



Casa abierta al tiempo  
Universidad Autónoma Metropolitana  
Iztapalapa

División de Ciencias Sociales y Humanidades  
Departamento de Economía  
Departamento de Administración

Evaluación de la efectividad de los servicios de  
Biblioteca, Cafetería y Centro de Cómputo  
proporcionados por la UAM-I

Tesina que presentan:  
Amaya Ruíz Norma  
González Garrido Flor María  
Padilla Cuevas Salvador  
Rivera Fonseca Victoria  
Santillán Montesinos César Elías  
Para obtener el Grado de Licenciados en  
Administración

Director: Dr. Raúl Arturo Cornejo López.

México, D.F. Octubre. 2003  
Trimestre 2003-O

## INDICE.

Introducción.	4
Planteamiento del problema	6
Preguntas de Investigación.	7
Objetivos.	
Objetivo General.	8
Objetivos específicos.	8
Hipótesis.	9
Metodología de la investigación	
Capitulo 1. Evaluación de la Efectividad Organizacional.	10
1.1. Evaluación Organizacional.	11
1.1.1 Diversas formas de evaluación organizacional.	12
1.1.1.1. Por objetivos.	13
1.1.1.2. Orgánica o sistémico.	13
1.1.1.3. Multiactores.	14
1.1.1.4. Cultural.	14
1.2. Efectividad organizacional.	15
1.2.1. Diferentes modelos de efectividad organizacional.	16
1.2.1.1 Modelo de objetivos.	16
1.2.1.2 Modelo de recursos.	16
1.2.1.3 Modelo de procesos internos.	16
1.2.1.4 Modelo de satisfacción.	17
1.2.1.5 Modelo de función social.	17
1.2.1.6 Perspectiva político – económica.	17
1.3 Teoría critica de la organización.	18
1.4 Perspectiva de efectividad organizacional considerando una población de organizaciones.	19
1.4.1. Provisión de bienes y servicios.	19
Capitulo II. Calidad Total.	21
2.1. Evolución histórica.	22
2.2. Control de calidad.	22
2.3. Curva de costos de calidad.	23
2.4. Aseguramiento de la calidad.	23
2.5. El sistema de aseguramiento de la calidad.	24

Capítulo III. Gestión de la Calidad Total.	27
3.1. Calidad total.	28
3.2. Principios de la gestión de la calidad.	29
3.3. La mejora continua.	29
3.4. La integración del medio ambiente.	30
Capítulo IV. Calidad en el Servicio.	32
4.1. Calidad en el servicio.	33
Capítulo V. Universidad Autónoma Metropolitana.	35
5.1. Antecedentes de la Universidad Autónoma Metropolitana.	36
5.2. Reglamento Orgánico de la UAM.	37
5.3. Organigrama Genérico.	39
5.4. La Universidad Autónoma Metropolitana.	41
Capítulo VI. Consideraciones Metodológicas del Estudio.	42
Capítulo VII. Investigación de Campo.	44
7.1 Metodología de la Investigación.	45
7.1.1. Definición de la población bajo estudio.	45
7.1.2. Variables en el estudio.	45
7.1.3. Diseño de los instrumentos de recolección de datos.	46
7.2 Selección de la muestra.	47
7.3 Tamaño de la muestra.	47
7.4 Proceso de datos.	50
7.5 Análisis de resultados del servicio de cafetería.	50
7.6 Análisis de resultados del servicio del centro de cómputo.	56
7.7 Análisis de resultados del servicio de la biblioteca.	64
Capítulo VIII. Conclusiones y Recomendaciones.	72
Bibliografía.	78
Anexo.	80

# Introducción

## INTRODUCCIÓN.

En México la idea del mercado y la competencia en la enseñanza superior marca todo un que hacer para las universidades públicas.

“Actualmente las universidades públicas deben responder, a través de sus funciones sustantivas, a las expectativas sociales. De igual forma, tienen la obligación de hacer frente a las necesidades que surgen de una mayor competitividad industrial y comercial, así como de una creciente interdependencia económica e integración de los mercados y países.

Frente a esta situación, el papel de las instituciones públicas de educación superior no sólo se deben de comprometer en asuntos de carácter comercial o económico; las universidades públicas, tienen tres funciones sustantivas: formar y actualizar profesionales y demás recursos humanos que requiere el desarrollo socioeconómico de nuestro país; organizar, fomentar, realizar, y difundir la investigación científica, tecnológica y humanística; y rescatar, conservar, acrecentar y difundir la cultura, la ciencia y la tecnología”.<sup>1</sup>

Las universidades no sólo son instituciones de enseñanza superior, son centros prominentes de investigación y plataformas de interacción social. En su condición de importantes motores de innovación, constituyen la base para el progreso económico, técnico y social en las sociedades industriales modernas. La calidad de la enseñanza y de los estudios académicos juega un papel decisivo en la creciente competitividad global que existe en nuestra sociedad. La disponibilidad de universidades que ofrezcan titulaciones y servicios acordes con la demanda de la sociedad está en el centro de la programación política y de la sensibilidad empresarial, y se equipara en importancia a las obras públicas, las comunicaciones o la conservación de la naturaleza. Las universidades no son un lujo, sino una infraestructura, y están dotadas de presupuestos de volumen adecuado a esta consideración.

Al igual que en otros ámbitos de la actividad social y económica, las universidades públicas tienen que empezar a emprender cambios radicales, cambios que afecten las estructuras directivas y administrativas de estas instituciones.

La demanda que tiene la sociedad es de métodos modernos de gestión y control de la organización y de una mayor eficacia en sus servicios, las cuales deben justificar los presupuestos universitarios.

---

<sup>1</sup> **[“EXTENSIÓN CULTURAL: FUNCIÓN SUSTANTIVA DE LAS UNIVERSIDADES](http://www.rector.udg.mx/portoalegre.htm)** del Lic. José Trinidad Padilla López. Rector General de la Universidad de Guadalajara. <http://www.rector.udg.mx/portoalegre.htm> - 48k - 21 Jul 2002

Es necesaria una búsqueda de calidad en la oferta de servicios académicos y de investigación. Las universidades públicas necesitan soluciones de tecnología de la información que tengan en cuenta el importante papel social y económico de las universidades en los países industriales técnica y científicamente desarrollados y que satisfagan las necesidades de las universidades como organizaciones de servicios y al servicio de la sociedad.<sup>2</sup>

A partir del papel que juegan las universidades públicas en el desarrollo económico de México, se tiene que buscar un plan para elaborar un proceso de evaluación de los servicios que brindan las mismas.

### **¿Para qué una evaluación?**

Dos razones son suficientes:

- ✓ Las instituciones debe responsabilizarse ante los usuarios, contribuyentes y autoridades públicas y patrocinadores económicos de la eficacia, eficiencia y equidad de sus servicios.
- ✓ La naturaleza del proceso educativo y de la institución en la que acontece reclama continuas tomas de decisión. La evaluación facilita la retroalimentación necesaria para orientar estas tomas de decisión en todos los niveles de la institución.

La presente investigación ha de revisar y analizar el proceso de evaluación de la efectividad organizacional en los servicios de biblioteca, computo y cafetería dentro de la Universidad Autónoma Metropolitana, Iztapalapa. Se pueden analizar otros servicios al interior de la misma pero para delimitar el tema solamente se tomarán los mencionados.

La Secretaría Administrativa que cuenta con una organización y delegación de funciones hacia las coordinaciones administrativas, para proporcionar un funcionamiento adecuado en los servicios que la unidad presta a alumnos, personal académico y administrativo que labora en dicha Institución.

De acuerdo a la realización de un sondeo con las personas que utilizan los servicios, se han detectado deficiencias existentes en la prestación de dichos servicios lo cual está provocando que haya inconformidades en los usuarios de los mismos, originando que los negocios privados que existen alrededor de la Institución, estén satisfaciendo con mayor calidad en el servicio a la comunidad universitaria.

