ver anexo # 10) se demanda conocer el uso que los estudiantes mantienen a través del Correo y el Chat.

El intercambio más frecuente gira en torno la entrega de trabajos extraclase u otro tipo de orientaciones de carácter docente al ser seleccionada por 313 (80.1%) estudiantes, le siguen las conversaciones sobre asuntos personales por 277 (70.8%), sobre las orientaciones recibidas en clases por 225 (57.5%), sobre dudas de alguna asignatura del plan de estudio por 157 (40.2%), con fin

de ocio y entretenimiento por 135 (34.5%), sobre los problemas cotidianos que se presentan por 103 (26.3%) y por último los comentarios sin importancia afirmación seleccionada solo por 65 (16.6%) de los encuestados lo que denota un uso genérico que puede englobarse en asuntos docentes y personales.

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los lugares de acceso al portal son de gran importancia pues constituyen condiciones que median su uso. Con el objetivo de obtener la opinión que presentan los universitarios sobre dichos lugares se confecciona la pregunta número 9 (ver anexo # 11).

Para los estudiantes los laboratorios no presentan la cantidad de máquinas requeridas de acuerdo a la cantidad de estudiantes al ser igual la respuesta de 346 (88.5%) encuestados. No obstante, también consideran que muchas de las computadoras están en pésimas condiciones imposibilitando el acceso al portal al ser esta afirmación, seleccionada por 200 (50.1%) encuestados, un poco más de la mitad del total. Como última afirmación el cuestionario propone que los laboratorios presentan buenas condiciones materiales y un clima acogedor afirmación con la que están de acuerdo solo 37 (9.5%) de los estudiantes. Lo que denota que las condiciones de uso, según el criterio recogido por el presente instrumento, no son idóneas y favorecedoras para el acceso al portal.

Como inciso a) (ver anexo # 12) se solicita la opinión del estudiantado sobre el portal Intranet UCLV específicamente.

Para 202 (51.7%) estudiantes el portal básicamente es un sitio que permite escoger las rutas de navegación según los intereses, conocimientos, habilidades y necesidades del usuario, para 199 (50.9%) este es un buen producto a pesar de que su utilización se dificulta dadas las condiciones materiales y de conectividad, para 179 (45.8%) muchos de sus sitios son excelentes pero su promoción es muy poca, para 182 (46.5%) el sitio presenta un diseño atractivo logrando acceder a sus servicios de forma rápida, para 158 (40%) el portal es fácil de navegar y la conexión es rápida, para 39 (10%) el portal generalmente no se encuentra disponible y solo para 31 (7.9%) encuestados el diseño de sitio de la Intranet UCLV es anticuado y poco atractivo.

Puede resumirse que la opinión de los universitarios sobre el portal es positiva en varios sentidos al sentirse libres de elegir qué opción buscar y en qué sitios navegar. Consideran además que el diseño del portal es factible, atractivo y

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

funcional. Las dificultades sobresalientes están dadas por las malas condiciones materiales de los laboratorios, expuestas también en la pregunta anterior, y dificultades con la conexión. No obstante la promoción de las ofertas del portal debe mejorarse pues a pesar de la calidad de sus sitios los estudiantes no los conocen y por tanto no se animan a visitarlos.

Precisamente, la pregunta 10 (ver anexo # 13) trata sobre la calidad de conexión con el portal que según los resultados obtenidos hasta el momento no es la mejor.

En efecto, los resultados se mantienen en este sentido al la mayor parte del estudiantado considerar que la conexión es regular, específicamente 250 (63.9%) de los encuestados. Aún así otros 109 (27.9%) opinan que es buena y únicamente 22 (5.6%) creen que es mala.

La conexión es catalogada como regular debido a que en ocasiones el proceso es lento fundamentalmente por la mala calidad de las computadoras. Muchos de sus sitios son prácticamente inaccesibles pues cuando se intentan abrir se “congelan” (principalmente si se accede inalámbricamente).

Los que consideran que la conexión es buena fundamentan su respuesta exponiendo que es rápida, accesible y eficiente. Se alega, además, que el diseño que presenta el portal facilita las posibilidades de búsqueda de las opciones deseadas que siempre están disponibles.

La minoría que opina que la conexión es mala basa su respuesta en que el acceso al portal es rápido (dependiendo de la computadora) la dificultad son los sitios que oferta. Afirman que muchos de sus enlaces normalmente se encuentran en mantenimiento (no disponible) o simplemente no funcionan, imposibilitándose su uso.

Como se expuso anteriormente según los datos obtenidos el portal Intranet UCLV presenta una perspectiva informativa pero, ¿leen los estudiantes las informaciones que se publican en él? Las respuesta esta dada por la pregunta 11 (ver anexo # 14) que hace alusión a la misma y en la que 158 (40.4%) de

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

los encuestados leen las informaciones casi siempre, 148 (37.9%) ocasionalmente, 47 (12%) casi nunca, 23 (5.9%) siempre y 5 (1.3%) nunca.

Desde la visión informativa que se le da al portal los resultados no son los esperados, pues si se suman las opciones de siempre y casi siempre da 181 poco menos de la mitad del total. Sin embargo si se compara con la frecuencia de visitas al mismo, 230 (todos los días y casi todos los días), el número es bastante proporcional teniendo en cuenta las condiciones que imposibilitan, en cierta medida, el acceso al portal. Las informaciones que se leen con mayor detenimiento son:

En primer lugar las relacionadas con la UCLV (actividades de extensión universitaria, recreativas, noticias, eventos, festivales y problemas internos de la institución), las publicadas en el periódico digital Universo principalmente las culturales, deportivas, nacionales, internacionales y las de corte científico-técnico. En menor medida, los encuestados también hacen referencia a las informaciones del Blog Debatiendo fundamentalmente las culturales.

Un tema muy debatido a nivel de universidad son los horarios establecidos para los laboratorios, principal vía de acceso al portal (ver anexo # 15). En correspondencia con esto, los resultados están bastante parejos, al 202 (51.7%) de los encuestados, considerar que los horarios son adecuados y 178 (45.5%) que son restringidos, solo un estudiante (0.3%) afirma que son demasiado abiertos. Aun así, más de la mitad de los universitarios están de acuerdo con los horarios establecidos.

Como inciso a) (ver anexo # 16) se persigue conocer si el portal esta disponible en esos horarios y la respuesta generalizadora es que sí, al la opción siempre obtener 238 (60.9%) selecciones y casi siempre 143 (36.6%) sumando ambas el total de las encuestas aplicadas. La opción nunca no es marcada por los estudiantes.

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para verlo desde todas las aristas se redacta la pregunta 13 (ver anexo # 17) en la que los estudiantes refirieron el nivel de utilización del tiempo del que disponen para acceder a los laboratorios y específicamente al portal.

Se logra constatar a través de la pregunta que a 145 (37.1%) de los encuestados le alcanza poco, a 121 (30.9%) no le alcanza, a 82 (21%) le es suficiente, 18 (4.6%) no lo utilizan y a 15 (3.8%) le es excesivo de acuerdo a sus necesidades.

Si se compara la cifra de los que el tiempo le alcanza poco o simplemente no le alcanza, suman más de la mitad, y se halla una correspondencia con los que opinan que el tiempo dispuesto por la institución es restringido.

Un aspecto de gran importancia es, una vez dentro del portal, cuáles son los contenidos más buscados por los usuarios (ver anexo # 18). En consecuencia con esto y confirmando lo obtenido hasta el momento, el instrumento recoge que son los de carácter informativo, opción seleccionada por 254 (65%) encuestados, seguidamente los docentes seleccionados por 227 (58.1%), los de entretenimiento por 195 (49.9%) y por último los educativos por 155 (39.6%). Nuevamente la respuesta predominante es la que caracteriza al portal Intranet UCLV como un medio de carácter informativo.

En la pregunta 15 (ver anexo # 19) se presenta una tabla para completar con quince de las ofertas del portal de acuerdo al su nivel de utilización. Los resultados pueden apreciarse mediante la descripción que se presenta a continuación y los gráficos que muestran los datos (teniendo en cuenta los resultados por cada una de las facultades de la universidad) en los que la media de puntuación para muy útil es 4, útil es 3, poco útil es 2 e inútil es 1 (ver gráficos 2, 3 y 4).

Correo Electrónico: Este servicio es considerado muy útil por 336 (85.9%) encuestados, útil por 44 (11.3%) e inútil solo por un estudiante (0.3%).

Chat: Servicio considerado muy útil por 33 (8.4%) encuestados, útil por 127 (32.5%), poco útil por 162 (41.4%) e inútil por 59 (15.1%).

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Blogs: Opción del menú principal considerada muy útil por 56 (14.3%) estudiantes, útil por 200 (51.2%), poco útil por 90 (23%) e inútil por 35 (9%).

Foros: Opción del menú principal vista como muy útil por 62 (15.9%) encuestados, útil por 213 (54.5%), poco útil por 83 (21.2%) e inútil por 23 (5.9%).

Facultades: Esta opción pertenece también la menú principal y es catalogada como muy útil por 117 (29.9%) encuestados, útil por 200 (51.2%), poco útil por 49 (12.5%) e inútil por 14 (3.6%).

Portal Educativo: Este sitio esta dentro de la opción Portales y vista como muy útil por 124 (31.7%) estudiantes, útil por 193 (49.4%), poco útil por 53 (13.6%) e inútil por 10 (2.6%).

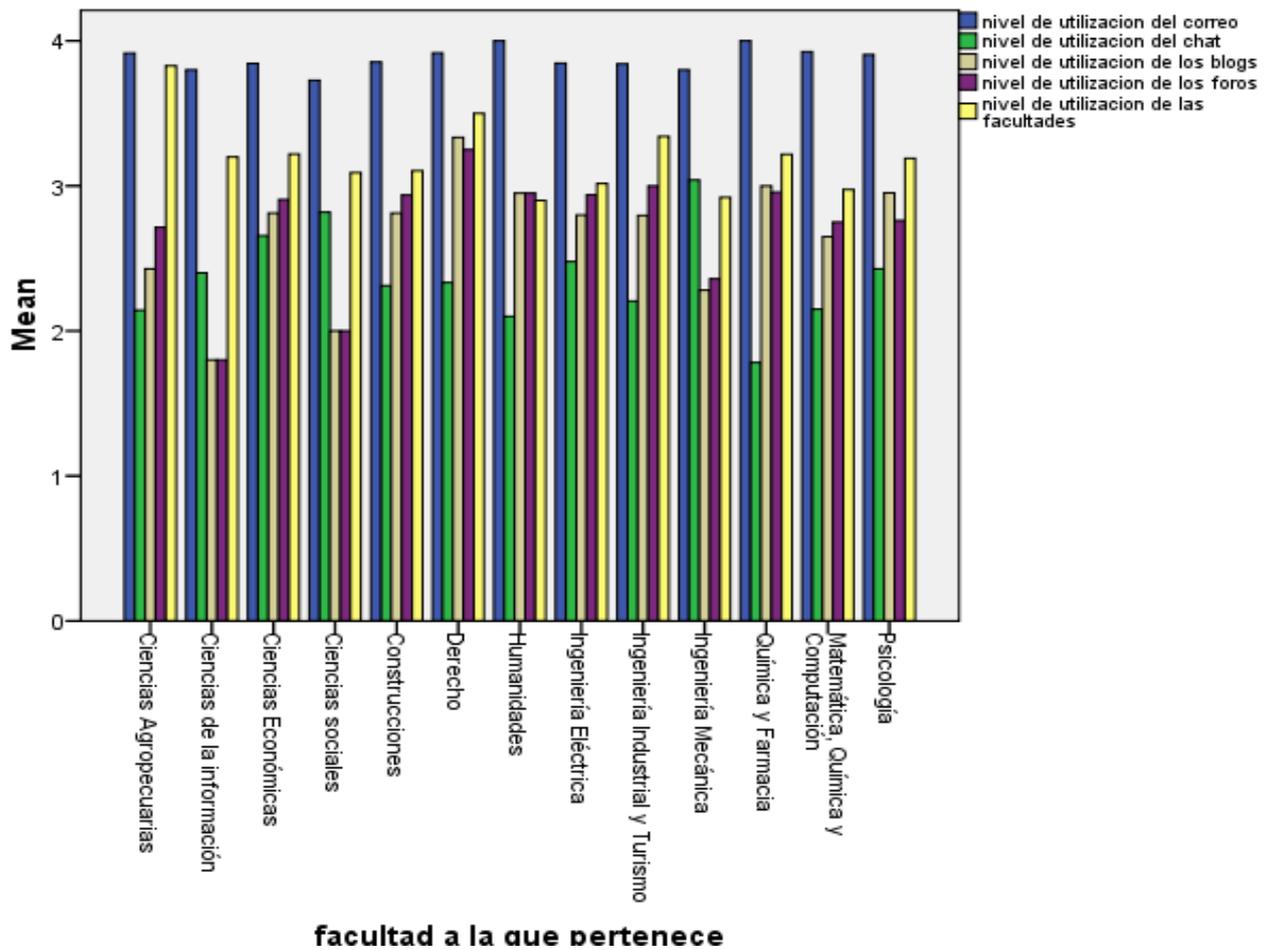
Video conferencias: Forman parte de Servicios y catalogadas de muy útiles por 98 (25.1%) encuestados, útiles por 193 (49.4%), poco útiles por 60 (15.3%), e inútiles por 29 (7.4%).

Portal Académico: Pertenece a Portales y considerado muy útil por 150 (38.4%) estudiantes, útil por 180 (46%), poco útil por 40 (10.2%) e inútil por 10 (2.6%).

