

# **Análisis del uso del correo electrónico institucional de los alumnos de la Ibero Puebla**

Rill García Carlos, Soto Llarena Daniel, Soto Llarena Germán, Aran Sánchez Miguel Ángel

Universidad Iberoamericana Puebla

Formulación de Proyectos  
Mtra. Nora Morúa Álvarez

181800@iberopuebla.mx

## **Abstract**

La Universidad Iberoamericana Puebla cuenta con una plataforma de correo electrónico para facilitar la comunicación entre alumnos, profesores y administrativos. Sin embargo, se observa que para fines académicos, los estudiantes usan plataformas diferentes al correo institucional. El objetivo de este proyecto es analizar cómo usan el correo electrónico institucional los alumnos de la Ibero Puebla. Se realizó una encuesta para identificar la frecuencia de uso, la plataforma de contacto con profesores y la facilidad de acceso desde dispositivos móviles o computadoras. Se estableció un tamaño de muestra de 180 alumnos estratificados en 30 alumnos por departamento. Semanalmente, el 53.88% de los alumnos no consultan su correo institucional. Este dato contrasta con el 68.33% de los alumnos que revisan su correo personal tres o más veces en el mismo periodo. La forma que predomina para contactar a los profesores es el correo personal con un 31.11% sobre las redes sociales y otros medios institucionales como el Moodle. Para favorecer el uso de la plataforma institucional se recomienda capacitar a los alumnos de nuevo ingreso y mejorar la aplicación móvil de acceso.

## **Palabras clave**

Correo electrónico institucional, comunicación universitaria, redes sociales y correo electrónico.

## **Planteamiento del problema**

La principal finalidad del correo electrónico institucional es la de lograr un intercambio eficaz de información. Es importante la participación y el uso adecuado de este correo por parte de todos los miembros que pertenecen a la comunidad universitaria, ya que mucha

información importante se envía por el correo electrónico institucional. Sin embargo, no siempre se usa adecuadamente, ya que se presenta una apatía marcada por parte de los alumnos de la institución, los cuales por diversos motivos se niegan a darle la importancia merecida a este medio, causando problemas de comunicación y desinformación en general.

## **Objetivo general**

Analizar el uso del correo electrónico institucional de los alumnos de la Ibero Puebla.

## **Objetivos específicos**

- Identificar la finalidad del correo electrónico en la Ibero Puebla.
- Detallar el uso que los alumnos de la Ibero Puebla le dan al correo electrónico y a otras alternativas de comunicación electrónica.
- Describir las variables que intervienen en el uso del correo electrónico, así como las relaciones entre ellas.

## **Justificación**

Se busca un beneficio para los alumnos de la Ibero Puebla, mejorando el medio de comunicación principal por el cual información institucional se envía, de modo que disminuya la información no leída por éstos. [1].

El análisis proporcionará al departamento de comunicación institucional recursos estadísticos para mejorar este servicio, considerando que ya se tiene programada una reestructuración del mismo para finales del presente año [2].

## **Alcances y limitaciones**

Sólo se analizó a estudiantes de la Ibero Puebla, los cuales pueden ser muy diferentes en su modo de utilizar el correo. Se dará un análisis y recomendaciones, no una solución concreta.

## **Marco teórico**

La Ibero Puebla tiene el proyecto educativo de la compañía de Jesús [3], buscando profesionales íntegros en diversas áreas, las cuales se comunican por diversos medios, siendo el email institucional uno de los más importantes de ellos.

Existe una apatía por parte de los alumnos para utilizar el email institucional a pesar de sus cualidades, la cual se analizará a través del uso que se da a éste [4].

Otras plataformas de comunicación electrónicas por las cuales pueden suplirse funciones propias del correo institucional son redes sociales como Facebook o Whatsapp.

## **Metodología**

Para la realización de este proyecto primero se definieron las variables a analizar, las cuáles fueron: “departamento al que pertenece el alumno”, “frecuencia uso email institucional”, “frecuencia uso email personal”, “contacto con profesores”, “avisos actividades universitarias”, “facilidad acceso por teléfono” y “acceso por computadora”.

Para recabar los datos se diseñó una encuesta que constó de siete preguntas. Se estableció una muestra de 30 alumnos por departamento. La población total de estudiantes en el periodo Otoño 2017 es de 4,000 [5] y se manejó un margen de error de 10% y un nivel de confianza de 90% para el cálculo de esta muestra.

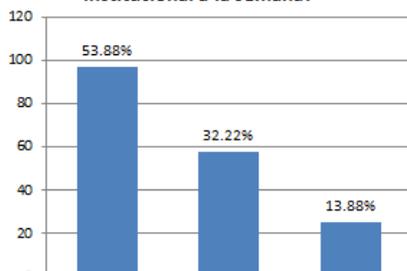
Se realizó la encuesta por vía electrónica para agilizar y facilitar el proceso, las preguntas se hicieron de opción múltiple. Se utilizó una la escala Likert para identificar el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a la accesibilidad del e-mail institucional.

Finalmente se realizaron los análisis estadísticos pertinentes, los cuales se basaron principalmente en buscar proporciones. En primera instancia se realizó un análisis de los resultados por pregunta tomando a la muestra en general, posteriormente se buscaron relaciones entre cada respectiva área y las demás variables, buscando una relación considerable.