---

<sup>2</sup> [Educación Superior e investigación. http://www.sep.com/mexico/soluciones/ industria/educacionsuperior/](http://www.sep.com/mexico/soluciones/industria/educacionsuperior/) - 20k – 21julio-2002

Un ejemplo muy claro es el caso de la cafetería, debido a la alta demanda que tiene por parte de los usuarios y a la poca oferta que hay de los alimentos origina que las personas vayan a los negocios que se encuentran en las orillas de la Universidad a satisfacer la necesidad de alimentación.

Es por ello que se hace interesante el saber la preferencia hacia los servicios brindados en el exterior de la Institución, en vez de los proporcionados por la Universidad, hay que tomar en cuenta que en la UAMI no cuestan los servicios, con excepción de la cafetería que ofrece una comida completa a un costo muy bajo.

Si bien es cierto que la Secretaría Administrativa de la UAM se esfuerza por proveer de dichos servicios, también es cierto que las necesidades que tiene la comunidad universitaria para tales servicios es demasiada y los esfuerzos hasta ahora realizados, no han cumplido con las expectativas requeridas por los usuarios de los mismos.

El presente trabajo constituye fundamentalmente un estudio de caso que pretende lograr una comprensión realista de la efectividad de los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa de la UAMI centrándose en la opinión directa de los usuarios de tales servicios y efectos que trae a la comunidad universitaria una mala calidad en estos servicios.

Considerando lo anterior es importante indagar si realmente dichos servicios cumplen la función para la que están destinados.

## **Preguntas de investigación**

Para lo cual es necesario cuestionarse

¿Es importante para la comunidad universitaria de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa (UAMI), en su formación académica, la prestación de los servicios de biblioteca, cafetería y centro de computo?

¿Los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa de la UAMI son acordes a las necesidades de los usuarios o se proporcionan como las autoridades de la Universidad consideran convenientes?

¿La cafetería brinda un servicio de calidad y buen precio a la comunidad universitaria de la UAMI?

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios, de los servicios de computo biblioteca y cafetería proporcionado por la Secretaría Administrativa de la UAMI?

¿Se requieren hacer cambios administrativos y presupuestarios para que haya un mejor servicio en general en la cafetería?

¿El centro de computo cumple con las necesidades de infraestructura tecnológica, enfoque gerencial y servicio al cliente (usuario) para apoyar la formación académica de los estudiantes de la UAMI?

¿El servicio de la biblioteca está otorgando la información documental suficiente, actualizada y oportuna para el desarrollo académico de los investigadores y estudiantes universitarios de la UAMI?

Indudablemente, el contar con información fehaciente recopilada de los usuarios de estos servicios ayudará a obtener una concepción verdadera de la situación en la que se encuentran tales servicios y dará la opción para hacer conocer a las autoridades correspondientes, demandas que la comunidad universitaria tiene con respecto a estos servicios, con esto se pretende que haya una retroalimentación en información para el mejoramiento de los servicios que la comunidad requiere.

### **Objetivo General.**

- ✓ Evaluar la efectividad organizacional y operacional de los servicios de computo, biblioteca y cafetería, brindados por la Secretaría Administrativa, de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa.

### **Objetivos Específicos.**

- ✓ Conocer la opinión de la comunidad universitaria con relación a la efectividad con la que reciben los servicios de biblioteca, cafetería y computo.
- ✓ Conocer necesidades y características de los servicios que requiere la comunidad universitaria.
- ✓ Analizar la situación actual de los servicios de computo, biblioteca y cafetería, proporcionados por la Secretaría Administrativa, si se adecuan a las necesidades que tiene la comunidad universitaria por tales servicios.
- ✓ Precisar que tan importantes resultan dichos servicios, en forma integral, para beneficio formativo de la comunidad universitaria.
- ✓ Revisar cada uno de los procesos administrativos necesarios para brindar los servicios de computo, biblioteca y cafetería, proporcionados por la Secretaría Administrativa, de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa.

## **Hipótesis**

Para llevar a cabo lo antes mencionado se elaboran las hipótesis de investigación.

Las hipótesis de investigación son proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables, también denominadas hipótesis de trabajo.<sup>3</sup>

Bajo este concepto se tiene entonces que para tratar de dar respuesta a las preguntas de investigación, las hipótesis están comprendidas de la siguiente manera.

### **Hipótesis 1.**

Hi: Los servicios brindados por la Secretaría Administrativa, de la UAMI (computo, biblioteca y cafetería), son muy importantes para la formación académica de la comunidad universitaria.

Ho: Los servicios brindados por la Secretaría Administrativa, de la UAMI (computo, biblioteca y cafetería), no son importantes para la formación académica de la comunidad universitaria.

### **Hipótesis 2.**

Hi: Los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa de la UAMI son acordes a las necesidades de los usuarios.

Ho: Los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa de la UAMI no son acordes a las necesidades de los usuarios.

### **Hipótesis 3.**

Hi: Los usuarios de los servicios de computo, biblioteca y cafetería proporcionados por la Secretaría Administrativa de la UAMI, están satisfechos.

Ho: Los usuarios de los servicios de computo, biblioteca y cafetería proporcionados por la Secretaría Administrativa de la UAMI, no están satisfechos.

### **Hipótesis 4.**

Hi: La comida y el servicio que proporciona la cafetería es suficiente, de buena calidad y de precio adecuado.

Ho: La comida y el servicio que proporciona la cafetería no es suficiente, ni de buena calidad.

---

<sup>3</sup>López Hernández Rosa Alicia. Tesis “Factores de éxito económico de las alianzas estratégicas, empresas que cotizan en la BMV sector comunicaciones y transportes”. UAMI. Trimestre 2002-P

**Hipótesis 5.**

Hi: La infraestructura tecnológica que existe dentro de la sala de computo es la adecuada para satisfacer con la demanda de la comunidad estudiantil.

Ho: La infraestructura tecnológica que existe dentro de la sala de computo no es la adecuada para satisfacer con la demanda de la comunidad estudiantil.

**Hipótesis 6.**

Hi: El servicio de biblioteca satisface con calidad las necesidades de investigación documental de la comunidad universitaria.

Ho: El servicio de biblioteca no satisface con calidad las necesidades de investigación documental de la comunidad universitaria.

Capítulo 1.  
Evaluación de la efectividad  
organizacional

## **CAPITULO 1. EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL**

### **1.1. Evaluación Organizacional.**

Dentro del tópico de evaluación organizacional, se puede hacer referencia a dos planteamientos, uno que consiste en mejorar las organizaciones y otro en mejorar las metodologías de evaluación, que aunque diferentes, pueden ser complementarios.

La influencia del ambiente complejo y cambiante actual, hace necesario introducir mecanismos ágiles, que permitan la evaluación del desempeño organizacional. De ahí la importancia de introducir metodologías flexibles para reducir la incertidumbre que caracteriza el actual entorno, con el fin de controlar el gran número de variables económicas y sociales que se mueven al interior y al exterior de una organización. Para esto es necesario contar con indicadores y sistemas de información flexibles, que apoyen la medición organizacional, como herramientas de soporte a la toma de decisiones.

Es de vital importancia lograr integrar metodologías que permitan una retroalimentación constante de la organización como herramientas fundamentales para analizar las organizaciones competitivamente considerando a cada organización en forma independiente.

Las organizaciones necesitan ser aún más agresivas, más adaptables de lo que ahora son, desarrollando una mayor capacidad para aprender a sobrevivir y a cambiar en un medio más competitivo. Un gran cuello de botella hoy día en las organizaciones se encuentra en el ritmo que les exige el medio ambiente para que cambien y se adapten a un mercado abierto competitivo. El medio ambiente se ha tornado cada vez más complejo, menos predecible y más turbulento. Aparentemente, las organizaciones aún no responden lo suficientemente rápido y efectivamente a los cambios que ocurren a nuestro alrededor, por lo que necesitan aprender que el único tipo de equilibrio que puede obtenerse en un medio turbulento es, paradójicamente, ser cambiante y dinámica.