Revistas: Constituye una opción del menú principal, catalogada de muy útil por 83 (21.2%) encuestados, de útil por 231 (59.1%), de poco útil por 50 (12.8%) e inútil por 15 (3.8%).

Universo: Periódico digital del portal visto como muy útil por 107 (27.4%) universitarios, como útil por 208 (53.2%), como poco útil por 50 (12.8) e inútil por 15 (3.8%).

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS



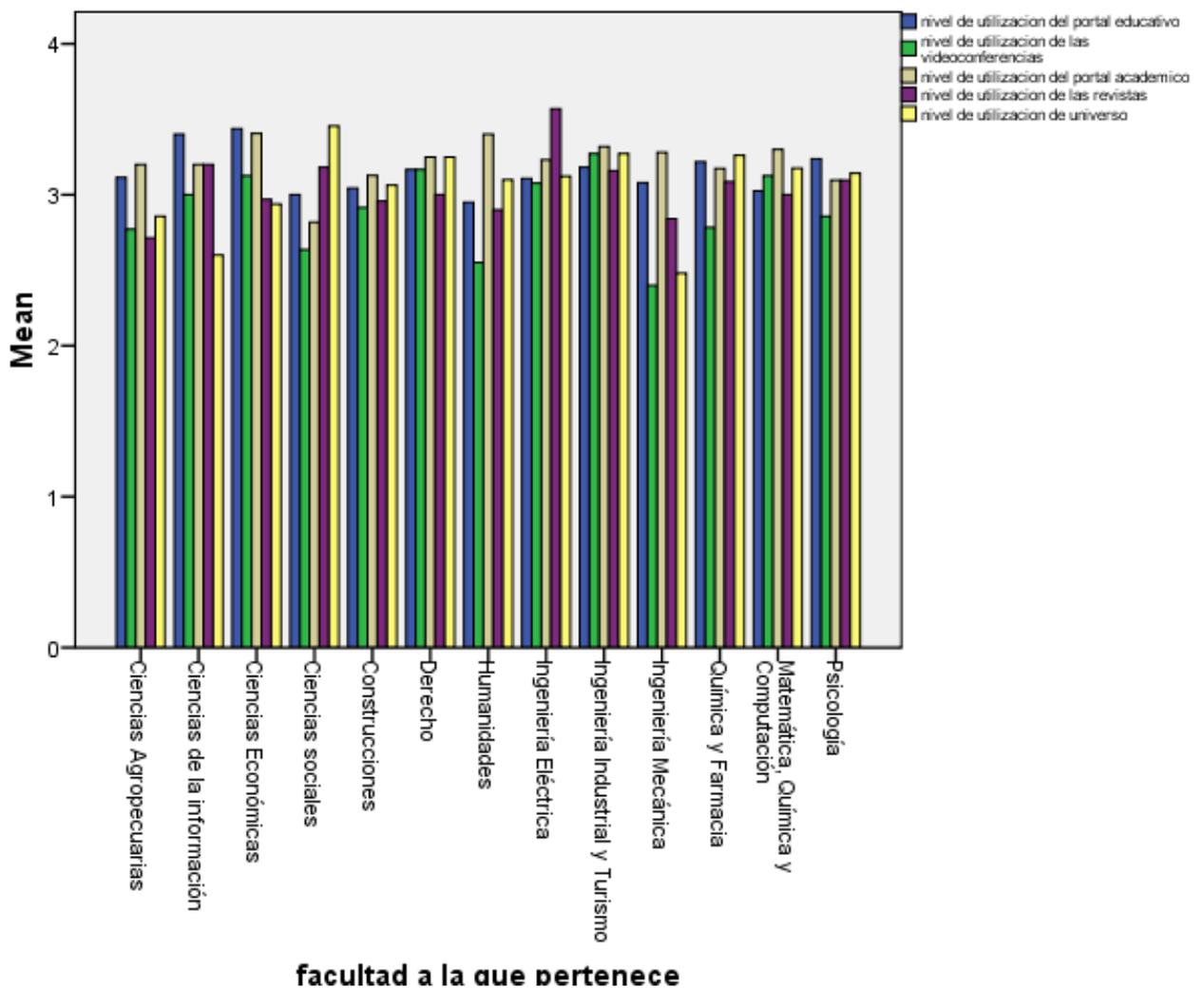
**Gráfico 2**

Enlaces: Esta opción conforma el menú principal y considerada muy útil por 95 (24.3%) estudiantes, útil por 226 (57.8%), poco útil por 49 (12.5%) e inútil por 10 (2.6%).

Biblioteca: Puede encontrarse dentro de Portales y es catalogada de muy útil por 131 (33.5%) encuestados, útil por 191 (48.8%), poco útil por 45 (11.5%) e inútil por 13 (3.3%).

Centro de Estudio: Forman parte de Portales y 81 (20.7%) de los encuestados los consideran muy útiles, 215 (55%) útiles, 62 (15.9%) poco útiles y 22 (5.6%) inútiles

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

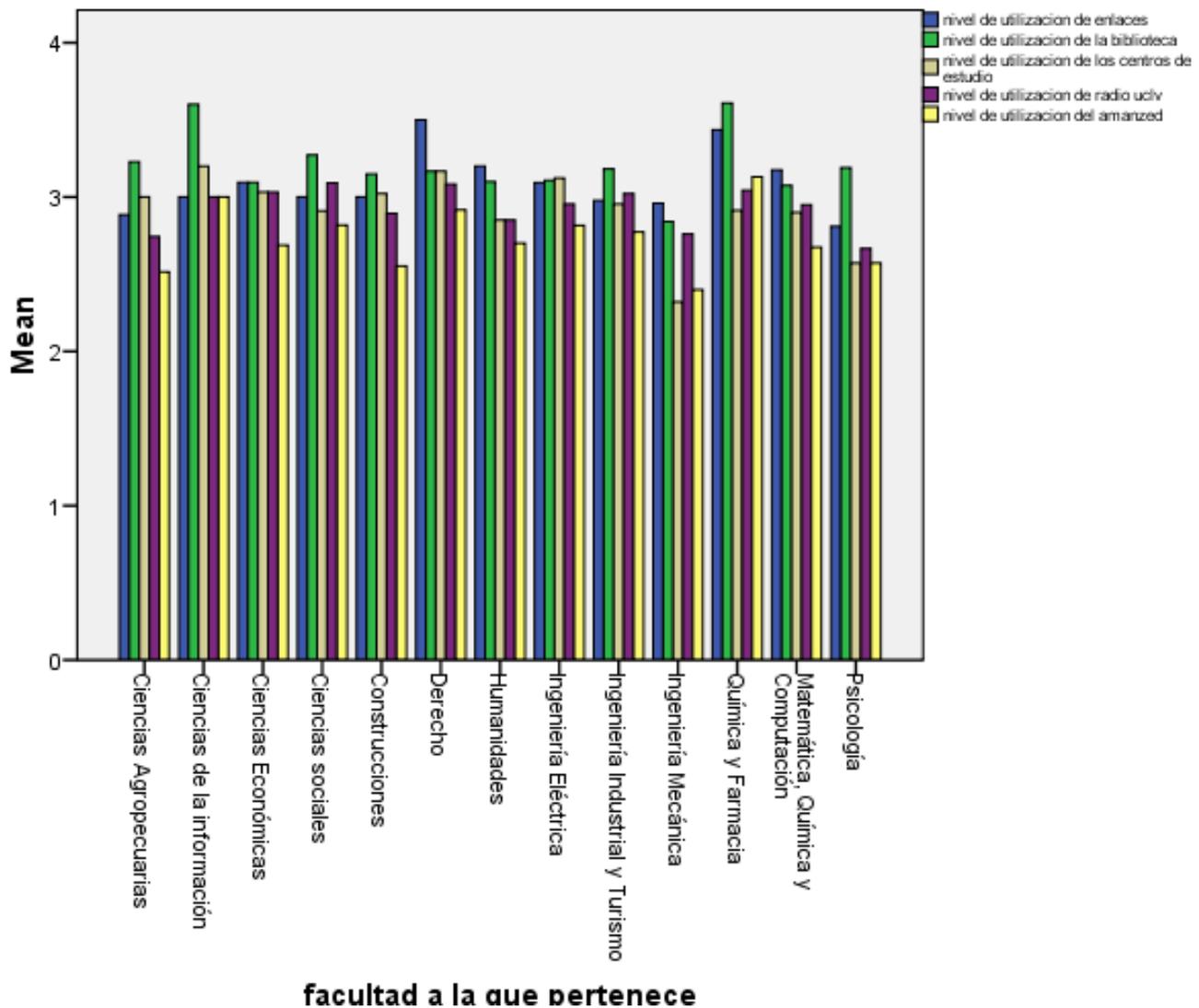


**Gráfico 3**

Radio UCLV: Como parte de la opción Servicios es vista por 81 (20.7%) encuestados como muy útil, por 210 (53.7%) como útil, por 67 (17.1%) como poco útil y por 22 (5.6%) como inútil.

Amazed: Esta opción forma parte de los accesos directos graficados y es considerada como muy útil 51 (13%) encuestados, útil por 200 (51.2%), poco útil por 94 (24%) e inútil por 35 (9%).

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS



**Gráfico 4**

Según estos datos el sitio de mayor utilidad, sin duda alguna, es el Correo Electrónico, que pertenece a los Servicios, opción del menú principal con más frecuencia de visitas. A pesar del portal Intranet UCLV, en las preguntas anteriores ser considerado una herramienta de carácter informativo, opciones como Revistas y Universo no logran superar al Correo en cuanto a utilidad, aún así los resultados de estas ofertas son satisfactorios. Las demás opciones están parejas en cuanto a números estadísticos y son consideradas como útiles en la mayoría de los casos. Resulta interesante resaltar el caso de Foros que es la opción del menú principal de menos frecuencia de visitas con solo un

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

12% sin embargo en esta pregunta recibe como utilidad predominante un 54.5%.

Los gráficos corroboran los resultados pues la media general de uso de cada facultad gira en torno a que las opciones del portal son mayormente clasificadas como son útiles. (Ver gráfico 2, 3 y 4)

En la pregunta siguiente (ver anexo # 20) se ofrecen una serie de afirmaciones relacionadas con el portal para ser ordenadas de acuerdo al nivel de importancia que se le confieran tomando el 1 para la más importante y el 6 para la menos.

El portal visto como un medio para la comunicación y el intercambio entre los usuarios es considerado la primera opción en 93 (23.8%) ocasiones, la segunda opción en 49 (12.5%), la tercera en 56 (14.3%), la cuarta en 102 (26.1%), la quinta en 42 (10.7%) y la sexta en 38 (9.7%).

Considerado un medio para mediante consultas o descargas obtener informaciones y archivos de interés en 67 (17.1%) ocasiones como primera opción, en 84 (21.5%) como segunda, en 76 (19.4%) como tercera, en 70 (17.9%) como cuarta, en 61 (15.6%) como quinta y 22 (5.6) como sexta.

El portal Intranet UCLV es considerado un medio de difusión en donde se dan a conocer informaciones de diversa índole como opción primera 74 (18.9%) veces, segunda 92 (23.5%), tercera 77 (19.7%), cuarta 70 (17.9%), quinta 41 (10.5%) y sexta 26 (6.6%).

El portal considerado un espacio de conocimiento y aprendizaje que sirve como fuente de formación e intercambio de criterios es seleccionado como primera opción en 97 (24.8%) ocasiones, segunda en 76 (19.4%), tercera 68 (17.4%), cuarta 63 (16.1%), quinta 50 (12.8%) y sexta 26 (6.6%).

El portal calificado como es un espacio de entretenimiento es marcado como opción primera 25 (6.4%) veces, segunda 43 (11%), tercera 47 (12%), cuarta 39 (10%), quinta 86 (22%) y sexta 139 (97.2%).

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Como última afirmación se presenta el portal considerado un espacio de socialización que se utiliza para obtener contactos en la cual 22 (5.6%) estudiantes la marcan como primera opción, 37 (9.5%) como segunda, 56 (14.3%) como tercera, 35 (9%) como cuarta, 104 (26.6%) como quinta y 126 (32.2%) con sexta.

Según estos resultados el portal, en su gran mayoría, es considerado un espacio de conocimiento y aprendizaje que sirve como fuente de formación e intercambio de criterios en primera instancia, y en segundo lugar se ve como un medio para la comunicación y el intercambio entre los usuarios. Ambas afirmaciones engloban el proceso de interacción que a través de diversos servicios contribuye al desarrollo docente del estudiantado.

A modo de generalización la pregunta 17 (ver anexo # 21) demanda la opinión de los encuestados sobre la situación actual del portal.

La respuesta predominante es que la situación del portal es adecuada al ser seleccionada por 183 (46.8%) estudiantes, le sigue que es normal seleccionada por 154 (39.4%), excelente por 28 (7.2%), inadecuada por 8 (2%) y pésima por 6 (1.5%).

Como inciso (ver anexo # 22), se pregunta la opinión del uso que presenta el portal y se obtiene que para 257 (65.7%) encuestados es suficiente, para 23 (5.6%) es excesivo, para 81(20.7%) es limitado y para 19 es (4.9%) insuficiente. Lo que demuestra que la mayoría presenta conformidad con el uso del portal.

Con el fin de conocer si el estudiante que llenó la encuesta considera que sus respuestas son generalizadoras o dadas por solo por él, debido cuestiones particulares, se redacta la antepenúltima pregunta del cuestionario (ver anexo # 23).