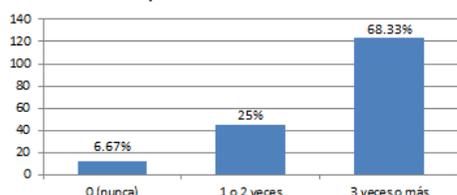
## Resultados y discusión

A continuación se presentan las gráficas de resultados por pregunta con su porcentaje de respuesta, la primer gráfica fue omitida pues sólo fue un control para tener una cantidad igual de alumnos por área.

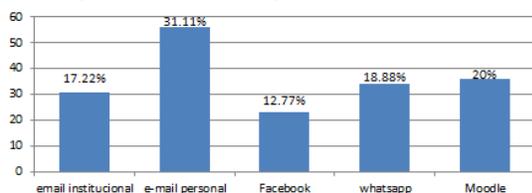
2 ¿Con qué frecuencia revisas tu e-mail institucional a la semana?



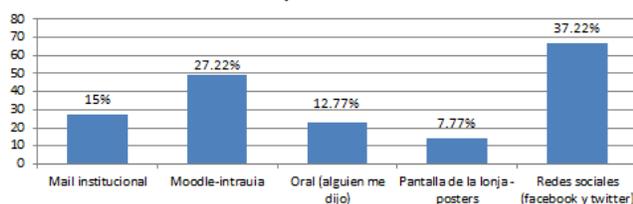
3 ¿Con qué frecuencia revisas tu e-mail personal a la semana?



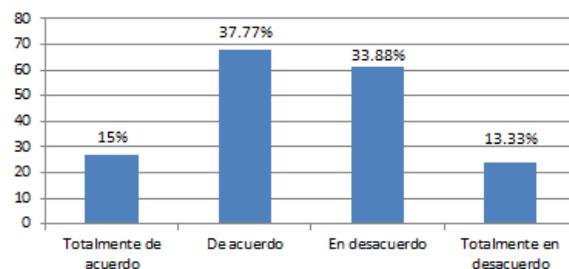
4 ¿Cuál es tu medio principal para contactar a tus profesores fuera de clase para asuntos académicos?



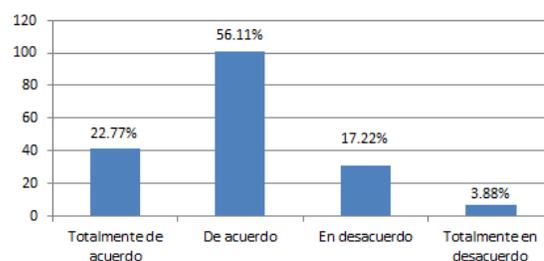
5 ¿Cuál es tu medio principal para enterarte de actividades extra-escolares y avisos de la universidad?



6 El correo de la Ibero Puebla es fácil de acceder desde mi teléfono



7 El correo de la Ibero Puebla es fácil de acceder desde mi computadora



El correo institucional está a disposición de toda la comunidad universitaria: alumnos, docentes y administrativos. Sin embargo se observa que entre los estudiantes su uso es limitado porque prefieren comunicarse por otros medios, e n primer lugar redes sociales como Facebook y Twitter, después la plataforma académica Moodle y en tercer lugar el correo institucional.

Se observa una diferencia en el uso entre los diferentes departamentos, destacando las siguientes comparaciones:

- Los departamentos de Ciencias Sociales y Ciencias de la Salud son los que presentan el menor uso del email institucional con 6 de cada 10 alumnos nunca utilizándolo.
- Arte Diseño y Arquitectura es con diferencia el que menos se entera de actividades de forma oral (3 de cada 100), y es también el que más utiliza las redes sociales para este fin, pues la mitad de la muestra dio esta respuesta.

- Ciencias e Ingenierías es el departamento que menos utiliza el email institucional para el contacto con profesores con 7 de cada 100 alumnos.
- Arte Diseño y Arquitectura es quien más usa este medio para este fin, con 30 de cada 100 alumnos.

2017. [en persona]. Departamento de tecnologías de la información.

Se recomienda que se desarrolle/mejore la app para dispositivos móviles porque los encuestados opinan que es más difícil el acceso que en una computadora.

También se considera conveniente una orientación sobre el uso de este servicio en los alumnos de nuevo ingreso, así como un link evidente hacia éste en la interfaz de Moodle.

## Referencias

[1] HARVARD University. Office 365 for Harvard FAQ, [en línea]. [Fecha de consulta: 14 Octubre 2017]. Disponible en: <https://mso.harvard.edu/faq/section/onedrive>

[2] Entrevista al responsable de Comunicación institucional, 2017. [en persona]. Dirección de comunicación institucional Ibero Puebla.

[3] FERNÁNDEZ Font, Fernando. Rectoría Ibero Puebla [en línea]. [Fecha de consulta: 12 Octubre 2017]. Disponible en: <http://www2.iberopuebla.mx/laIbero/rectoria.asp>

[4] EBSCO success stories. EBSCO Discovery Service provides one search box and thousands of quality resources [en línea]. [Fecha de consulta: 13 Octubre 2017]. Disponible en: <https://www.ebsco.com/success-stories/story/william-woods-university>

[5] Entrevista al responsable de TI sobre aspectos técnicos del correo institucional Ibero Puebla,