Saber lo que una organización necesita hacer es parte de su éxito. Con el fin de lograr el éxito, las organizaciones deben ser eficientes, saber cómo planificar, ejecutar y controlar operaciones. Se les debe dar herramientas a los administradores que les permitan entender, evaluar y hacer frente a la modernización de las organizaciones públicas que en la mayoría de los casos son complejas. La supervivencia de las organizaciones exige que no sólo los individuos sino también éstas aumenten su capacidad para aprender y adaptarse.

La modernización organizacional tiene un gran componente de incertidumbre, por lo que el éxito radica en sistemas integrados de evaluación que permite identificar qué tan bien le va a la organización como un todo.

La necesidad de diversos tipos de evaluación, dependen principalmente de los diferentes propósitos que deben ser involucrados en la evaluación de una organización. Estos propósitos de evaluación están relacionados con las diferentes maneras de mirar las organizaciones. El escoger una u otra forma de analizar la empresa depende que se perciba como características importantes para el desempeño actual de la empresa. En el caso de las organizaciones públicas, hay que conocer el entorno de quién toma las decisiones y saber cómo concibe la organización. Igualmente es importante establecer cuándo las diferentes metodologías de evaluación son significativas en el manejo organizacional, para poder determinar el tipo de enfoque de mayor peso necesario a usar en una organización de determinado sector y cómo complementar estos enfoques para mirar una organización en particular.

Al sugerir el mejor método para hacer la evaluación, se debe considerar enfoques sistémicos y metodologías de evaluación capaces de manejar la complejidad que enfrentan las organizaciones modernas. Es necesario identificar cómo definir indicadores para cada metodología de evaluación, no sólo cuantitativo sino también cualitativos y definir cómo usar las diversas metodologías de evaluación de manera complementaria o interrelacionada en las operaciones diarias de una organización.

### **1.1.1. Diversas formas de Evaluación Organizacional.**

Lo importante es determinar si todas estas formas son útiles para evaluar cualquier tipo de organización y en cuáles circunstancias se pueden usar apropiadamente. “ De acuerdo con Gregory y Jackson (1991), hay diversas formas de evaluación: enfoque basado en objetivos, enfoque basados en sistemas, enfoque basado en multiactores y el enfoque basado en la cultura organizacional”.<sup>4</sup> Asimismo, los diferentes enfoques de evaluación están ligados a las distintas maneras de percibir las organizaciones. Existen diferentes enfoques sistémicos que se pueden considerar para poder llevar la teoría de evaluación a la práctica de acuerdo a cada visión organizacional. Cada enfoque sistémico puede asociarse con una visión particular de la organización.

La evaluación se relaciona con la identificación de los diferentes indicadores necesarios para medir el comportamiento organizacional. Estos indicadores que se utilizan en la medición del comportamiento organizacional, pueden variar de un enfoque metodológico a otro.

Cada enfoque de evaluación considera diferentes formas de medir comportamiento. Una forma apropiada de hacerlo podría llevar a la identificación de indicadores, en términos de lo que cada enfoque define como efectividad

---

<sup>4</sup> Gregory, A. J, and Michael Jackson, 1991, “Evaluation Methodologies: A System for use”, J. OPLRES SOC. Vol. 43, No. 1, pp.19-28.

organizacional. Estas definiciones están directamente relacionadas con lo que se entiende como éxito en termino de medición de comportamiento, bajo cada esquema.

**1.1.1.1 En un enfoque de evaluación por objetivos;** la evaluación se basa como su nombre lo indica en el logro de los objetivos formales que la organización trata de alcanzar. Este enfoque trabaja bajo el supuesto de que la institución es controlada por un grupo de tomadores de decisiones racionales, quienes son capaces de establecer objetivos claros y medibles para la organización en su conjunto con un mínimo de recursos. Esta metáfora asimila a la organización como una máquina en el cuál su éxito depende de que las metas se logren a un ritmo operativo más o menos constante.

En el enfoque de evaluación por objetivos la organización se percibe como una máquina que trata de lograr sus metas con un mínimo uso de sus recursos. Este tipo de evaluación se basa en volver operativas las estrategias organizacionales, tomando los objetivos como lo más importante a cumplir por la dirección en un sistema integrado con sus metas específicas.

El enfoque de evaluación por objetivos, puede ser apoyado por la metodología de la planeación interactiva (Warfield:1989). El método de administración interactiva es un enfoque sistémico, que permite definir estrategias y misiones organizacionales. La medición de dicho enfoque se realiza de forma cuantitativa ya que los indicadores numéricos usualmente son los empleados en medir si el plan estratégico en la organización es alcanzado.

**1.1.1.2 El enfoque de evaluación orgánica o sistémico;** se centra en la idea de que es imposible actuar en un área específica sin causar múltiples reacciones en la organización como un todo. A medida que las organizaciones crecen en tamaño y complejidad, su análisis y su diseño no se debe basar únicamente en transacciones. Es importante analizar la organización como un sistema coherente, sus relaciones con el medio ambiente, con el Sector Educativo y sus usuarios teniendo en cuenta sus numerosas entradas y salidas. La noción de adaptación al medio, desarrollo, crecimiento, flexibilidad, estabilidad y la capacidad de la organización para sobrevivir son fundamentales en este enfoque evaluativo. De acuerdo con Beer, 1987, "La supervivencia es una característica inherente a cada organización como un sistema capaz de aprender, adaptarse y desarrollarse."<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Citado por Gregory, A. J., op. cit. 1991.

En un enfoque de evaluación orgánico o sistémico, la organización es considerada como un sistema de partes interactuantes. Sin embargo, el que todas las áreas contribuyan a satisfacer las necesidades de la organización como un todo es aún discutido en algunas organizaciones. Es necesario considerar si los procesos organizacionales son lo bastante eficientes para asegurar que las entradas al sistema se transforman en las salidas por medio de un continuo proceso de retroalimentación. Además, hay que garantizar que estos sistemas se adapten al medio ambiente considerando la organización como un sistema adaptativo complejo y flexible. El enfoque de evaluación orgánico o sistémico, utiliza el Modelo de Sistema Viable de Beer (1985), como la mejor forma de estructurar la organización en relación con los enfoques de sistemas tradicionales. Además contribuye a la identificación de los procesos funcionales de la organización y su revisión, al compararlos con el Modelo de Sistema Viable de tal forma que se asegure su adaptabilidad, autonomía, coordinación, control, desarrollo y cohesión.

**1.1.1.3 El enfoque de evaluación basado en multiactores;** se centra en la idea de que todos los actores involucrados en la organización, y en especial la alta dirección deben ser los responsables del éxito organizacional. Este es un enfoque pluralista que tiene en cuenta los diferentes puntos de vista de todos estos agentes organizacionales y reconoce que pueden ocurrir conflictos entre ellos, a la vez que evalúa su desempeño en términos de cómo se satisfacen los intereses de dichos actores. La metáfora se basa en asumir juicios subjetivos acerca del logro y la efectividad de una organización que debe ser asimilados y conjugados por cada actor que juega un rol dentro de la organización.

En el enfoque de evaluación basado en multiactores, de acuerdo con Gregory y Jackson (1991) “la organización es vista como un escenario de acción social”,<sup>6</sup> donde cada individuo tiene su propio conjunto de creencias y valores que se comparten a través de la interacción con otros. Como resultado de este proceso de interacción emerge una estructura organizacional de carácter social. En este enfoque, la organización es vista como un sistema pluralista con diferentes visiones y políticas, donde la evaluación es resultado de interacciones permanentes con el medio ambiente.