Los resultados manifiestan que las respuestas ofrecidas en su mayor conjunto son generalizables a toda la Comunidad Universitaria para 324 (82.9%)

## III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

estudiantes, poco generalizables para 50 (12.8%) y no generalizables solo para 6 (1.5%).

Como cierre el instrumento solicita que los encuestados expresen cualquier aspecto que no halla sido mencionado.

Se obtiene como resultado que los estudiantes solicitan que se provoque más su acceso al portal mediante de preguntas de participación, concursos y que se tomen en cuenta sus opiniones para así formar parte de los cambios que se realicen en el mismo. Que se cree un espacio donde los estudiantes puedan poner sus quejas, sugerencias y aspectos de su interés ya que los Blogs traen consigo los temas a debatir. Que se amplíe el tiempo de trabajo de los estudiantes en los laboratorios y se promocionen más los sitios del portal. Que se utilice más presupuesto para mejorar las computadoras y comprar más equipos para la conexión inalámbrica (WIFI). Que se valore la posibilidad de ampliar el tamaño de los adjuntos para Correos internacionales.

### 3.2 Análisis de la asociación libre

La Asociación Libre de palabras fue aplicada a los 391 estudiantes que conforman la muestra con el fin de presentarles 12 palabras inductoras de las ideas, adjetivos o expresiones que sobre el portal Intranet UCLV estas le evoquen. Palabras encaminadas a conocer las facilidades y limitaciones que el portal brinda, cuales son las opciones que tiene y cuales no, que debería ofrecer y que es lo mejor que ofrece, las necesidades que satisface, las particularidades del acceso y de conexión con el mismo, que es lo que más buscan los estudiantes dentro del portal, sus principales usos y la imagen que presentan de este de acuerdo a su parecer.

En consecuencia con lo antes expuesto la primera palabra presentada es **limita** dentro de la cual se encuentran ideas relacionadas con el acceso, la bibliografía y la actualidad.

Con respecto al acceso los estudiantes universitarios lo presentan como la limitación mas frecuente desde diversos puntos de vista. Lo presentan

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

mediante el poco acceso que tienen al portal debido a los laboratorios y más relacionado que con sus horarios se refieren a la poca cantidad de computadoras que tienen y las malas condiciones de las mismas que tornan muy lenta la conexión. Ven limitado además el acceso al contenido de algunos de sus servicios, sitios y portales al no ser actualizados periódicamente, mantenerse en constante mantenimiento y en caso de poder entrar, la dificultad para navegar dentro de ellos tornándose un proceso pesado. Se refieren también al acceso a la bibliografía de cada carrera pues dentro del portal no existe un servicio destinado a este fin de forma directa y los libros dentro de la biblioteca son pocos.

La bibliografía que a pesar de mencionarse con anterioridad, es una limitación expuesta con mucha frecuencia debido a que el portal no presenta una opción destinada a su obtención. Se expone además, que aunque mediante el correo electrónico pueden enviarse documentos adjuntos, se solicita que se considere la posibilidad de ampliar el tamaño de los mismos.

Como último elemento de puede observar la actualidad (expuesta también como novedad) haciéndose referencia a la información. Los estudiantes consideran se ve limitada desde el punto de vista internacional al opinar que no se hace mucha referencia a este ámbito y para ir de extremo a extremo consideran una imposibilidad el hecho de no ser informados frecuentemente los problemas reales y vigentes de los estudiantes universitarios y de la universidad como institución.

La segunda palabra es **facilita** y en correspondencia con lo obtenido de la misma se presentan como asociaciones docencia, información, comunicación, conocimiento y entretenimiento.

Dentro de docencia se encuentran ideas relacionadas sobre las diversas herramientas educativas y docentes que el portal brinda. Predominantemente se hace alusión a la comunicación virtual que servicios como el Correo Electrónico posibilitan. A través de Correo los estudiantes pueden interactuar con profesores, tutores y adquirir bibliografía digital. Además de recibir

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

orientaciones sobre seminarios, tareas extra clase y proyectos. Otro medio que según los criterios expuestos que también posibilita el trabajo docente, es la biblioteca digital a través de la cual se pueden obtener los libros correspondientes a cada carrera.

La información es otro elemento distintivo según los resultados obtenidos por contar el portal con la misma de forma actualizada y variada. Presentándose temas novedosos y de diversas índoles ya sea del ámbito internacional, nacional, cultural, deportivo, académico o acontecimientos y eventos relacionados con la UCLV.

Dentro de portal otro proceso que según los estudiantes se facilita es la comunicación que ha estado presente además dentro de la docencia y el conocimiento, descrito también como interacción y socialización. Este proceso se da a partir de servicios como Chat, el Correo Electrónico y los Blogs que posibilitan la comunicación en tiempo real de forma rápida y eficiente.

El portal intranet UCLV facilita además, el conocimiento, en primer lugar y en consecuencia con lo expuesto en el párrafo anterior a través de la obtención de bibliografía digital, en segundo lugar a través de los Enlaces y Servicios que ofrece así como la diversidad de temas que estos tratan. En tercer lugar mediante la información variada y actualizada de índole académico o no y en cuarto lugar mediante la interacción constante con profesores a través del correo electrónico.

Por último se arroja como resultado que el portal intranet UCLV facilita el entretenimiento, aspecto mencionado con mucha frecuencia a través de servicios como el Chat que posibilita la obtención de contactos, charlas online para pasar el rato y salir del aburrimiento. El sitio amazed es también prioritario en este aspecto al brindar información fundamentalmente cinematográfica sobre series televisivas y nuevos estrenos de películas. Es importante mencionar que dentro de lo expuesto por lo estudiantes se obtiene que hacen referencia a los famosos sitios de series que no forman parte del portal pues no constituyen un servicio del mismo.

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

**No tiene** es la tercera expresión para completar expuesta en la asociación libre dentro de la cual se presentan resultados alrededor de rapidez, profundidad y promoción.

De acuerdo con el tema de la rapidez visto también como la velocidad se encuentra que algunos de sus sitios no son fáciles de acceder, el proceso de vuelve lento y tardío. Resulta mas fácil cuando son accesos directos a los mismos proporcionando viabilidad y que no halla que seguir tantos pasos para entrar a un sitio de interés.

La profundidad es otro elemento, del que según los resultados, carece el portal. Según la opinión de los estudiantes las informaciones de sitios como Universo y temas a tratar en las Revistas son variadas pero no profundas. En muchas ocasiones no se exponen los elementos necesarios y el lector de la información no queda satisfecho. Así mismo se refieren a la información bibliográfica que ya había quedado claro dentro de las demás asociaciones es escasa, no encontrándose la profundidad necesaria a la hora de navegar buscando temas claves en el proceso académico.

La tercera y última idea gira en torno a la promoción vista desde dos aristas fundamentales. Primero, que muchos de sus sitios resultan interesantes y útiles para los usuarios pero poco promovidos y por tanto poco visitados. Segundo, que no existe un sitio u opción donde los estudiantes puedan promover cambios no solo sobre el portal sino sobre la universidad en general haciéndolos participes directos del efectivo funcionamiento de la intranet y de la institución.

La cuarta expresión es: **lo mejor** en la cual los resultados giran alrededor de la socialización y la disponibilidad.

La socialización es vista también como comunicación e intercambio de interés docente o no. Los servicios destacados a este fin y más mencionados son el correo con la posibilidad del envío y recibo de información e intercambio con amigos, profesores y familiares, los blogs como Debatiendo que sitúa

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

comentarios e informaciones de los que pueden expresar opiniones libres y entrar en debate constructivos e interesantes. El Chat es esencial en el proceso de socialización pues como ya se ha venido exponiendo posibilita la obtención de contactos y el entable de conversaciones con personas desconocidas en la mayoría de los casos.

En relación a la disponibilidad es catalogada como parte de lo mejor de acuerdo al criterio de los estudiantes basado en la posibilidad de acceso al portal las veinticuatro horas y diariamente. Se encuentra disponible siempre que se busca aún cuando no sea desde un laboratorio pues también se puede conectar inalámbricamente. Lo que posibilita que el usuario entre a sus servicios siempre que quiera (teniendo en cuenta los horarios establecidos para los laboratorios) y que además se mantenga informado a través de la gama de noticias y comentarios de su página principal.

El deleite que un consumidor tenga de un producto es lo que posibilita que lo vuelva a consumir si el grado de complacencia es elevado. Por lo que como quinta palabra de la asociación libre se presenta la satisfacción para conocer hasta que punto el portal satisface a sus usuarios.

El portal Intranet UCLV según lo analizado en la asociación libre de palabras **satisface** las necesidades de información de sus usuarios a través de noticias variadas y actualizadas y el periódico digital Universo que incluye varias secciones con el fin de complacer todos los gustos. Las necesidades comunicativas (ya sea socialización, interacción) a través del Correo Electrónico y en menor medida de acuerdo al criterio del estudiantado mediante el Chat y los Blogs. Las necesidades personales también con el Correo al este posibilitar el envío y recibo de emails a amigos y familiares, mediante el entretenimiento al descargar música, chatear por diversión, y leer o buscar informaciones u opciones del interés particular y personal de usuario. Las necesidades docentes educativas donde el Correo Electrónico una vez más es un elemento importante el permitir el intercambio con profesores y la obtención de información bibliográfica como se ha venido recalando. Las necesidades de obtención de bibliografía no se satisfacen completamente a los estudiantes

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

no encontrar dentro del portal un servicio que contenga las carpetas correspondientes a las asignaturas de cada carrera.

Continuamente se encuentra la palabra inductora de ideas **tiene** en la cual se resumen los elementos obtenidos a través de la viabilidad y la diversidad.

La viabilidad esta dada por la facilidad de navegación del portal permitiendo al usuario escoger la opción que necesite o desee a través del menú principal o mediante los accesos directos graficados. Dentro de cada opción escogida se puede ir directamente al menú principal de ser la disposición de dicho usuario o a algunas de las opciones que se presenten dentro de ese sitio en específico. Es importante señalar que en este punto la funcionabilidad del diseño del portal de la intranet es primordial pues posibilita el fácil empleo del mismo.

La diversidad puede apreciarse con solo acceder a su página principal y observar la gama de opciones e informaciones que se presentan. Ofertas para variados gustos y usos y como se expreso anteriormente encaminados al entretenimiento, la socialización, la información, la docencia entre otros dependiendo del interés del usuario.

Según los protagonistas de la presente técnica en el portal se **debería** ubicar más bibliografía y más temas de actualidad relacionados con la universidad e informaciones mas criticas relacionadas con los problemas de la misma. En cuanto a los laboratorios que son la principal vía de acceso al portal deberían tener más computadoras y en mejores condiciones. Además debería mejorar y perfeccionar la conexión con muchos de sus sitios, la promoción de los mismos, que la informaciones relacionadas con la universidad respondan más a los intereses de los estudiantes, ampliar la visión de algunas noticias que en ocasiones resultan superficiales, actualizar con mayor frecuencia algunas secciones como Gool Uclv y ampliar las posibilidades y facilidades de búsqueda ya que algunos sitios requieren de muchos pasos para su acceso.

Aún cuando ya se ha venido haciendo referencia a **la conexión** es momento de referirse a ella desde diferentes visiones. Por una parte están los

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

estudiantes que la catalogan como eficiente, rápida, buena, fácil y de constante disponibilidad. Por otro lado también es descrita como lenta, difícil debido en principal término por la ya mencionada mala calidad de las computadoras. Inalámbicamente se obtiene que es fácil revisar lo difícil es descargar archivos, informaciones y enviar correos.

**El acceso** es otro punto también mencionado con anterioridad principalmente en el análisis de las limitaciones. En este punto los estudiantes se refirieron generalmente al acceso atendiendo a los laboratorios en un primer momento caracterizándolo de limitado, restringido y complicado por todo lo relacionado con los horarios y la calidad material de las computadoras. Pero por otro lado lo reconocen como generalizado al referirse propiamente al portal pues este no presenta horarios de acceso y siempre está disponible para todos los usuarios universitarios sin ninguna distinción.

La palabra diez es **busco** intentando conocer los contenidos más buscados dentro del portal y sus particularidades. Dicho contenidos pueden verse mediante la novedad, la diversidad y la comunicación.

La novedad vista también como actualidad se aprecia través disímiles temas entre los más figurativos la docencia, la cultura, la ciencia, deportes, informaciones sobre la universidad, nacionales, internacionales e informaciones académicas y no académicas,

La diversidad vista anteriormente en tiene se ve a través de la variedad de información de todos los ámbitos y de noticias actuales que los estudiantes consultan dentro del portal.

La comunicación con opciones como el chat y principalmente el correo que permiten el flujo e intercambio de información en tiempo real.

En correspondencia con lo expuesto hasta el momento el uso del portal versa sobre la obtención de información, conocimientos y para la socialización.

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

**La uso para** informarme es una de las respuestas más frecuentes dadas por los estudiantes incluyendo que las informaciones no se limitan a una sola esfera sino que versan sobre todas las antes mencionadas. La uso para obtener conocimientos a través de las informaciones docente, académicas, educativas, de cultura general, la descarga de documentos, libros y el acceso a sitios interesantes. Por último la uso para la socialización que versa sobre la obtención de contactos, nuevas amistades, el envío y recibo de correos y comentarios y opiniones en los blogs que son leídos por todos los usuarios que acceden al los mismos.

Por último se hará referencia al punto de vista que sobre el portal presentan los estudiantes universitarios de acuerdo a su parecer. **Me parece** es la frase final de la asociación libre de palabras y los resultados giran en torno a dos puntos: haciendo referencia a la imagen del portal desde la estética catalogándolo de atractiva, excelente, agradable a la vista y de buen diseño.

Desde el punto de vista funcional reafirmando que se debería mejorar la calidad de la conexión a algunos de sus servicios, debería tener más bibliografía y accesos directos a la información contenida en servidores como el 10.12.1.64, deberían tenerse en cuenta las sugerencias del estudiantado garantizando que estos tengan el empuje adecuado para utilizar esta herramienta y en aspectos positivos es descrita a través de adjetivos como útil, necesaria, de buena calidad, viable y superior (teniendo en cuenta la anterior versión).

A modo de resumen, según la asociación libre de palabras, el uso del portal Intranet UCLV se ve limitado debido a la poca cantidad de computadoras que conforman los laboratorios, la mala calidad de las mismas y que la red inalámbrica en ocasiones es muy lenta.

El portal no presenta un servicio destinado a la obtención bibliográfica, además de la Biblioteca y los documentos que se reciben mediante el Correo Electrónico.

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El portal carece de rapidez principalmente en el proceso de navegación dentro de la página principal, y la conexión es regular debido a la mala calidad de las computadoras y que algunos de sus sitios en ocasiones no están disponibles.

En cuanto a las informaciones se expone que son variadas pero que deberían ser redactadas con mayor profundidad.

De las opciones que ofrece el portal se expone que carecen de una adecuada promoción y que los estudiantes no presentan un espacio donde exponer sus inquietudes y opiniones sobre el portal y sobre la universidad en general.

Desde el punto de vista positivo el portal facilita el proceso docente mediante el correo electrónico y la comunicación con profesores que este ofrece. Mediante este servicio se obtienen además documentos y adjuntos para seminarios, proyectos y trabajos finales.

El proceso de socialización es muy usual dentro del portal debido a servicios como el Correo, los blogs y el Chat que posibilitan la interacción diaria con fines docentes o no. El Chat y servicios como Amazed contribuyen también con el entretenimiento de los usuarios.

Según los resultados el portal constituye una herramienta eficaz de información variada que puede encontrarse en su página principal y profundizarse con opciones como Universo, el blog Debatiendo y las revistas.

Es celebrado por los estudiantes que el portal siempre está disponible (diariamente y las 24 horas) y su acceso es generalizado para todos los universitarios.

El portal Intranet UCLV de manera general es un medio útil y atractivo para el estudiantado universitario que posibilita la obtención de diversos contenidos (docentes, informativos y de entretenimiento) a través de sus opciones e informaciones.

## III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 3.3 Análisis de la entrevista semiestructurada

Para el logro de la triangulación de la información obtenida y contar con el criterio de especialistas en el tema de investigación, específicamente lo relacionado con el portal de la Intranet UCLV se realizó una entrevista semiestructurada a integrantes del Grupo de Redes de la universidad. A partir de aquí se pretende conocer sobre que basamentos se diseñó el portal Intranet UCLV, identificar los principales servicios y sistemas de navegación que componen dicho portal y determinar las principales normativas institucionales que regulan el uso del mismo. (Ver anexo 3)

El primer portal de Intranet en la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas se crea en el año 2004. Anteriormente a esto solo existían los sitios Web de cada facultad y el de la universidad pero con un enfoque de Extranet o sea más con fines de publicidad que de satisfacción a las necesidades de los usuarios. El diseño del portal se mantiene en constante evolución y ya en el 2010 se cambia y surge el portal que se mantiene hasta octubre del 2012 cuando entra en funcionamiento la tercera versión de la Intranet que es la que se mantiene actualmente.

*Para el diseño y mantenimiento de un portal de Intranet UCLV se necesita de varios expertos en el tema de la informatización: Arquitectos de información, Informáticos, Diseñadores Gráficos y Webmaster.*

El arquitecto de Información que diseña todo el sistema desde el punto de vista informacional y conduce un estudio sobre las necesidades de los usuarios, de la organización, etc. en base a esto define: la información que debe mostrarse, su estructura y forma de acceso (secciones, etiquetas, búsqueda, etc.), y su composición o diseño visual (más bien se refiere a los elementos que componen el portal por ejemplo: el sitio de la intranet UCLV tendrá una sección donde sale el menú del comedor que estará a la derecha). El Informático que es la persona que implementa la propuesta presentada por el arquitecto de la información aunque en ocasiones el informático y el arquitecto son la misma persona. El Diseñador gráfico que es quien define el diseño de la página:

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

colores, tipos de letra etc. Por último el Webmaster, es quien se dedica a mantener la página funcionando y actualizando sus contenidos sistemáticamente.

En la universidad la encargada de todo lo antes mencionado fue la Ingeniera Diana Laura García, esta compañera es graduada de Ingeniería en Automática desempeñándose durante varios años como Webmaster de la UCLV y que en la actualidad no labora en el centro. Es importante señalar para su elaboración se encuestaron aleatoriamente a estudiantes universitarios y personal del Departamento de Informatización y Comunicación (DIC). Además se tuvieron en cuenta varios requerimientos como: la confidencialidad (garantiza que los datos y la información no sean comunicados incorrectamente), la integridad (protege los datos e informaciones para evitar posibles corrupciones o cambios no autorizados) y la verificación (comprueba que los mecanismos de seguridad son sólidos, potentes y que están correctamente implementados).

El portal de la Intranet UCLV cuenta con un diseño atractivo aunque perfeccionable sobre todo respecto a la viabilidad para navegar en él. Al acceder a su página principal se encuentra un menú general con ocho opciones compuestas por diversos links.

La Intranet UCLV se integra de ocho sistemas de navegación:

*Facultades (aquí aparecen dos links: Ciencias Técnicas y Ciencias Sociales y Humanísticas) dentro de cada grupo se puede acceder a la página Web de cada facultad encontrándose información específica de la misma.*

*Servicios, en este ítem se encuentran el correo, antivirus, menú del comedor, Siguenú, Ayuda Técnica, Buscador UCLV, Chat, Foros, Música mp3, Videos Conferencias, Deportes- fútbol, Radio UCLV, Postales y Canal universitario nacional de información.*

*Portales dentro del cual se encuentran páginas destinadas al Portal Académico, al Grupo de redes, la Biblioteca, Recursos Humanos, Centro de bienestar universitario, Caeltic, Directorio UCLV, Ivma, Portal Educativo,*

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

*Relaciones internacionales, Sindicato de trabajadores, Vicerrectorado Docente, Dirección de postgrado y el Portal Colaborativo.*

*Enlaces a Vives, Cubadebate, Periódicos cubanos, Editorial Universitaria y Venta de autos CIMEX.*

Como quinta, sexta, séptima y octava opción se hayan: Revistas, Blogs, Foros y Universo.

Muchas de estas ofertas se encuentran también en forma de etiquetas gráficas con el fin de que los usuarios puedan acceder a ellas de forma directa.

El portal Intranet UCLV presenta un fin docente, educativo e informativo, aún cuando cuenta con opciones de entretenimiento.

Resulta difícil delimitar cuales son la opciones del portal que poseen un fin docente ya que todas de una forma u otra están pensadas en función de contribuir con el buen desempeño del estudiantado. *Para satisfacer las necesidades docentes de los usuarios cuenta con portales como la biblioteca digital (permite acceder a bancos de información en formato electrónico), servicios como el correo electrónico que favorece la comunicación con profesores y el intercambio de orientaciones y adjunto de trabajos finales, proyectos, artículos, ensayos etc., las página Web de cada facultad e incluso el Chat que también permite la comunicación con profesores y colegas. También tributan en este sentido las informaciones relacionadas con foros, jornadas científicas etc.*

Dentro del portal pueden localizarse diversos servicios que constituyen medios para la comunicación posibilitando al usuario comunicarse a través de diversas modalidades con usuarios remotos.

El correo electrónico o e-mail es un servicio a través del cual se pueden enviar y recibir mensajes escritos hacia y desde una computadora conectada a la red. *Mediante el correo electrónico no solo se pueden enviar y recibir mensajes sino que también se pueden adjuntar archivos que contengan informaciones e*

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

*imágenes. Este servicio no tiene barreras de espacio y tiempo, es rápido, cómodo y económico (...) Este servicio está normalizado a través de protocolo simple de transferencia de correo (SMTP) que define como deben ser los formatos, que deben tener los mensajes y como deben ser manejados (manipulación y entrega) por la red.*

*Otro que se considera un medio para la comunicación es el chat (...) es una forma de comunicación en tiempo real en la que el usuario escribe el texto en una caja de diálogo que aparece instantáneamente en la pantalla de uno o más usuarios conectados y de la misma forma se visualizan los mensajes que escriben los otros. Los participantes se identifican por medio de un seudónimo y entran a “salas de Chat” donde se encuentran en una lista todos los usuarios conectados. Esta interacción también puede realizarse de forma privada entre dos o más usuarios.*

*El blog (en la UCLV se conoce con el nombre Debatiendo) además de presentar una función informativa, se crea con el fin de convertirse en un espacio abierto para el debate, donde todos los usuarios tienen la posibilidad de participar y colaborar (...) siempre y cuando tengan en cuenta el Código de ética elaborado para este espacio y que permitirá no solo un correcto uso del mismo sino una correcta funcionalidad (...) Debatiendo en la UCLV constituye un espacio para la comunicación inteligente y el debate constructivo entre los universitarios que está a disposición de todos.*

*EL portal de Intranet en la universidad presenta indiscutiblemente una función informativa. Desde que se accede a su página principal se pueden encontrar las informaciones más importantes de la semana, en forma de titulares y que son actualizadas diariamente. Una vez que se desea conocer más sobre la noticia el portal te remite al periódico digital de la página: Universo.*

*A pesar de que la Universidad Central ha contado con varias publicaciones impresas que han divulgado tanto la voz de la institución como la de sus estudiantes, la realidad ha develado que los universitarios solo encuentran expresión en medios como la red social, el correo electrónico y algunos*

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

*espacios públicos que distan de ser masivos (...)* De esta manera aparece “Universo” para satisfacer las necesidades de información del estudiantado y contrarrestar la carencia de información institucional.

*Este periódico digital prioriza que todos los que tengan acceso a él sientan que la noticia se presenta con inmediatez, basada en la realidad actual, donde no solo se vea reflejado el acontecer nacional sino también el foráneo. Importante decir que la prioridad fundamental es la UCLV, por lo que todo lo que acontezca en nuestra casa de altos estudios se refleja en el sitio. Sus principales secciones son: Portada, Universidad, Nacional. Internacional, La opinión, Culturales, Deportivas, Ciencia y técnica, Galería, Nuestra gente, Convocatorias, Efemérides y Blogs.*

Es importante resaltar que:

*La esencia del Periódico es la UCLV, por lo que en el se encuentra la sección dedicada a la universidad. En esta sección, se publican todas las informaciones referentes a la Universidad que no tengan espacio en las demás secciones. Sobre todo se le da seguimiento a los eventos más importantes, entre ellos los disímiles proyectos que existen en la institución (...) Además, la entrega de premios y condecoraciones; la apertura de post-gradados, maestrías y doctorados; el trabajo de la FEU y la UJC, así como el PCC. También se comenta sobre diversas situaciones que se dan en la universidad que necesitan sean llevadas a la luz pública para el conocimiento de todos.*

En cuanto a las normativas institucionales que regulan el uso del portal de la Intranet puede referirse que el acceso al mismo es libre dentro de la Red de la universidad, permitiendo la autenticación de usuarios para comentar noticias, buscar servicios, sistemas de navegación etc. Este sitio solo tiene alcance universitario, o sea solo es visible en la Red UCLV.

El portal Intranet UCLV es un servicio que se brinda en la universidad y que solo depende los servidores y la tecnología que se encuentran en la UCLV, a

## III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

diferencia de otras infraestructuras como Internet que es un servicio que la UCLV contrata a ETECSA y que es limitado (a nivel de País).

En cuanto a los horarios de navegación es importante señalar que el portal de la Intranet UCLV está disponible las 24 horas. Los laboratorios son los que tienen horarios establecidos a nivel de institución comprendidos desde las 8:00am hasta las 12:00am en el horario de la mañana, posteriormente en el horario de la tarde se abren a la 1:00pm hasta las 6:00pm. En el horario nocturno se vuelven a abrir de 9:00pm a 1:00am.

*(...) Los horarios de los laboratorios no pueden flexibilizarse más debido al consumo energético de cada facultad. No debe sobrepasarse del plan establecido para el mes, no obstante se han dados casos de facultades que se quedan por debajo del plan y en ese mes se ha ampliado el horario de la noche para que los estudiantes hagan uso de su respectivo laboratorio. Independientemente del laboratorio a través de la WIFI (la red inalámbrica que trabaja por ondas) se puede acceder al portal de la Intranet en puntos clave de la universidad mediante laptops. Ya en la universidad se encuentran ocho dispositivos Acces Point (Punto de acceso) que serán ubicados en puntos estratégicos dentro de la misma y así obtener mejor cobertura de conexión a la red y por ende al portal de la Intranet.*

### 3.4 Análisis Integral de los resultados

En función del análisis particular de las técnicas empleadas, de las triangulaciones, y de la contrastación de la información obtenida, se ofrece el presente análisis integral.

De las tres dimensiones de las representaciones sociales la más frecuente y primera desde el punto de vista genético es la actitud, medida aún cuando la representación no alcanza una estructuración plena.

De forma general la actitud asumida por los estudiantes respecto al portal Intranet UCLV es positiva reconociendo la utilidad y funcionalidad del mismo al permitir escoger las rutas de navegación según los intereses, conocimientos,

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

habilidades y necesidades del usuario y a través de la gama de opciones que ofrece.

El portal es catalogado de atractivo, factible y con un buen diseño que contribuye con la viabilidad dentro del mismo.