Todos los factores tanto internos como externos deben ser considerados. La organización depende de agentes externos como la comunidad, el gobierno, los clientes, los proveedores y acreedores por los cuales esta sobrevive y se desarrolla. En el enfoque de evaluación basado en multiactores, el énfasis de la evaluación depende de los diferentes actores involucrados, de acuerdo con Gregory (1995), “Efectividad es la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de todos aquellos actores involucrados”.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Ibid.

**1.1.1.4 El enfoque de evaluación basado en la cultura;** se centra en la idea de que los individuos llegan a compartir una cultura específica dentro de la organización. La cultura organizacional se produce de una manera autoreferencial. Ésta es la característica que define a un sistema viviente, o sea la autoproducción de las partes. La cultura hace que una organización en particular se diferencie de otras organizaciones y en particular de su medio ambiente.

Debido a la multiplicidad de actores que participan en la organización, cada uno tiene objetivos e intereses bastante particulares dentro de un sector. La evaluación de la organización debe ser completamente coherente con sus actores, promoviendo debates y logrando un consenso entre ellos no necesariamente normativo, con el fin de satisfacer a sus empleados y clientes.

En el enfoque de evaluación basado en multiactores y en cultura, se utiliza la metodología de Checkland (Soft Systems Methodology, SSM), la cuál puede ser usada como modelo para analizar situaciones complejas donde el recurso humano está involucrado.

El primer paso en SSM consiste en el análisis de situaciones problemáticas y la construcción de un panorama de éste, resaltando aspectos importantes. A partir de este panorama se tienen modelos conceptuales tendientes a mejorar las situaciones problemáticas. La comparación entre las situaciones problemáticas y los modelos conceptuales es esencial para generar debate acerca de los posibles cambios, que pueden brindarse como alternativas de mejoramiento de las situaciones problemáticas. Esto permite poder identificar los cambios que se pueden realizar con el aporte de pensamiento sistémico y sus modelos. La discusión debe permitir confirmar cuáles son los cambios factibles y deseables de implantar en la organización de acuerdo a los criterios de los diferentes actores, los cuáles están directamente involucrados en la creación de una cultura organizacional.

De acuerdo con Gregory (1995), “Efectividad es la habilidad de la organización para generar y perpetuar una cultura la cuál debe permitir que los individuos que sirven a la organización alcance todo su potencial”.<sup>8</sup>

Ahora bien, cualquiera que sea el enfoque que se utilice para comprender la realidad de las organizaciones, este requiere que se utilice apropiadamente. Este entendimiento necesita no solo conocer cada metodología sino también sus supuestos y restricciones bajo diferentes escenarios.

---

<sup>8</sup> Ibid.

## 1.2. Efectividad organizacional.

Definir la efectividad organizacional es imposible, dado que no es un concepto, sino un constructo. Los constructos son abstracciones que existen en la mente de las personas y por lo tanto no tienen realidad objetiva.<sup>9</sup>

Son abstracciones mentales diseñadas para dar significado a ideas o interpretaciones. Una diferencia entre constructos y conceptos es que los conceptos pueden ser definidos y exactamente especificados observando eventos determinados; los constructos no pueden ser especificados así.

La construcción del tipo-ideal<sup>10</sup> de Weber puede variar con las necesidades de la investigación y tiene la validez de un paradigma, cuyo objetivo es comprender una relatividad subjetiva alejándose de la realidad empírica, para dominarla mejor teóricamente.<sup>11</sup> Weber formó la noción del tipo-ideal, refiriéndose a los constructos, los cuales deben de ser elaborados teóricamente para facilitar la investigación.

Un modelo, según Domenge,<sup>12</sup> “es una abstracción selectiva, una representación o sustituto de alguna parte de la realidad o del fenómeno de interés el cuál está constituido por sus elementos más relevantes, expresando, en algún grado de rigurosidad, hipótesis y supuestos acerca de sus interrelaciones”.

Es necesario identificar el objeto de estudio, que estará constituido por el conjunto de hechos o situaciones identificables y de interés para el investigador. Dicho objeto de estudio existe independientemente del observador y del conocimiento, sin embargo el investigador percibe a dicho objeto de acuerdo a su punto de vista. Por lo que mediante abstracción conforma aspectos teóricos acerca del objeto percibido, con el fin de identificar sus características, las cuales serán plasmadas en el modelo.<sup>13</sup>

Actualmente los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad son usados para significar características muy diversas del funcionamiento de las organizaciones. El termino de eficiencia se refiere a la capacidad de una organización para obtener productos con el uso mínimo de recursos y se mide con relaciones tales como costo/beneficio, costo/producto y costo/tiempo. En términos generales, se ha asociado el concepto de eficacia y efectividad con el logro de las metas. Algunos autores,<sup>14</sup> no distinguen entre eficacia y efectividad o bien

<sup>9</sup> Simón Domínguez, Nadima: “Evaluación organizacional”, Ed. Sicco, México, 1997. p.37.

<sup>10</sup> Weber, Max: *Economía y sociedad*”, Fondo de Cultura Económica (2ª. Ed. En español, de la 4ª en alemán), 1964, pp.33-39.

<sup>11</sup> Fredud, Julien. *Sociología de Max Weber*, Ediciones Península España, 1986, p.99

<sup>12</sup> Domenge, M. Rogerio “Esquema sistémico de planeación de escenarios tecnológicos en situación de competencia: una aplicación en el sector manufacturero en México”, Tesis Doctoral en Administración (Organizaciones). México, DEP, FCA, UNAM,1992, pp.73-74.

<sup>13</sup> Ibid, pp.73-76.

<sup>14</sup> Evia R., Carlos “Eficiencia, eficacia y contradicciones en las Instituciones de Educación Superior”, en

consideran la eficiencia como uno de tantos aspectos del concepto más amplio de eficacia.

### **1.2.1 Diferentes modelos de efectividad organizacional.**

Los modelos de uso más generalizado para llevar a cabo para explicar y evaluar la efectividad organizacional son:

#### **1.2.1.1. Modelo de objetivos.**

Asume que las organizaciones tienen objetivos identificables. Por lo que es medible el grado de avance hacia el logro de dichos objetivos y que una organización es efectiva de acuerdo con el grado en el cual los alcance.

#### **1.2.1.2. Modelo de recursos.**

La efectividad organizacional es una habilidad, para explorar el medio ambiente en la adquisición de recursos que son escasos y valiosos para mantener el funcionamiento de la organización.

#### **1.2.1.3. Modelo de procesos internos.**

La efectividad se considera en términos de procesos en lugar de estados finales<sup>15</sup>.

Según Pfeffer, el estudio de la efectividad involucra en examen de:

- ✓ El proceso por medio del cual diversos grupos se desarrollan y articulan sus preferencias.
- ✓ El proceso por medio del cual la organización percibe las demandas y las confronta.
- ✓ El proceso por medio del cual las acciones y decisiones son tomadas en ese entorno de demandas e intereses en conflicto.

#### **1.2.1.4. Modelo de satisfacción.**

En este modelo, la efectividad es el grado en que la organización logra responde de manera satisfactoria a las demandas y expectativas de sus constituyentes estratégicos. La efectividad es enfocada desde el punto de vista de los individuos y de sus beneficios instrumentales.

#### **1.2.1.5. Modelo de función social.**

Se basa sobre aquello que las organizaciones hacen por o para la sociedad de la cual forman parte. El análisis de Parson (1960)<sup>16</sup> sobre las organizaciones el

---

Revista de Educación Superior. México, ANUIES, 1985.

<sup>15</sup> Pfeffer, Jeffrey. "Usefulness of the concept" en Goodman, P., Pennings, J., y asociados: New perspectives on organizational effectiveness. San Francisco, Jossey-Bass, 1997, pp.133-145.