La actitud respecto a las ofertas del portal es dividida. Por un lado es favorable ya que algunas de sus opciones son muy reconocidas y visitadas por los estudiantes, tal es el caso de los Servicios y por otro es desfavorable al otras no ser prácticamente tomadas en cuenta, como por ejemplo los Foros.

En cuanto a las opciones que posibilitan la obtención de información puede apreciarse que los universitarios reconocen su carácter variado pero no quedan satisfechos con el nivel de profundidad de las noticias y comentarios. Por lo que los Blogs, las Revistas y Universo no forman parte de las preferencias de uso.

Una vez accedido al portal el servicio fundamental para los estudiantes es el Correo Electrónico derivándose en una actitud positiva. Las principales motivaciones para el uso de este servicio radican en que es catalogado como la principal vía de comunicación virtual que permite compartir información y mantener un intercambio diario con los demás estudiantes, profesores, amigos y familiares. Posibilita, además, el recibo y envío de materiales docentes, información variada y bibliografía.

En cuanto a los horarios de uso del portal las actitudes de los estudiantes son mayormente negativas por una parte, pues expresan que los horarios establecidos para los laboratorios son restringidos imposibilitando acceder al sitio. Por otro lado, un buen número considera que los horarios de los laboratorios son adecuados y reconocen la disponibilidad del portal las 24 horas y de forma diaria. Esto resulta beneficioso para el estudiante que posea laptop y desee conectarse inalámbricamente.

La conexión y acceso al portal es un punto polémico por la variedad de criterios respecto al mismo. Por un lado la actitud es desfavorable al ser catalogada la

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

conexión como regular, principalmente por la mala calidad de las computadoras y que muchos de los sitios no funcionan correctamente. Los estudiantes que asumen una actitud positiva justifican que si se accede desde una buena computadora la conexión es rápida, fácil y eficiente, que la disponibilidad del portal es óptima y que el acceso es generalizado para todos los universitarios sin ninguna distinción.

La dimensión informativa da cuenta de la organización de los conocimientos en torno al objeto de representación, su cantidad y calidad es variada en función de varios factores entre los que se encuentran la influencia de la cercanía o distancia respecto al objeto de representación y las prácticas sociales en torno a éste.

En el caso del portal Intranet UCLV puede constatarse que es visitado, en su generalidad, casi todos los días por lo que la cercanía de los estudiantes con el mismo es favorable y el uso, de acuerdo a la opinión de los universitarios, es suficiente. Aunque según las restricciones con los horarios de los laboratorios y la mala calidad de algunas computadoras, la actitud de varios estudiantes frente a este punto no es buena pues estos quieren acceder al portal con más frecuencia, pero el tiempo en ocasiones es insuficiente.

Existen varios niveles de desinformación respecto a las opciones que brinda el portal pues los estudiantes alegan que muchos de sus servicios son pocos promocionados y por tanto no se ven motivados a visitarlos. Lo que resulta contradictorio pues estos servicios ofrecen contenidos interesantes y provechosos, tal es el caso del blog Debatiendo que puede constatarse es un espacio para la comunicación inteligente y el debate constructivo entre los universitarios que está a disposición de todos. Esto demuestra que a pesar de que el portal presenta varias opciones y servicios, no conforman la representación social de los estudiantes por la baja promoción o utilidad que le dan a los mismos, así como problemas asociados a la disponibilidad que en muchas ocasiones tienen varios de ellos.

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los universitarios necesitan conocer qué les ofrece y facilita la opción para motivarse a visitarla y aún cuando el portal es visto mayoritariamente como una herramienta informativa la opción de más utilidad es el Correo Electrónico que, aunque facilita la información, sus principales usos están dados por el proceso de comunicación.

El Correo constituye, además, el elemento principal que contribuye con el proceso docente educativo debido al intercambio con profesores, tutores y la obtención de información bibliográfica. También son mencionados en este sentido la Biblioteca con el banco de libro digitales y las Facultades, Revistas, Blogs y Universo que brindan información docente de cada carrera y comentarios que propician la preparación política.

Es importante señalar que respecto a este aspecto también existe desinformación pues son muy mencionados por los estudiantes servidores como Dante y Moodle que si bien contribuyen con el proceso docente forman parte de la red universitaria pero no del portal de la Intranet.

Un elemento que influye en el grado de conocimiento que sobre el portal presentan los estudiantes es el tiempo para visitarlo, utilizarlo y apropiarse de sus contenidos. Según los resultados ya expuestos, la mayoría consideran que los horarios de los lugares de acceso al mismo son restringidos, la conexión con el sitio es regular y el tiempo del que disponen para ello les alcanza poco o simplemente no les alcanza. Todos estos elementos juegan desfavorablemente en la representación que los universitarios tienen del portal principalmente porque no tienen la oportunidad de conocerlo y utilizarlo con profundidad.

Las informaciones más buscadas por los estudiantes son las referidas a la UCLV, éstos, exigen que se profundicen más principalmente en temas relacionados con el estudiantado y los problemas reales que se presentan. Los estudiantes no encuentran mediante el portal el grado de profundización necesario respecto a las informaciones abordadas y además solicitan que se cree un espacio donde puedan poner sus opiniones y sugerencia pues la

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

opción que más se acerca es el Blog aún cuando trae consigo los temas a debatir.

Lo que resulta contradictorio es por qué esta opción no presenta altos niveles de utilización, pues los resultados demuestran que los estudiantes generalmente leen las informaciones y sin embargo no se animan a comentarlas. Precisamente la escasez de tiempo es un elemento que puede contribuir con esta situación.

Los contenidos que se ofrecen en el portal (ya sea a través de sus informaciones o servicios), de forma general, son del agrado del estudiantado y posibilitan, en gran medida, la satisfacción de sus necesidades. Esto facilita el aumento del grado de identificación y propiedad con el portal y asegura que las visitas al mismo sean cada vez más repetidas, independientemente de las condiciones externas que puedan imposibilitarlas.

La tercera dimensión de las representaciones sociales es el campo de representación en que el está referido el orden de jerarquía que toman los contenidos representacionales.

Una vez que los estudiantes seleccionaron las opciones de su preferencia y que le proporcionan mayor utilidad, los datos se organizaron de forma coherente en lo que se denomina núcleo central que es la parte más estable y sólida de la representación.

Esta dimensión fue construida a partir de los resultados obtenidos en las dos anteriores y además de resaltar los elementos que se ubican en el núcleo central se presentan los de menor peso que conforman la periferia de la representación.

En la representación que sobre el portal de la Intranet tienen los estudiantes se encuentran contradicciones que se justifican en virtud de su estructura compleja, activa y estable a la vez.

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Un elemento que configura el núcleo central es el portal visto como una herramienta informativa.

Esto se evidencia mediante la asociación libre en la que la obtención de información actualizada y variada está presente dentro de los elementos que el portal facilita, tiene, satisface y como los más buscados y usados.

El cuestionario también lo demuestra al constituir la opción más seleccionada, visto el portal desde diferentes aristas que tienen como denominador común la información, por ejemplo:

- El portal es considerado una alternativa para mantenerse informado acerca de la realidad universitaria, nacional e internacional.
- Las informaciones son leídas casi siempre por el estudiantado.
- Los contenidos más buscados son los de carácter informativo.

Según lo expuesto hasta el momento, el núcleo de la representación gira en torno a la utilización del medio para los estudiantes, una utilización que es de naturaleza informativa.

Por otro lado debe incorporarse dentro de los elementos que componen el núcleo central de la representación, una opción que de cierta forma contradice el carácter meramente informativo del portal.

Primeramente debe partirse que Servicios es la opción más visitada por los estudiantes, sin embargo dentro de la asociación libre es mencionada fundamentalmente para hacer referencia a la “oferta del menú principal que posibilita el acceso al Correo”. En la encuesta ocurre lo mismo, se refieren a los Servicios porque posibilita la conexión al Correo Electrónico y otros sitios dentro de la opción Servicios como el Chat, las Video Conferencias y la Radio UCLV no reciben elevados niveles de utilización, si se tiene en cuenta que pertenecen a esta opción (visitada por la totalidad de la muestra).

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Estas reflexiones demuestran que dentro de Servicios la oferta clave y con mayores niveles de utilización es el Correo Electrónico. Por lo que esta es la opción que se incorpora dentro del núcleo representativo de los universitarios.

Anteriormente, se expresaba una contradicción porque aún cuando mediante el Correo se puede recibir información, este es un medio que propicia la interacción, socialización e intercambio diario. Precisamente a estos procesos están dirigidos sus principales usos con diversos fines encaminados a la comunicación docente (con profesores, intercambio de bibliografía y adjuntos de trabajos y proyectos) y personal (con amigos y familiares).

En la periferia de la representación, el portal es visto también desde diferentes aristas. Dentro de los elementos periféricos que conforman la representación, en orden de jerarquía, se encuentran:

- El portal visto como un medio para el intercambio mediante servicios como el Correo Electrónico, Chat y los Blogs que posibilitan la comunicación en tiempo real, de forma rápida y eficiente.
- El portal considerado un espacio de conocimiento y aprendizaje que sirve como fuente de formación docente, a través de opciones como el Correo Electrónico, las Facultades, la Biblioteca, los Blogs y Universo. Esto se evidencia además mediante la búsqueda de contenidos de carácter docente y académico.
- El portal calificado como es un espacio para el entretenimiento mediante servicios como el Chat que posibilita la obtención de contactos, charlas online para pasar el rato y salir del aburrimiento y el sitio Amazed referido a temas cinematográficos sobre series televisivas y nuevos estrenos de películas.
- El portal es visto un espacio de satisfacción personal, fundamentalmente para mantenerse en contacto con amigos y familiares mediante el Correo y el Chat.

Es importante puntualizar que no obstante al predominio de los usos informativos por encima de los comunicativos, estos últimos como puede

### III ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

apreciarse, no están ausentes sino que han sido en parte reprimidos ante la presión de las condiciones infraestructurales, horarios de acceso a los laboratorios y poca cantidad y malas condiciones materiales de algunas de las computadoras.

La imposibilidad de generalizar los resultados para cada una de las dimensiones, debido a los conflictos generados por los mismos, conduce a inferir que se trata de una representación social predominantemente polémica al no poder establecerse un grado de consenso tal que la denomine como hegemónica.

Expuesto todo lo anterior, de forma general puede concluirse, que la representación social que los estudiantes universitarios tienen de portal Intranet UCLV esta dada por una actitud positiva referida a su utilidad y funcionalidad, un grado de información basado en los niveles de uso de sus opciones y un núcleo central que define al portal como una herramienta informativa.

## CONCLUSIONES

Una vez caracterizada la representación social que sobre el portal Intranet UCLV presentan los estudiantes universitarios puede arribarse a las siguientes conclusiones:

- La representación social que tienen los estudiantes del portal Intranet UCLV es predominantemente polémica por las contradicciones obtenidas en los resultados.
- La actitud asumida por los estudiantes frente al portal es positiva reconociendo su utilidad y funcionalidad al permitir escoger las rutas de navegación según los intereses, conocimientos, habilidades y necesidades del usuario y a través de la gama de opciones que ofrece.
  - ✓ El portal Intranet UCLV es catalogado de atractivo, factible y con un buen diseño que contribuye con la viabilidad dentro del sitio.
  - ✓ Las opciones que ofrece el portal de forma general son consideradas como útiles.
  - ✓ Los horarios de uso del portal en su gran mayoría de consideran restringidos imposibilitando aumentar la frecuencia de visitas.
  - ✓ La conexión es catalogada como regular, fundamentalmente debido a la mala calidad de las computadoras, aún cuando se reconoce que la disponibilidad del sitio es buena al funcionar diariamente las 24 horas del día.
- El conocimiento que sobre el portal tiene los estudiantes está dado por el uso de sus servicios, mientras mayor sea el nivel de utilización mayor es el grado de información.
  - ✓ Existen varios niveles de desinformación respecto a las opciones que brinda el portal pues los estudiantes alegan que muchos de sus servicios son pocos promocionados.
  - ✓ El Correo Electrónico constituye el medio para la comunicación con más alto nivel de utilización dentro del portal.

## CONCLUSIONES

- ✓ El Correo Electrónico constituye la opción principal que contribuye con el proceso docente educativo debido al intercambio con profesores, tutores y la obtención de información bibliográfica.
- ✓ Las informaciones más buscadas por los estudiantes son las referidas a la UCLV, éstos, solicitan que se profundicen más, principalmente en temas relacionados con el estudiantado
- En cuanto al núcleo central de la representación social el portal es visto de forma general como un medio de obtención de información variada y actualizada.
  - ✓ El servicio que configura el núcleo central de la representación social del portal es el Correo Electrónico debido a sus disímiles usos (docentes, informativos, comunicativos y de interés personal).
- Dentro de los elementos periféricos que conforman la representación, en orden de jerarquía, se encuentran:
  - ✓ El portal visto como un medio para la socialización.
  - ✓ El portal considerado un espacio de conocimiento y aprendizaje que sirve como fuente de formación docente
  - ✓ El portal calificado como es un espacio para el entretenimiento
  - ✓ El portal visto como un espacio de satisfacción personal.

## RECOMENDACIONES

- Diseñar investigaciones orientadas a profundizar en el núcleo representacional detectado, con el fin de argumentar las razones que determinan la existencia de una representación predominantemente polémica.
- Realizar estudios que, teniendo en cuenta los resultados descritos en el presente informe, permitan identificar las causas del poco uso e interés por varios de los servicios que se ofrecen en el portal Intranet/UCLV.
- Profundizar en las relaciones teóricas existentes entre constructos propios de la Psicología Social y la Comunicación Social, con el propósito de su implementación recíproca a la hora de explicar procesos interdisciplinarios entre ambas ciencias.
- Comunicar los resultados alcanzados al Grupo de Comunicación de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, con el fin de implementar sus resultados y poder perfeccionar los servicios brindados por el portal Intranet, tomando en consideración la representación social explorada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, M., & Saladrigas, H. (2000). *Para investigar en comunicación social. Guía didáctica*. La Habana.: Editorial: Pablo de la Torriente Grau.
- Álvarez, M. (s.f). *Teoría de las Representaciones sociales de Serge Moscovici: Algunas consideraciones críticas presentadas en el Tercer Encuentro Metropolitano de Psicología Social Tradiciones de la Psicología Social y Relevancia Nacional*. Recuperado el 8 de enero de 2013 de <http://members.fortunecity.es/matiasasun/mosco5encuentro.html>
- Álvaro, J. (2009). Representaciones Sociales en la Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 12 de febrero de 2013 de [http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/R/representaciones\\_sociales.ht](http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/R/representaciones_sociales.ht)
- Aportela Rodríguez, I. (2007). Intranets y la Comunicación Interna en la organización. Recuperado el 12 de febrero de 2013 de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/43/difcominf.htm>
- Área Moreira, M. (2005). *Internet en la docencia universitaria. Webs docentes y aulas virtuales. Guía didáctica*.: Universidad de la Laguna.
- Aspas, X. (2006). Las TIC en la empresa evolucionan hacia funciones de análisis. Sociedad del Conocimiento. Recuperado el 20 de febrero de 2013 de <http://www.dep.net/newsletters/news20060228DEP/8htm>
- Ávila Varona, Y., & González Pérez, L. (2008). *El cristal con que se mira: Una aproximación a la Representación Social de Infomed*. Tesis de Licenciatura, Universidad de La Habana. La Habana.
- Bueno Monreal, M. (1996). Influencia y repercusión de las N.T. de la Información y de la Comunicación en la educación *Revista Bordón* 48(3), pp. 347-354.
- Caballero, M. (2004). *Elementos básicos para una correcta investigación social. Curso de Formación de Trabajadores Sociales. Metodología para el Trabajo Social*. La Habana: Editora Abril.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabero, J. (1996). Nuevas tecnologías, comunicación y educación. EDUTEC. Recuperado el 20 de febrero de 2013 de <http://www.uib.es/depart/gte/revelec4.html>
- Calderón Durán, L., & Gonzales, Y. (2008). *Aproximación la representación social del comunicador social en actores sociales relevantes para su desarrollo, en tanto figura profesional en Cuba* Tesis de Licenciatura, Universidad de la Habana, La Habana.
- Carrillo Durán, M., Castillo Díaz, P. & Gómez Cabranes, L. (2006). Las nuevas tecnologías al servicio de la comunicación empresarial. Recuperado el 23 de enero de 2013 de [http://www.cienciarred.com.ar/ra/usr/3/198/hologramatica4\\_pp35\\_54.pdf](http://www.cienciarred.com.ar/ra/usr/3/198/hologramatica4_pp35_54.pdf)
- Cascante, P. & Fonseca, M. (2006). Intranet: Una ventana a la comunicación interna de las organizaciones. *Revista de Derecho y Tecnologías de la Información*. Recuperado el 12 de febrero de 2013 de <http://www.uned.ac.cr/redti/cuarta/art2.pdf>
- Castañeda Hevia, A. (s.f). El papel de las tecnologías de la Información y las comunicaciones en el proceso de enseñanza aprendizaje a comienzos del siglo XXI. Recuperado el 20 de febrero de 2013 de [http://www.comunicanet.com.ar/index.php?option=com\\_content&task=view&id=21&Itemid=30](http://www.comunicanet.com.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=30)
- Castells, M. (1999). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. La sociedad red*. México D.F: Editorial Siglo Veintiuno.
- Castells, M. (2001). Internet, libertad y sociedad: una perspectiva analítica. Recuperado el 23 de enero de 2013 de [http://www.uoc.es/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro\\_conc.html](http://www.uoc.es/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro_conc.html)
- Cortés Pinto, C. (2010). Teoría de las representaciones sociales. Recuperado el 8 de enero de 2013 de <http://cristianenrique.tripod.cl/trabajosocialydiscapacidadvisual>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Domínguez Gutiérrez, S. (2006). *Las representaciones sociales en los procesos de comunicación de la ciencia*. Ponencia presentada en el congreso iberoamericano de ciencia tecnología, sociedad e innovación.
- Domínguez Rubio, F. (s.f). Teoría de las representaciones sociales. Apuntes. *Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas* 3.
- Echeverría, J. (2000). Educación y tecnologías telemáticas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 24, 17-36.
- Estramiana, A., & Fernández Ruiz, B. (2006). Representaciones sociales de la mujer. *Athenea Digital*, 9, 65-77.
- Fajardo Veg, Y., & Pérez Paulete, G. (2012). *Procedimiento para el diagnóstico de Comunicación Externa en el Banco de Crédito y Comercio en Villa Clara: una nueva perspectiva*. Tesis de Licenciatura, Universidad Central "Marta Abreu de Las Villas, Santa Clara.
- Fernández Hernández, A. (2009). *Arquitectura de información de los portales intranets: un componente esencial de la gestión de información en las universidades*. Universidad de las Ciencias Informáticas, La Habana.
- Fuentes Pujol, M. (s.f). Internet, Intranets, Extranets ¿Son importantes en la empresa periodística? Recuperado el 23 de enero de 2013 de <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/eulalia.htm>
- Fukuyama, F. (2002). *El fin del hombre. Consecuencias de la Revolución Biotecnológica*. España: Ediciones Barcelona.
- Gisbert, M. (1992). *Technology based traingin*. Recuperado el 18 de febrero de 2013 de <http://www.ispo.cec.be/infoforum/pu>
- González Díaz, W. (2009). *Eduwed: herramienta de autor para la publicación de cursos en web docentes para la Educación Superior de postgrado*. Tesis de Maestría, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- González Frígoli, M. (s.f). Algunas claves acerca de intranet. Recuperado el 18 de febrero de 2013 de [http://www.las5w.com.ar/herramientas/articulos\\_intranet.htm](http://www.las5w.com.ar/herramientas/articulos_intranet.htm)
- González Morales, A. (2006). *La universidad renovada*. Perú: Editorial UNAS.
- González, P., & González, S. (2007). Intranets: medición y valoración de sus beneficios en las organización. *El Profesional de la Información* 5, 331-341.
- González, R., & Fernando, L. (2002). *Sujeto y subjetividad: una aproximación histórico-cultural*. México DF: Editorial Thomson.
- González Ugarte, J. (2003). Gestión del conocimiento en intranets corporativas: desarrollo de un modelo de diseño. Recuperado el 23 de enero de 2013 <http://www.etse.urv.es/bibweb/jlgu/presentacions/saragossa.pp>
- Guardia, M. (2005). *La otra cara de la moneda. Una aproximación a la representación social de la ciencia en los estudiantes de la Universidad de La Habana*. Tesis de licenciatura, Universidad de La Habana, La Habana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, O., & Pila Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Editorial Mc Graw – Hill.
- Jodelet, D. (s.f). Representación Social: Fenómenos, Concepto y Teoría. Recuperado el 8 de enero de 2013 de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Representacion-Social-Fenómenos-Concepto-y-Teoría/6279894.html>
- Jodelet, D. (s.f). *Vigencia de las representaciones sociales y su incidencia en las prácticas profesionales*. Entrevista realizada por la Dra. Raquel Popovich.
- Knapp Rodríguez, A., León Hernández, Mesa Borroto, M., & Suárez Alemán, M. (2003). Representación social de la salud humana. *Revista Cubana de Psicología*, 20.
- Leiva, G. (2006). *Representación Social de los creativos independientes en el mercado laboral capitalino*. Tesis de licenciatura, Universidad de La Habana, La Habana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Luis Álvaro, J. (2011). Representaciones sociales en la Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 9 de enero de 2013 de [http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/R/representaciones\\_sociales.htm](http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/R/representaciones_sociales.htm)

Machado, M. (2008). *Aproximación a la representación social del arte calle en instituciones miembros del Comité Organizador del Encuentro Internacional de Danza en Paisajes Urbanos "Habana Vieja: Ciudad en Movimiento*. Tesis de Licenciatura, Universidad de La Habana, La Habana.

Maleta Fernández, Z., & Fernández García, Y. (1995). *Representación social del cáncer: estudio comparativo entre dos comunidades con distinto índice de morbimortalidad* Tesis de Licenciatura, Universidad de La Habana, La Habana.

*Manual de organización de la Universidad Central Marta Abreu de las Villas aprobado el 5 de septiembre del 2007.*

Martín Fernández, Perera Pérez, M., Díaz Pérez, M., & Milán Acosta, G. (2001). Representaciones Sociales en la vida cotidiana en Cuba *Revista Cubana de Psicología*, 18.

Miranda, A. (1996). Globalización y Sistemas de Información: Nuevos Paradigmas y Nuevos Desafíos (Documento de trabajo presentado en la Conferencia Regional sobre Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe). Recuperado el 9 de enero de 2013 de <http://wwwn.mec.es/cide/espanol/publicaciones/investigacion/>

Monteagudo Valdivia, P., Zapata Pérez, Y., & Bermúdez García, A. (2011). Proyecto: modelo de Intranet Universitaria para el sistema nacional de salud. Recuperado el 18 de febrero de 2013 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662007000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662007000300009)

Montes de Oca, A. (2004). *Arquitectura de información y usabilidad: nociones básicas para los profesionales de la información*. Sao Paulo: Ediciones Bireme.

Montoro, P. (2010). Arquitectura de la información en entornos Web. Recuperado el 12 de febrero de 2013 de <http://www.trea.es/ficha.php?idLibro=00001064>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Moñivas, A. (1994). Epistemología, representaciones sociales: conceptos y teorías. *Revista de psicología general y aplicada*, 47, 409- 419.
- Mora, M. (2002)). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. Recuperado el 9 de enero de 2013 de <http://ddd.uab.es/pub/athdig/15788946n2a8.pdf>
- Moreno Dumeningo, K. (2007). *La Representación Social de la brigada y Dinámica Comunicativa en grupos de estudiantes de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana* Tesis de Licenciatura, Universidad de, La Habana.
- Moyano Díaz, E., & Ramos Alvarado, N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región Maule. *Revista Universum* 2.
- Pastor, P. (2007). Intranet: un sistema para la gestión de información. Recuperado el 12 de febrero de 2013 de <http://biblioteca.udea.edu.co/~hlopera/intranet.htm>
- Perales, C., & Vizcaíno Gutiérrez, M. (2007). Las relaciones entre aptitudes y las representaciones sociales: elementos para una integración conceptual *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39.
- Perera, M. (1999). *A propósito de las Representaciones Sociales: Apuntes teóricos, trayectoria y actualidad. Ponencia del Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas Ministerio de ciencia, tecnología y medio Ambiente.*
- Perera, M. (1999). *Vida Cotidiana y Crisis: Reflexiones desde la realidad cubana de los 90.* Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. La Habana.
- Perera, M. (2005). *Sistematización crítica de la teoría de las representaciones sociales* Tesis de Doctorado, Universidad de La Habana, La Habana.
- Perera, M., Fernández, M., Díaz Pérez, M., & Milán Acosta, G. (2001). Representaciones Sociales de la Vida cotidiana. *Revista Cubana de Psicología*, 18(1).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Pérez Rubio, A. (2008). *La Psicología Social cognitiva: La cognición social y la teoría de las representaciones* archivo del portal de recursos para estudiantes. Tesis de Doctorado, Universidad Nacional del Nordeste, Argentina.
- Quintana, A. (2011). La importancia de la Intranet como medio de comunicación. Recuperado el 9 de enero de 2013 de <http://www.miespacio.org/cont/trin/intrane.htm>
- Ramírez Céspedes, Z. (2004). *Principios y redes para estudiantes de bibliotecología y ciencia de la información*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Ramón Bueno, J. (2005). Prensa y representaciones sociales de la enfermedad mental *Espacio Abierto*, 14, 131-159.
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (2004). *Metodología de la investigación cualitativa*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Rodríguez, T. (2003). Debate de las representaciones sociales en la psicología social. *Relaciones, invierno* 24 (9), 51-80.
- Ronda León, R. (2005). *Productos electrónicos: principios y pauta*. Barcelona: Editorial Océano Grupo.
- Rubira, R. (2006). *Huellas digitales: una aproximación a la representación social de Internet en grupos de estudiantes de la Universidad de La Habana*. Tesis de Licenciatura, Universidad de La Habana, La Habana.
- Torres, S., & Vernik, E. (2005). Discursos televisivos y representaciones sociales: Una etnografía de audiencias en una comunidad chilena asentada en Argentina. *Espacio Abierto*, 14, 351- 388.
- Ursua, N., & Páez, P. (1987). *Psicología del desarrollo, filosofía de la ciencia y representaciones sociales*. Madrid: Editorial Fundamentos.
- Williams, R. (1992). *Historia de la Comunicación*. Barcelona: Editorial Bosch.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

Zaldua Garóz, A. (2006). El análisis del discurso en la organización y representación de la información-conocimiento: elementos teóricos. Recuperado el 8 de enero de 2013 de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_3\\_06/aci03306.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_3_06/aci03306.htm)

# ANEXOS

## Anexo #1

### Cuestionario a estudiantes universitarios.

La Facultad de Psicología y Comunicación Social de la Universidad Central de Las Villas, está realizando un estudio relativo al uso del Portal de la Intranet UCLV.