<sup>16</sup> may Richard: "Organizaciones, estructura y proceso". México Prentice Hall Hispanoamericana , 1982. p. 285.

trabajo más representativo sobre este enfoque. Parson establece que todos los sistemas sociales deben enfrentar cuatro problemas básicos:

- ✓ Adaptación.- Adecuación del sistema a la realidad de las demandas del medio, paralelamente con la activa transformación de la situación externa.
- ✓ Logro de objetivos.- Definición de objetivos y la movilización de recursos para obtenerlos.
- ✓ Integración.- Establecimiento y organización de un conjunto de relaciones entre las unidades del sistema a fin de coordinarlas y unificarlas en una sola entidad.
- ✓ Permanencia.- Mantenimiento a lo largo del tiempo de los patrones culturales y la motivación del sistema.

La efectividad puede conceptualizarse sobre la base de la solución dada a estos problemas.

#### **1.2.1.6. Evaluación de la efectividad organizacional desde la perspectiva político-económica.**

En este enfoque Nord<sup>17</sup>, incorpora a la teoría de la organización el tema de los valores, en su artículo: "A political-economic perspective on organizational effectiveness" .<sup>18</sup>

La investigación sobre la efectividad se ha centrado en "variable de microcalidad"<sup>19</sup> tales como: productividad, flexibilidad, satisfacción en el trabajo, rentabilidad, adquisición de recursos, entre otros. Define "variables de macrocalidad", como aquellas que se refieren a la contribución de las organizaciones a la sociedad en su sentido más amplio.

Los criterios de macrocalidad han sido ignorados en la mayoría de los estudios sobre efectividad organizacional, ya que no se ha cuestionado en qué grado la efectividad lograda por las organizaciones beneficia a la sociedad.

La teoría crítica de la organización y la economía del bienestar,<sup>20</sup> cuestionan los modelos prevaletentes y convergen en el análisis de la efectividad desde el punto de vista de la sociedad.

### **1.3 Teoría crítica de la organización.**

Según Heydebrand,<sup>21</sup> la teoría de la organización es crítica por que revela la naturaleza ideológica subyacente en modos específicos de producción,

---

<sup>17</sup> Nord, 1983, *op. cit.*, pp. 95-133.

<sup>18</sup> *Ibid*, pp. 95-133

<sup>19</sup> Scott (1977), citado en Nord, 1983, *op. cit.*, p. 97.

<sup>20</sup> Nord desarrolla su enfoque basado en ambas teorías.

<sup>21</sup> Citado en Nord, 1983, *op. cit.* P. 98.

políticas económicas y procesos históricos sociales. Los conceptos de poder, control, recursos, producción, metas, resultados y efectividad son términos ideológicos relevantes a estrategias y posiciones políticas dentro de un contexto histórico específico.

Alvesson,<sup>22</sup> señala que en muchas áreas de la teoría de la organización,<sup>23</sup> se carece de reflexión crítica. Hace referencia como un supuesto que las empresas normalmente tengan como objetivo a largo plazo la eficiencia, la cual “demanda” que el personal tenga condiciones de trabajo que estimulen cualitativamente su desempeño y desarrollo personal, desprendiéndose entonces que si las compañías actúan de acuerdo con este objetivo, los trabajadores tendrán condiciones satisfactorias y motivantes con el transcurso del tiempo; Alvesson considera que para grandes grupos de trabajadores, el trabajo ha sido descalificado y empobrecido como resultado de una creciente división de trabajo.

Alvesson establece dos formas de racionalidad: una basada en la optimización de la vida del trabajo en términos económicos, siendo la productividad y la eficiencia los objetivos centrales; la otra busca alcanzar el máximo bienestar en el trabajo en términos de valores humanísticos como salud mental, realización personal, entre otros; considera asimismo, que para entender estos tipos de racionalidad es necesario considerar el elemento ideológico.<sup>24</sup> Alvesson señala que gran parte de la teoría crítica a los problemas característicos de la sociedad es explicar la irracionalidad y las condiciones de dominación que dificultan el que las personas reconozcan la esencia de los problemas y puedan tomar sus decisiones libremente, sobre la base de sus verdaderos intereses.

Nord con base en la teoría crítica de la organización,<sup>25</sup> señala que deben considerarse las bases ideológicas de cualquier definición de efectividad y examinar el proceso histórico del desarrollo de los criterios prevalecientes de evaluación, los cuales no siempre reflejan efectividad de las organizaciones, sino los criterios de los grupos más poderosos. De ahí que la teoría crítica de la organización pueda contribuir a reducir el impacto de las tendencias sociales existentes sobre nuestras percepciones y consecuentemente abre nuevas opciones de análisis.

---

<sup>22</sup> Alvesson, Mats: *Organization theory and technocratic consciousness: rationality, ideology, and quality of work*. Berlín, New York, Walter de Gruyter, pp. 2-3.

<sup>23</sup> Es importante señalar que Alvesson utiliza el nombre de teoría de la organización como referencia a las teorías tradicionales y convencionales de la misma, como la administración científica, las relaciones humanas, entre otras.

<sup>24</sup> Por ideología, Alvesson (1987) op. cit., p.2, hace referencia más bien a una perspectiva influenciada por las necesidades de una elite dominante para legitimar las condiciones sociales prevalecientes, que a una que incluya independencia intelectual y tolerancia.

<sup>25</sup> Nord, 1983, op. cit., pag. 98.

## **1.4 Perspectiva de efectividad organizacional considerando una población de organizaciones.**

Nord, dirige su atención a la efectividad del conjunto de organizaciones y su contribución al bienestar de la comunidad, entendida como la suma de las satisfacciones individuales y no a la de algún grupo en particular. Una contribución del enfoque de Nord es la introducción de nuevos criterios de efectividad, los cuales son de interés para todos los miembros de la comunidad.

Nord. Considera a las organizaciones como determinantes centrales de la calidad de vida de la sociedad, para la cual establece los ejes bajo los cuales se evaluará la efectividad.<sup>26</sup>

- ✓ Provisión de bienes y servicios.
- ✓ Efectos de perseguir criterios de microcalidad.
- ✓ Desempleo.
- ✓ Rotación de personal.

### **1.4.1. Provisión de bienes y servicios**

Las organizaciones que son efectivas según criterios de microcalidad (eficiencia, flexibilidad, productividad, rentabilidad, etc.) pueden presentar una serie de contradicciones que según Nord, se resumen en los temas del comportamiento del producto y la competencia imperfecta, soberanía del consumidor y la economía del bienestar.<sup>27</sup>

Los principales problemas de la competencia imperfecta, se derivan del comportamiento de las empresas bajo condiciones de monopolio y oligopolio. Según Baran y Sweezy (1968),<sup>28</sup> en su libro *Monopoly Capital*, la ausencia de incentivos para reducir precios, el logro de la efectividad en el ámbito de micro (rentabilidad de la organización, satisfacción de sus miembros, adquisición de recursos, adaptabilidad-flexibilidad, etc.) lleva a una subutilización de recursos debido a procesos que retardan la producción, inversión e innovación. Sin embargo, añaden a medida que el mercado de capitales es competitivo, las utilidades se reflejan en la ganancia de los participantes, existe un interés en reducir costos se utilizan nuevas tecnologías para ser más eficientes, se optimizan los procesos de producción, se produce bienestar en la sociedad, aun cuando muchas veces se erosiona la soberanía del consumidor.

Una de las formas de manipular las preferencias del consumidor consiste en reducir las opciones de compra, con objeto de captar un mayor segmento de mercado.

---

<sup>26</sup> Citado por Nord, 1983, op. cit., p.99.

<sup>27</sup> Ibid, p. 102.

<sup>28</sup> Citado en Nord., 1983, op. cit., p.102.

Según Nord, una asignación óptima de recursos implica el control de las decisiones de los productores, mediante las preferencias de los consumidores. Desde un punto de vista macro de efectividad, los consumidores bien informados son una condición para lograr la efectividad organizacional, en contraste con el enfoque de microcalidad, en el cual la información de los consumidores es más un problema que un criterio de éxito y aun cuando sea efectiva a nivel micro, utilizan una gran cantidad de recursos para controlar las variaciones en el gusto de los consumidores, esto es, incrementan su microefectividad reduciendo la soberanía del consumidor.

Nord establece que las organizaciones buscan obtener logros siguiendo los criterios de microcalidad y que difícilmente pueden ser efectivas desde el punto de vista de macrocalidad; no obstante, menciona que este enfoque debe serle útil, para comprender ciertas regulaciones del gobierno y contribuir a que los administradores de las empresas enfrenten el reto que representa ser efectivos a nivel macro. Asimismo señala que si una empresa no logra alcanzar altos niveles de efectividad a nivel micro, es posible que su desaparición no sea benéfica a la sociedad, debido al desempleo y otros costos sociales que originan el cierre de empresas.

Este enfoque permite una visión de las consecuencias que las organizaciones originan en la sociedad moderna y cómo pueden modificarse para lograr el beneficio de los seres humanos.

Es común que al hablar de efectividad organizacional, se asuma implícitamente que el logro de efectividad a nivel micro representa el cumplimiento de objetivos sociales, lo cual no necesariamente es cierto. Nord propone que los criterios de microefectividad sean aceptados como un punto de partida en el logro de la efectividad organizacional y no como los criterios únicos para evaluar la contribución de una organización al bienestar de la sociedad.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Nord, Walter. 1983, op. cit., pp.103-108.

Capítulo II.  
Calidad Total

## **CAPITULO 2. CALIDAD TOTAL.**

### **2.1 Evolución histórica**

Como es lógico, la evolución del concepto de calidad ha ido siempre ligada a las tendencias en la gestión empresarial que se han ido dando a lo largo del tiempo. Antes de los años setenta la empresa se centraba principalmente en producir: la demanda era creciente o al menos estable, y el control del mercado lo ostentaban los productores, con lo que el concepto de calidad tenía una importancia secundaria. En los años setenta, tras la crisis del petróleo se produjo un recrudecimiento de la competencia en el ámbito internacional, una grave recesión económica acompañada de una gran inflación, y un incremento considerable de los costos financieros. El cliente pasó a ser quien controlaba el mercado al disponer de una gran variedad de posibles alternativas, con lo que demandaba, cada vez con mayor intensidad, productos y servicios de calidad.<sup>30</sup>

### **2.2 Control de la Calidad**

El control de calidad apareció en los años 30 y adquirió gran importancia en los 50 y 60. Se centra en inspeccionar el producto y separar aquel que es aceptable (de acuerdo a determinados estándares) del que no lo es.

Se tiende a considerar como una actividad a posteriori, es decir, que sirve para detectar si se han alcanzado los niveles de calidad y tomar las medidas oportunas si no ha sido así, pero sin embargo se pueden realizar controles antes, durante y después de haber obtenido el resultado instalando sensores en aquellas fases que se quieren controlar. Lógicamente, cuantos más controles se instalen más se incrementarían en los costos derivados de dicho control.

Para disminuir el número de defectos es preciso aumentar el gasto en control de calidad ya que deberá inspeccionarse un mayor número de piezas e instalarse más controles en diferentes fases del proceso productivo. Por otra parte, al disminuir los defectos el costo de oportunidad ocasionado por las piezas defectuosas disminuye, ya que se produce un aumento de la satisfacción del cliente. La suma de estas dos curvas proporciona la curva de costo total. El punto óptimo era el mínimo de esta curva, e indicaba el número de defectos para el cual no interesaba a aumentar el gasto en controles de calidad puesto que la disminución del costo de oportunidad derivado de la reducción del número de defectos no compensaba el incremento de dicho gasto.

El departamento de control de calidad era el encargado de la de realizar esta tarea, de modo que los demás miembros de la organización no se consideraban directamente responsables de la calidad.

---

<sup>30</sup> Martínez, Rodrigo Esteban. “Evolución histórica del concepto de calidad”.  
[www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/evolucioncalidad.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/evolucioncalidad.htm)

### **2.3 Curva de costos de la calidad**

En esta etapa no aparece el cliente, ya que es el propio fabricante el que elabora sus estándares de calidad. Los pasos a seguir para implementar un sistema de control de calidad son los siguientes:

1. Determinar el parámetro que ha de controlarse.
2. Establecer su criticidad.
3. Establecer los límites de calidad aceptables.
4. Instalar un sensor en el punto apropiado.
5. Recoger y transmitir los datos al lugar de análisis.
6. Verificar los resultados y analizar las causas de las posibles variaciones.
7. Encontrar y eliminar las causas de fallo.
8. Después de adoptar las medidas convenidas, comprobar que ha desaparecido la variación.

### **2.4 Aseguramiento de la Calidad**

Vivimos en un entorno comercial, que se supone es de competencia perfecta, tan imprevisible, competitiva y variable que ha convertido la satisfacción del cliente en el objetivo final de cualquier empresa que desee hacerse un hueco en el mercado cada vez más agresivo.

Se puede enumerar varios apoyos que una empresa puede utilizar para acceder al mercado y competir, pero, fundamentalmente, hay tres pilares que resultan estratégicos y en los que siempre se termina cayendo: precio, calidad y plaza.

La anticipación en el tiempo a las necesidades de los clientes era la apuesta de empresas de sofisticada tecnología en el pasado pero ya no es un hecho diferencial porque todas las empresas, sea cual sea su sector, están en ese criterio.

Las empresas centran su estrategia actual en dos factores: precio y calidad. Hoy día, en la mayoría de los sectores y mercados, se puede afirmar que tener precios competitivos es una condición necesaria pero no suficiente para poder tener presencia en el mismo.

Por ello, la calidad se alza cada vez más, como objetivo estratégico para lograr la fidelidad del cliente y ampliar la cuota de mercado sobre la base de la satisfacción de éste. Y esto se logra a través de las mejoras en la organización y por ende en el resultado final de nuestro producto o servicio.

Se entiende que un sistema de aseguramiento de la calidad es la aplicación de una normativa en los distintos procesos y funciones a desarrollar en la organización empresarial, con la finalidad de conseguir las mejoras necesarias

que nos lleven a la excelencia. Como se puede deducir de esta definición, y partiendo de la base que no hay organización perfecta, el sistema de calidad se fundamenta en los criterios de la mejora continua. De esta forma, nunca se consigue la perfección en una organización porque el fallo es algo intrínseco en el ser humano y porque cuando se alcanzan unos objetivos, se plantea la consecución de otros más exigentes y a nuevos niveles que al principio se implicaban menos.

## **2.5 El Sistema de Aseguramiento de la Calidad**

Trata de detectar problemas en el origen, evitando la multiplicidad de errores futuros.

Permite a largo plazo reducir los costos de ineficiencias o de errores cometidos, ya que el suministro de un producto defectuoso, provoca costo de devolución del producto por transporte, esfuerzo comercial doble por suministrar de nuevo el producto con los consiguientes costos de envío, retrasos en la fecha de entrega, retrasos en la fecha de facturación y, por ello, del cobro, sin hablar del perjuicio que supone para la imagen de marca y de empresa.