Con este fin se han confeccionado una serie de instrumentos que permitan obtener resultados satisfactorios entre los cuales se encuentra este cuestionario que hoy ponemos a su disposición. Es totalmente anónimo y sólo se necesita que sus respuestas sean lo más sinceras posible, de ello depende el éxito de la investigación.

Por su colaboración y su tiempo; MUCHAS GRACIAS.

Fecha \_\_\_\_\_ Facultad \_\_\_\_\_

Carrera \_\_\_\_\_ Año académico que cursa \_\_\_\_\_

1. ¿Ha visitado el portal Intranet UCLV?

Sí\_\_\_ No\_\_\_

**Nota:** En caso de ser negativa su respuesta no continúe respondiendo este cuestionario.

a) En caso de ser afirmativa su respuesta, ¿con qué frecuencia lo visita?

\_\_\_ Todos los días \_\_\_ Casi todos los días \_\_\_ Una o dos veces en la semana  
\_\_\_ Casi nunca

2. De las opciones que brinda el menú de la Intranet universitaria, marque con una X a las que ha accedido y circule la más frecuente.

\_\_\_ Facultades \_\_\_ Servicios \_\_\_ Portales \_\_\_ Enlaces \_\_\_ Revistas  
\_\_\_ Blogs \_\_\_ Foros  
\_\_\_ Universo

3. Las opciones que ofrece la Intranet UCLV significan para usted (puede marcar más de una):

\_\_\_ Una alternativa para mantenerse informado(a) acerca de la realidad universitaria, nacional e internacional.

\_\_\_ Un espacio para mantenerse en contacto con amigos y familiares.

## ANEXOS

\_\_\_ Una vía para expresar públicamente sus inquietudes y valoraciones acerca de diferentes temas de discusión (políticos, sociales, económicos, culturales, etc.)

\_\_\_ Un espacio de intercambio de conocimientos científicos relativos a la profesión que estudia.

\_\_\_ Una fuente de información acerca de las características de las facultades y carreras.

\_\_\_ Una alternativa para el ocio y el entretenimiento.

\_\_\_ Una forma de acceso a la bibliografía que necesita en sus asignaturas.

\_\_\_ Una alternativa de carácter académico (informaciones para la formación profesional, sobre las respectivas especialidades de estudio, sobre la práctica profesional, sobre autores.)

\_\_\_ Otras, ¿cuáles? \_\_\_\_\_

4. ¿Cuáles son las informaciones más frecuentes que se promueven en el portal de la Intranet universitaria?

\_\_\_ De orientación/ cumplimiento de las actividades internas de la universidad.

\_\_\_ Opiniones, sugerencias o quejas.

\_\_\_ De carácter académico (informaciones para la formación profesional, sobre las respectivas especialidades de estudio, sobre la práctica profesional)

\_\_\_ De carácter noticioso (eventos, sucesos, hechos y acontecimientos más relevantes)

\_\_\_ De entretenimiento (música, videos, películas etc.)

\_\_\_ De convocatorias a diferentes tipos de eventos (culturales, deportivos, políticos, científicos, etc.)

\_\_\_ Otras, ¿cuáles? \_\_\_\_\_

5. ¿Qué tipo de información usted necesita o le interesa conocer sobre la universidad, facultad o carrera y no le llega a través de la Intranet UCLV?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Cuál de las opciones a las que accede en la Intranet UCLV le ayudan en el proceso docente educativo?

\_\_\_\_\_  
¿Porqué? \_\_\_\_\_

## ANEXOS

7. ¿De las opciones que se presentan a continuación marque qué importancia le confiere a cada una a partir del significado que tiene para usted su utilización? (el 1 valor mínimo y el 7 valor máximo)

	1	2	3	4	5	6	7
Correo							
Chat							
Blogs							

a) Mencione los principales usos de la opción de mayor importancia para usted.

---

8. Marque con una X según corresponda a la realidad (puede ser más de un ítem)

“La comunicación y conversaciones que mantengo a través de servicios como el Correo electrónico y el Chat son...”

Sobre asuntos personales.

Los problemas cotidianos que se presentan.

Comentarios sin importancia.

Las orientaciones recibidas en clases.

Dudas sobre alguna asignatura del plan de estudio.

Para entregar tareas extraclase u otro tipo de orientaciones de carácter docente.

Ocio y entretenimiento

Otros temas

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

9. ¿Qué opinión tiene acerca de los laboratorios o lugares en los que puede acceder a la Intranet UCLV? (Marque con una X tantas veces como sea necesario).

No presentan la cantidad de máquinas requeridas de acuerdo a la cantidad de estudiantes.

Presentan buenas condiciones materiales y un clima acogedor.

Muchas de las computadoras están en pésimas condiciones imposibilitando el acceso al sitio.

## ANEXOS

a) ¿Qué opinión tiene sobre del portal de la Intranet UCLV? (Marque con una X tantas veces como sea necesario).

El portal de la Intranet generalmente no se encuentra disponible.

El sitio de la Intranet es fácil de navegar y la conexión es rápida.

El diseño de sitio de la Intranet UCLV es anticuado y poco atractivo.

El sitio de la Intranet UCLV presenta un diseño atractivo logrando acceder a sus servicios de forma rápida.

Muchos de sus sitios son excelentes pero su promoción es muy poca.

Es un buen producto a pesar de que su utilización se dificulta dadas las condiciones materiales y de conectividad.

El portal de la Intranet permite escoger las rutas de navegación según los intereses, conocimientos, habilidades y necesidades del usuario.

10. ¿Cuándo intenta acceder al portal de la Intranet UCLV la conexión es?

Buena  Regular  Mala (¿Por qué la cataloga de esa manera?)

---

11. ¿Lee usted las informaciones que se publican en el portal de la Intranet UCLV?

Siempre  casi siempre  ocasionalmente  casi nunca  
 nunca

a) ¿Qué tipo de informaciones es la que suele leer con mayor detenimiento?

---

12. ¿Qué opinión presenta sobre los horarios establecidos para acceder a los laboratorios?

Adecuados  Restringidos  Demasiado abiertos

a) ¿El portal de la Intranet UCLV está disponible en dichos horarios?

Siempre  Casi siempre  Nunca

13. “El tiempo del que dispongo para el uso de las máquinas del laboratorio y acceder al portal Intranet UCLV.... “

No lo utilizo  Excede mis necesidades  Me es suficiente  Me alcanza poco  No me alcanza

14. ¿Los contenidos que busca dentro de la Intranet UCLV presentan carácter? (puede ser más de un ítem)

Docente  Educativo  De entretenimiento  Informativo

## ANEXOS

\_\_\_ Otros ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

15. Evalúe la utilidad de cada uno de los siguientes Servicios y Sistemas de navegación (SN) que brinda el portal Intranet UCLV.

No.	Servicios y SN	Muy Útil	Útil	Poco Útil	Inútil
1	Correo electrónico				
2	Chat				
3	Blogs				
4	Foros				
5	Facultades				
6	Portal educativo				
7	Videoconferencias				
8	Portal académico				
9	Revistas				
10	Universo				
11	Enlaces				
12	Biblioteca				
13	Centros de Estudio				
14	Radio UCLV				
15	Amazed				

16. Ordene las siguientes afirmaciones por su importancia de acuerdo con su parecer:

Emplea el número 1 para la afirmación más importante y el 6 para la menos importante.

- \_\_\_ El portal Intranet UCLV es un medio para la comunicación y el intercambio entre los usuarios.
- \_\_\_ El portal Intranet UCLV es un medio para mediante consultas o descargas obtener informaciones y archivos de interés.
- \_\_\_ El portal Intranet UCLV es un medio de difusión en donde se dan a conocer informaciones de diversa índole.
- \_\_\_ El portal Intranet UCLV es un espacio de conocimiento y aprendizaje que sirve como fuente de formación e intercambio de criterios.
- \_\_\_ El portal Intranet UCLV es un espacio de entretenimiento.
- \_\_\_ El portal Intranet UCLV es un espacio de socialización que se utiliza para obtener contactos.

17. A su juicio, ¿cuál es la situación actual del portal Intranet UCLV?

\_\_\_ Excelente \_\_\_ Adecuada \_\_\_ Normal \_\_\_ Inadecuada \_\_\_ Pésima

## ANEXOS

a) A su juicio el uso de la Intranet es:

Suficiente  Excesivo  Limitado  Insuficiente

18. "Pienso que las respuestas ofrecidas en este cuestionario son..."

Generalizables a toda la Comunidad Universitaria.

Poco generalizables a toda la Comunidad Universitaria.

No generalizables a toda la Comunidad Universitaria.

19. Si quiere expresar algún otro aspecto que no haya sido mencionado anteriormente por favor hágalo a continuación.

---

---

# ANEXOS

## Anexo # 3

### Asociación libre de palabras.

Para usted el Portal de la Intranet UCLV:

1. Limita.....
2. Facilita.....
3. No tiene (le falta).....
4. Lo mejor.....
5. Satisface.....
6. Tiene.....
7. Debería.....
8. La conexión.....
9. El acceso.....
10. Busco.....
11. Lo uso para.....
12. Me parece.....

# ANEXOS

## **Anexo # 2**

### **Guía de Entrevista semiestructurada a Especialistas del Grupo de Redes.**

#### **Objetivos:**

- 1- Conocer sobre que basamentos se diseña el portal Intranet UCLV.
- 2- Identificar los principales servicios y sistemas de navegación que componen dicho portal.
- 3- Determinar las principales normativas institucionales que regulan el uso del portal de Intranet.

Entrevistado (a): .....

Cargo: .....

Fecha: ..... Hora: ..... Lugar: .....

#### **Indicadores:**

- 1- Bases sobre las que se diseña el portal Intranet UCLV:

Responsable del diseño del portal.

Responsable de su mantenimiento y actualización.

Aspectos que se tuvieron en cuenta para el diseño del portal.

- 2- Servicios y sistemas de navegación que ofrece el portal:

Servicios con un fin docente – educativo e informativo.

Servicios que constituyen un espacio de comunicación.

- 3- Normativas Institucionales que regulan el uso del portal de la Intranet.

Las reglas de acceso al portal.

Los horarios de navegación.

Los horarios de los laboratorios

# ANEXOS

## Anexo # 4

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Facultad a la que pertenece

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ciencias Agropecuarias	36	9.2	9.2	9.2
	Ciencias de la Información	5	1.3	1.3	10.5
	Ciencias Económicas	33	8.4	8.4	18.9
	Ciencias sociales	12	3.1	3.1	22.0
	Construcciones	51	13.0	13.0	35.0
	Derecho	12	3.1	3.1	38.1
	Humanidades	20	5.1	5.1	43.2
	Ingeniería Eléctrica	68	17.4	17.4	60.6
	Ingeniería Industrial y Turismo	44	11.3	11.3	71.9
	Ingeniería Mecánica	26	6.6	6.6	78.5
	Química y Farmacia	23	5.9	5.9	84.4
	Matemática, Química y Computación	40	10.2	10.2	94.6
	Psicología	21	5.4	5.4	100.0
	Total	391	100.0	100.0	

#### Año que cursa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	primero	45	11.5	11.5	11.5
	segundo	100	25.6	25.6	37.1
	tercero	103	26.3	26.3	63.4
	cuarto	106	27.1	27.1	90.5
	quinto	37	9.5	9.5	100.0
	Total	391	100.0	100.0	

# ANEXOS

## Anexo # 5

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 1

#### Frecuencia de visitas al Portal Intranet UCLV

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Todos los días	86	22.0	22.6	22.6
	Casi todos los días	144	36.8	37.8	60.4
	Una o dos veces en la semana	106	27.1	27.8	88.2
	casi nunca	45	11.5	11.8	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 6

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 2

##### Si accede a la opción facultades

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	199	50.9	52.2	52.2
si	182	46.5	47.8	100.0
Total	381	97.4	100.0	
Missing System	10	2.6		
Total	391	100.0		

##### Si accede a la opción servicios

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid si	381	97.4	100.0	100.0
Missing System	10	2.6		
Total	391	100.0		

##### Si accede a la opción portales

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	241	61.6	63.3	63.3
si	140	35.8	36.7	100.0
Total	381	97.4	100.0	
Missing System	10	2.6		
Total	391	100.0		

##### Si accede a la opción enlaces

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	275	70.3	72.2	72.2
si	106	27.1	27.8	100.0
Total	381	97.4	100.0	
Missing System	10	2.6		
Total	391	100.0		

## ANEXOS

### Si accede a la opción revistas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	254	65.0	66.7	66.7
si	127	32.5	33.3	100.0
Total	381	97.4	100.0	
Missing System	10	2.6		
Total	391	100.0		

### Si accede a la opción blogs

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	295	75.4	77.6	77.6
si	85	21.7	22.4	100.0
Total	380	97.2	100.0	
Missing System	10	2.6		
Total	391	100.0		

### Si accede a la opción foros

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	334	85.4	87.7	87.7
si	47	12.0	12.3	100.0
Total	381	97.4	100.0	
Missing System	10	2.6		
Total	391	100.0		

### Si accede a la opción universo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	232	59.3	60.9	60.9
si	149	38.1	39.1	100.0
Total	381	97.4	100.0	
Missing System	10	2.6		
Total	391	100.0		

## ANEXOS

### Si accede a la opción foros

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	334	85.4	87.7	87.7
	si	47	12.0	12.3	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 7

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 2 inciso a)