La primera toma de contacto en la implantación con el sistema y la norma que lo sustenta es la elaboración de un manual de calidad y otro de procedimientos. Esto significa definir cada una de las funciones que realiza la empresa sobre la base de normativas y criterios explicitados de forma general en las Normas ISO. Los manuales deben ser redactados por alguien que conozca bien la empresa y su funcionamiento. Es muy importante que el manual lo realice la empresa con el debido asesoramiento. Pero aún cuando nos podamos encontrar con ciertos problemas iniciales, la elaboración de los manuales es la parte más fácil del proceso por ser la más teórica. La implantación del sistema es algo mucho más compleja pudiendo hacer una división en los siguientes puntos:

Fijación de objetivos cuantitativos y cualitativos en los diferentes departamentos, encaminados a mejorar la satisfacción del cliente: acotar el número de errores, cumplimiento de los plazos de entrega y que permitan conocer a todos de qué partimos y dónde se quiere llegar.

Cambios en la estructura organizativa: definiendo funciones de los diferentes departamentos y de los empleados de cada uno de ellos. Lo que implicará crear tareas, eliminar otras, reasignar y realizar cambios en las que se llevan a cabo.<sup>31</sup>

Un elemento característico del aseguramiento de la calidad es el Manual de Calidad, en el que se recogen los procedimientos adecuados para realizar cada proceso, y se incluyen todas las actividades en todas las etapas hasta la obtención

---

<sup>31</sup> Ibid

del producto final. Podríamos decir que este manual es “la Biblia del sistema de aseguramiento de la calidad”.

Para que el sistema pueda ser certificado por terceros ha de estar elaborado de acuerdo a normas establecidas, como la serie ISO 9000. Una vez desarrollado el sistema de acuerdo a alguna de estas normas de certificación que evalúan dicho sistema y en caso de cumplir los requerimientos de calidad necesarios, certifican a la organización. El objetivo de la certificación es doble

Alcanzar y mantener la calidad del producto o servicio para satisfacer al cliente. El aseguramiento de la calidad son todas aquellas acciones, llevadas cabo sistemáticamente, que están destinadas a obtener un proceso productivo que asegure que el producto o servicio logrará satisfacer los requerimientos de calidad. En definitiva, la filosofía que sustenta esta etapa es que la calidad se construye en los procesos: si cada proceso se realiza correctamente, no existe ningún motivo para que aparezcan defectos, para eso se requiere:

- ✓ Proporcionar garantías al cliente de que el producto o servicio que se le ofrece cumple unos determinados estándares de calidad.
- ✓ Dar la vigilancia de que el proceso se realice de acuerdo al procedimiento establecido es responsabilidad de los auditores de calidad.

Pueden distinguirse tres pasos fundamentales en el aseguramiento de la calidad:

- 1) Establecer un sistema y evaluar su adecuación. De esta manera se obtiene el Manual de Calidad.
- 2) Auditar el sistema para verificar que las disposiciones se están implementando.
- 3) Revisar el sistema de manera continua, de forma que se compruebe que se sigue trabajando del modo adecuado y que el producto tiene las características prescritas.

Una importante diferencia respecto a la etapa anterior es que se cae en la cuenta de que es el operario, y no el experto, el que está en una mejor situación para controlar su trabajo. Por ello se fomenta el autocontrol, es decir, se confía al trabajador la responsabilidad de evaluar la conformidad de la tarea que ha realizado. Esta nueva mentalidad presenta varias ventajas:

- ✓ Muestra a los operarios que la dirección confía en ellos, por lo que pueden sentirse más comprometidos con el resultado.
- ✓ De cara a la empresa, se aprovecha mejor la capacidad de los trabajadores.

- ✓ De cara a los trabajadores, al realizar tareas más interesantes se sienten más motivados.
- ✓ El operario es el que mejor conoce su puesto de trabajo ya que es el que más tiempo permanece en él. Por tanto puede aportar ideas de mejora y soluciones a los problemas eventuales que puedan surgir.
- ✓ El operario, al medir él mismo la calidad, obtiene una retroalimentación inmediata sobre su trabajo.
- ✓ La idea de “hacer las cosas bien a la primera” se incorpora a la cultura de la empresa.
- ✓ Disminuye el costo porque disminuye el número de defectos así como los gastos derivados del control de calidad.

Por tanto el papel de los especialistas del departamento de calidad se centra en realizar auditorias de calidad para comprobar que el personal actúa de la manera prevista. Aunque el aseguramiento de la calidad supone algunas mejoras respecto al control de calidad tradicional, siguen existiendo problemas tales como:

- ✓ Seguir sin desarrollarse una actividad de mejora. Dado que existen unos procedimientos claramente definidos, cualquier cambio supone un riesgo.
- ✓ El tener unos procedimientos formales tan definidos limita de manera considerable la creatividad del personal.
- ✓ Se da por hecho que el cliente se siente satisfecho por recibir su pedido de acuerdo a lo que especificó, cuando realmente el realizar la entrega conforme a lo pactado es algo que el cliente suele dar por supuesto, por lo que no contribuye significativamente a su satisfacción y fidelidad.

La evolución del concepto de calidad llevó a la siguiente etapa: la Gestión de la Calidad Total, que hace acopio de todas las técnicas que han demostrado su utilidad en las fases anteriores pero introduciendo nuevos elementos y una nueva mentalidad en la cultura empresarial.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Martínez, Rodrigo Esteban. “Evolución histórica del concepto de calidad”.  
[www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/evolucioncalidad.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/evolucioncalidad.htm)

Capítulo III.  
Gestión de la Calidad Total

## CAPITULO III. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.

### 3.1 Calidad Total

En esta etapa el objetivo es proporcionar productos o servicios capaces de satisfacer al cliente, algo que depende de la diferencia entre sus percepciones y sus expectativas.<sup>33</sup>

Esta nueva concepción de la calidad presenta importantes implicaciones.

- ✓ Está relacionada con las percepciones del cliente, que en gran medida son subjetivas.
- ✓ Es un concepto dinámico, ya que es preciso adaptarse constantemente a las cambiantes necesidades de los clientes.
- ✓ Al considerar el valor percibido, el precio se incorpora también al concepto de calidad ya que es un factor que influye tanto en las expectativas que se formará el comprador (se tiende a asociar instintivamente alto precio y alta calidad) como en su posterior juicio del producto o servicio (¿mereció la pena pagar ese precio?).

En esta etapa aparece la necesidad de implicar a todos los miembros de la organización en el compromiso con la calidad, es decir, la calidad debe impregnar a todas las áreas de la organización.

Los objetivos que se persiguen con las políticas de gestión de la calidad son:

1. Satisfacción del cliente. Constituye el objetivo prioritario.
2. Conseguir hacer las cosas bien a la primera.
3. Eliminar todo aquello que no añada valor. Evitar despilfarros.
4. Mejorar la capacidad de reacción del sistema mediante:
  - a) Productos y servicios personalizados.
  - b) Desarrollo rápido de nuevos productos y servicios.
  - c) Anticipación a las necesidades del cliente.

Como definición de Gestión de la Calidad Total (GCT) puede por tanto darse la siguiente: es el conjunto de actividades extendidas a todas las áreas, operaciones, procesos y departamentos de una organización (es decir, extendidas a toda la organización) que tiene como objetivo enviar productos o servicios libres de defectos, en el plazo requerido y que satisfagan plenamente a los clientes, así como elevar el nivel de calidad de todas las operaciones de la empresa, y que se consigue con un claro compromiso de la dirección y a través de una completa participación de todos los empleados.