#### Circular la opción más frecuente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Facultades	26	6.6	6.8	6.8
	Servicios	282	72.1	74.0	80.8
	Portales	18	4.6	4.7	85.6
	Enlaces	14	3.6	3.7	89.2
	Revistas	14	3.6	3.7	92.9
	Blogs	8	2.0	2.1	95.0
	Foros	1	.3	.3	95.3
	Universo	18	4.6	4.7	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 8

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 4

**De orientación/ cumplimiento de las actividades internas de la universidad**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	152	38.9	40.0	40.0
	si	228	58.3	60.0	100.0
	Total	380	97.2	100.0	
Missing	System	11	2.8		
Total		391	100.0		

#### Opiniones, sugerencias o quejas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	283	72.4	74.3	74.3
	si	98	25.1	25.7	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

**De carácter académico (informaciones para la formación profesional, sobre las respectivas especialidades de estudio, sobre la práctica profesional)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	281	71.9	73.8	73.8
	si	100	25.6	26.2	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

## ANEXOS

### De carácter noticioso (eventos, sucesos, hechos y acontecimientos más relevantes)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	62	15.9	16.3	16.3
	si	319	81.6	83.7	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

### De entretenimiento (música, videos, películas etc.)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	174	44.5	45.7	45.7
	si	207	52.9	54.3	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

### De convocatorias a diferentes tipos de eventos (culturales, deportivos, políticos, científicos, etc.)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	123	31.5	32.3	32.3
	si	258	66.0	67.7	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 9

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 7

##### Nivel de importancia del Correo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1era opción	2	.5	.5	.5
	3ra opción	3	.8	.8	1.3
	4ta opción	6	1.5	1.6	2.9
	5ta opción	12	3.1	3.1	6.0
	6ta opción	38	9.7	10.0	16.0
	7ma opción	320	81.8	84.0	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

##### Nivel de importancia del Chat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1era opción	139	35.5	36.5	36.5
	2da opción	51	13.0	13.4	49.9
	3ra opción	49	12.5	12.9	62.7
	4ta opción	64	16.4	16.8	79.5
	5ta opción	29	7.4	7.6	87.1
	6ta opción	21	5.4	5.5	92.7
	7ma opción	28	7.2	7.3	100.0
Total	381	97.4	100.0		
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

## ANEXOS

### Nivel de importancia del Blog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1era opción	94	24.0	24.7	24.7
	2da opción	33	8.4	8.7	33.3
	3ra opción	51	13.0	13.4	46.7
	4ta opción	58	14.8	15.2	61.9
	5ta opción	48	12.3	12.6	74.5
	6ta opción	45	11.5	11.8	86.4
	7ma opción	52	13.3	13.6	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 10

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 8

De convocatorias a diferentes tipos de eventos (culturales, deportivos, políticos, científicos, etc.)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	123	31.5	32.3	32.3
	si	258	66.0	67.7	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

#### Sobre asuntos personales.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	104	26.6	27.3	27.3
	si	277	70.8	72.7	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

#### Los problemas cotidianos que se presentan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	278	71.1	73.0	73.0
	si	103	26.3	27.0	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

## ANEXOS

### Comentarios sin importancia.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	316	80.8	82.9	82.9
	si	65	16.6	17.1	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

### Las orientaciones recibidas en clases.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	156	39.9	40.9	40.9
	si	225	57.5	59.1	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

### Dudas sobre alguna asignatura del plan de estudio.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	224	57.3	58.8	58.8
	si	157	40.2	41.2	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

### Para entregar tareas extraclase u otro tipo de orientaciones de carácter docente.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	67	17.1	17.6	17.6
	si	313	80.1	82.4	100.0
	Total	380	97.2	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Ocio y entretenimiento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	245	62.7	64.5	64.5
	si	135	34.5	35.5	100.0
	Total	380	97.2	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo #11

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 9

**No presentan la cantidad de máquinas requeridas de acuerdo a la cantidad de estudiantes.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	35	9.0	9.2	9.2
	si	346	88.5	90.8	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

**Presentan buenas condiciones materiales y un clima acogedor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	344	88.0	90.3	90.3
	si	37	9.5	9.7	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

**Algunas computadoras están en pésimas condiciones imposibilitando el acceso al sitio.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	181	46.3	47.5	47.5
	si	200	51.2	52.5	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 12

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 9 Inciso a)

##### El portal de la Intranet generalmente no se encuentra disponible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	342	87.5	89.8	89.8
	si	39	10.0	10.2	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

##### El sitio de la Intranet es fácil de navegar y la conexión es rápida.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	222	56.8	58.4	58.4
	si	158	40.4	41.6	100.0
	Total	380	97.2	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

##### El diseño de sitio de la Intranet UCLV es anticuado y poco atractivo.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	349	89.3	91.8	91.8
	si	31	7.9	8.2	100.0
	Total	380	97.2	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

##### El sitio de la Intranet UCLV presenta un diseño atractivo logrando acceder a sus servicios de forma rápida.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	199	50.9	52.2	52.2
	si	182	46.5	47.8	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

## ANEXOS

**Muchos de sus sitios son excelentes pero su promoción es muy poca.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	202	51.7	53.0	53.0
	si	179	45.8	47.0	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

**Es un buen producto a pesar de que su utilización se dificulta dadas las condiciones materiales y de conectividad.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	182	46.5	47.8	47.8
	si	199	50.9	52.2	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

**El portal de la Intranet permite escoger las rutas de navegación según los intereses, conocimientos, habilidades y necesidades del usuario**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	178	45.5	46.7	46.7
	si	202	51.7	53.0	99.7
	2	1	.3	.3	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo #13

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 10

##### Conexión cuando se accede al portal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	mala	22	5.6	5.8	5.8
	regular	250	63.9	65.6	71.4
	buena	109	27.9	28.6	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 14

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 11

#### frecuencia de lectura de las informaciones

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nunca	5	1.3	1.3	1.3
	casi nunca	47	12.0	12.3	13.6
	ocasionalmente	148	37.9	38.8	52.5
	casi siempre	158	40.4	41.5	94.0
	siempre	23	5.9	6.0	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 15

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 12

#### Horarios establecidos para acceder a los laboratorios

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid demasiado abiertos	1	.3	.3	.3
restringidos	178	45.5	46.7	47.0
adecuados	202	51.7	53.0	100.0
Total	381	97.4	100.0	
Missing System	10	2.6		
Total	391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 16

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 12 inciso a)

#### Disponibilidad del portal en los horarios de los laboratorios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	casi siempre	143	36.6	37.5	37.5
	siempre	238	60.9	62.5	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 17

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 13

#### Tiempo del que disponen para acceder a los laboratorios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no lo utilizo	18	4.6	4.7	4.7
	excede mis necesidades	15	3.8	3.9	8.7
	me es suficiente	82	21.0	21.5	30.2
	me alcanza poco	145	37.1	38.1	68.2
	no me alcanza	121	30.9	31.8	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 18

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 14

##### Contenidos docentes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	153	39.1	40.2	40.2
	si	227	58.1	59.6	99.7
	4	1	.3	.3	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

##### Contenidos educativos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	226	57.8	59.3	59.3
	si	155	39.6	40.7	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

##### Contenidos de entretenimiento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	186	47.6	48.8	48.8
	si	195	49.9	51.2	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

##### Contenidos informativos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	127	32.5	33.3	33.3
	si	254	65.0	66.7	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 19

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 15

##### Nivel de utilización del Chat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	59	15.1	15.5	15.5
	poco útil	162	41.4	42.5	58.0
	útil	127	32.5	33.3	91.3
	muy útil	33	8.4	8.7	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

##### Nivel de utilización de los blogs

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	35	9.0	9.2	9.2
	poco útil	90	23.0	23.6	32.8
	útil	200	51.2	52.5	85.3
	muy útil	56	14.3	14.7	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

##### Nivel de utilización de los foros

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	23	5.9	6.0	6.0
	poco útil	83	21.2	21.8	27.8
	útil	213	54.5	55.9	83.7
	muy útil	62	15.9	16.3	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

##### Nivel de utilización de las facultades

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

## ANEXOS

Valid	inútil	14	3.6	3.7	3.7
	poco útil	49	12.5	12.9	16.5
	útil	200	51.2	52.5	69.0
	muy útil	117	29.9	30.7	99.7
32		1	.3	.3	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

### Nivel de utilización del portal educativo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	10	2.6	2.6	2.6
	poco útil	53	13.6	13.9	16.6
	útil	193	49.4	50.8	67.4
	muy útil	124	31.7	32.6	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.9		
Total		391	100.0		

### Nivel de utilización de las videoconferencias

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	29	7.4	7.6	7.6
	poco útil	60	15.3	15.8	23.4
	útil	193	49.4	50.8	74.2
	muy útil	98	25.1	25.8	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

## ANEXOS

### Nivel de utilización del portal académico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	10	2.6	2.6	2.6
	poco útil	40	10.2	10.5	13.2
	útil	180	46.0	47.4	60.5
	muy útil	150	38.4	39.5	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

### Nivel de utilización de las revistas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	15	3.8	3.9	3.9
	poco útil	50	12.8	13.2	17.1
	útil	231	59.1	60.8	77.9
	muy útil	83	21.2	21.8	99.7
	32	1	.3	.3	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

### Nivel de utilización de universo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	15	3.8	3.9	3.9
	poco útil	50	12.8	13.2	17.1
	útil	208	53.2	54.7	71.8
	muy útil	107	27.4	28.2	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

## ANEXOS

### Nivel de utilización de enlaces

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	10	2.6	2.6	2.6
	poco útil	49	12.5	12.9	15.5
	útil	226	57.8	59.5	75.0
	muy útil	95	24.3	25.0	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

### Nivel de utilización de la biblioteca

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	13	3.3	3.4	3.4
	poco útil	45	11.5	11.8	15.3
	útil	191	48.8	50.3	65.5
	muy útil	131	33.5	34.5	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

### Nivel de utilización de radio uclv

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	22	5.6	5.8	5.8
	poco útil	67	17.1	17.6	23.4
	útil	210	53.7	55.3	78.7
	muy útil	81	20.7	21.3	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

## ANEXOS

### Nivel de utilización del amanzed

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	35	9.0	9.2	9.2
	poco útil	94	24.0	24.7	33.9
	útil	200	51.2	52.6	86.6
	muy util	51	13.0	13.4	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

### Nivel de utilización de los centros de estudio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inútil	22	5.6	5.8	5.8
	poco útil	62	15.9	16.3	22.1
	útil	215	55.0	56.6	78.7
	muy útil	81	20.7	21.3	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 20

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 16

a) un medio para la comunicación y el intercambio entre los usuarios.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	93	23.8	24.5	24.5
	b	49	12.5	12.9	37.4
	c	56	14.3	14.7	52.1
	d	102	26.1	26.8	78.9
	e	42	10.7	11.1	90.0
	f	38	9.7	10.0	100.0
	Total		381	97.4	100.0
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

b) un medio para mediante consultas o descargas obtener informaciones y archivos de interés.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	67	17.1	17.6	17.6
	b	84	21.5	22.1	39.7
	c	76	19.4	20.0	59.7
	d	70	17.9	18.4	78.2
	e	61	15.6	16.1	94.2
	f	22	5.6	5.8	100.0
	Total		381	97.4	100.0
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

## ANEXOS

**c) un medio de difusión en donde se dan a conocer informaciones de diversa índole.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	74	18.9	19.5	19.5
	b	92	23.5	24.2	43.7
	c	77	19.7	20.3	63.9
	d	70	17.9	18.4	82.4
	e	41	10.5	10.8	93.2
	f	26	6.6	6.8	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

**d) un espacio de conocimiento y aprendizaje que sirve como fuente de formación e intercambio de criterios**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	97	24.8	25.5	25.5
	b	76	19.4	20.0	45.5
	c	68	17.4	17.9	63.4
	d	63	16.1	16.6	80.0
	e	50	12.8	13.2	93.2
	f	26	6.6	6.8	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

**f) un espacio de entretenimiento.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	25	6.4	6.6	6.6
	b	43	11.0	11.3	17.9
	c	47	12.0	12.4	30.3
	d	39	10.0	10.3	40.5
	e	86	22.0	22.6	63.2
	f	139	35.5	36.6	99.7
	9	1	.3	.3	100.0
	Total	381	97.2	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

## ANEXOS

**g) un espacio de socialización que se utiliza para obtener contactos.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	a	22	5.6	5.8	5.8
	b	37	9.5	9.7	15.5
	c	56	14.3	14.7	30.3
	d	35	9.0	9.2	39.5
	e	104	26.6	27.4	66.8
	f	126	32.2	33.2	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 21

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 17

#### Situación actual del portal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pésima	6	1.5	1.6	1.6
	inadecuada	8	2.0	2.1	3.7
	normal	154	39.4	40.5	44.2
	adecuada	183	46.8	48.2	92.4
	excelente	28	7.2	7.4	99.7
	6	1	.3	.3	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 22

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 17 inciso a)

#### Uso del portal de la intranet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	insuficiente	19	4.9	5.0	5.0
	limitado	81	20.7	21.3	26.3
	excesivo	23	5.9	6.1	32.4
	suficiente	257	65.7	67.6	100.0
	Total	381	97.4	100.0	
Missing	System	10	2.6		
Total		391	100.0		

# ANEXOS

## Anexo # 23

### Tablas del análisis estadístico del cuestionario

#### Pregunta 18

#### Si las respuestas son generalizables o no

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
no generalizables	6	1.5	1.6	1.6
poco generalizables	50	12.8	13.2	14.7
generalizables	324	82.9	85.3	100.0
Total	381	97.4	100.0	
Missing				
System	10	2.6		
Total	391	100.0		