---

<sup>33</sup> Ibid

### 3.2 Principios de la gestión de la calidad

Existe abundante documentación que trata sobre los principios que rigen a la gestión de la calidad, aunque la esencia es la misma en casi todos los autores. Quizá la enumeración más conocida sea la de los catorce puntos de Deming, que se comentan a continuación.<sup>34</sup>

1. Constancia en el propósito de mejora continua, a la que debe destinarse tiempo, esfuerzo y recursos. Es importante pensar en el largo plazo.
2. Asimilar la nueva filosofía. No son admisibles los antiguos niveles de defectos, retrasos e ineficiencias.
3. Prevención. La calidad no se consigue mediante la inspección sino mediante la prevención.
4. Cooperar con proveedores. Deben establecerse vínculos estrechos con ellos y reducir número de proveedores a unos pocos pero de confianza. No deben seleccionarse los proveedores únicamente con base al precio.
5. Mejora continua en todos los procesos.
6. Potenciar la formación de todas las personas de la empresa, especialmente de aquellas que tengan responsabilidades ejecutivas.
7. Liderazgo, que sustituya a la supervisión tradicional. De esta manera aquellas personas que ocupen puestos de supervisión tendrán tiempo y objetivos o por metas numéricas.
8. Eliminar el miedo, de modo que todo el personal pueda sugerir ideas y hacer preguntas para mejorar su trabajo.
9. Comunicación., eliminar las barreras interdepartamentales y promover el trabajo en equipo, así como la comunicación horizontal y vertical.
10. Eliminar lemas, exhortaciones y objetivos numéricos, y sustituirlos por declaraciones e ideas orientadas a la mejora.
11. Eliminar la gestión por continua.
12. Eliminar las barreras que impiden a los trabajadores sentirse orgullosos de su trabajo.
13. Instaurar un plan de formación recursos para detectar problemas en vez de dedicar todos sus esfuerzos a “apagar fuegos”.
14. Crear una estructura en la empresa que lleve a cabo los trece puntos anteriores.

---

<sup>34</sup> Ibid.

### 3.3 La mejora continua

Se trata de uno de los aspectos de mayor importancia en la GCT. Puede definirse como el conjunto de actividades que hay que llevar a cabo para lograr un compromiso hacia la calidad en todos los niveles que permita:<sup>35</sup>

- ✓ Detectar y eliminar ineficiencias sistemáticamente.
- ✓ Prevenir fallos en todas las áreas para evitar problemas potenciales.
- ✓ Adaptarse permanentemente a las necesidades del cliente.

Frente a la idea tradicional de mejora por innovación (avanzar mediante grandes “saltos”), en la GCT se reconoce el enorme potencial de la mejora continua llevada a cabo por todo el personal (avanzar poco a poco), pero sin olvidar la mejora por innovación. La diferencia estriba en que en Calidad Total la mejora sé auto sostiene, mientras que en la gestión tradicional necesita ser sostenida de forma permanente. Por otra parte, las mejoras puntuales son fácilmente copiables, por lo que a medio plazo no suponen una ventaja competitiva, mientras que si se consigue crear una cultura de cambio y mejora continua si que se obtendrá una ventaja competitiva sostenible a largo plazo, debido a la dificultad para copiar este tipo de mejoras y actitudes.

Una representación muy conocida del proceso de mejora es el ciclo de Deming ó ciclo PDCA (por sus siglas en inglés), en el que se identifica la siguiente secuencia de actuaciones:

- ✓ Plan (Planificar): Se desarrolla un plan para llevar a cabo mejoras concretas. Se busca la causa del problema y su solución.
- ✓ Do (Hacer): Se ejecuta el plan de mejora (preferiblemente se implanta el cambio en una escala pequeña).
- ✓ Check (Comprobar): Se estudian, miden y observan los resultados de los cambios y se verifica si se han conseguido las mejoras previstas.
- ✓ Act (Actuar): Se institucionaliza la mejora (pasa a ser norma), se abandona o se repite el ciclo.

Es necesario mencionar que la responsabilidad en la mejora continua no acaba en gestionar adecuadamente los procesos internos de la empresa, sino que esta filosofía debe impregnar también las relaciones con proveedores y clientes.

---

<sup>35</sup> Ibid.

### 3.4 La integración del medio ambiente

El término TQEM (Total Quality Environmental Management) es utilizado por algunos autores para definir lo que debería ser la concepción actual de la Gestión de Calidad: las industrias deben integrar el respeto al medio ambiente en sus estrategias, estableciendo una política de mejora continua también en este aspecto. De hecho, la CGT puede ser el nexo de unión entre las estrategias medioambientales y de negocio.<sup>36</sup>

Dada la sensibilidad de la sociedad con el medio ambiente, una organización que no adopte una actitud proactiva a este respecto verá peligrar su supervivencia a corto y medio plazo, por esto la política medioambiental adquiere en la actualidad una gran trascendencia.

Además existen importantes paralelismos entre los problemas de la calidad y el medio ambiente. Otros autores van incluso más lejos y afirman que una vez establecido un sistema de calidad ISO 9000, los elementos de la ISO 14000 (correspondiente al medio ambiente), pueden ser implantados y documentados como añadidos a los veinte elementos ya existentes en la ISO 9000.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Ibid.

<sup>37</sup> Ibid

Capítulo IV.  
Calidad en el Servicio

## CAPITULO IV. CALIDAD EN EL SERVICIO.

### 4.1 Calidad en el Servicio

El estudio de la calidad en el servicio, es trascendente debido a que las más grandes instituciones de servicios del mundo han concentrado sus esfuerzos en el desarrollo del factor humano, buscando establecer la excelencia en el servicio que prestan, como el elemento clave y diferenciador en cada uno de sus mercados. Esta realidad ha originado un nuevo concepto de servicio al cliente.<sup>38</sup>

El fundamento del concepto anterior es mejorar el servicio que se da a los clientes, otorgando un servicio de excelencia, superior al de la competencia, donde exista una búsqueda constante de la eficiencia.

Es un hecho que el alejamiento de la perfección constituye la norma mas que la excepción. Esto significa que nunca se tendrá una óptima calidad, sino que siempre se estará buscando perfeccionarla. La realidad anterior hace necesaria la creación de un nuevo sistema o programa, que proporcione a cada organización un sistema concreto de evaluación de calidad de servicio que permita conocer con exactitud y objetividad cual es la calidad brindada a sus clientes, en todas las áreas involucradas en la atención de público.

La calidad de servicio hace ya tiempo que dejó de ser una preocupación latente, dentro de las organizaciones, para transformarse una necesidad real y cotidiana dentro de ellas. Paralelamente, en la actualidad, cada vez el mercado se ha puesto más exigente y la competencia más sofisticada:

Veremos algunos indicadores que pudieran ser utilizados, para no implementarse como:

"Mis prioridades como organización actualmente son otras"...

"No tengo presupuesto destinado para calidad de servicio"...

"Estoy en reestructuración interna o en capacitación"...

"Mi organización es muy pequeña para preocuparme de esto"...

El fortalecimiento de la imagen Institucional, necesariamente viene por el prisma de la satisfacción por el servicio otorgado, Es el cliente o usuario final de su servicio quién premia o castiga los esfuerzos que hace su organización. La importancia de comprometernos con la cultura de calidad de servicio es la manera de pensar, que debe trascender a nuestras vidas, como una necesidad prioritaria, primando sobre todas nuestras realizaciones, más allá de los costos, conveniencias, intereses personalistas o partidistas e incrementos de tiempo de trabajo. Paralelamente, como usuarios debemos de dejar de conformarnos con lo

---

<sup>38</sup> Estrada, Domínguez Enrique. "Calidad en el Servicio". <http://www.tec.com.mx/web/infocursosec/cu040/> 23 abril 2002

"más o menos" o "no importa", transformándonos en usuarios que exigimos, tal cual, el servicio por el que estamos pagando.

Se ha detectado en el ámbito macroeconómico, en las economías latinoamericanas, la necesidad de aplicar sistemática, rigurosa y permanentemente, instrumentos específicos de evaluación de calidad de servicio, en el mundo empresarial. Esta premisa se sustenta bajo los siguientes aspectos: nuestra peculiar realidad económica nacional, caracterizada por la globalización de los mercados con todas sus implicaciones; crisis, inestabilidad y largos períodos de ajustes de precios, tendencia poco clara de crecimiento económico, etc.

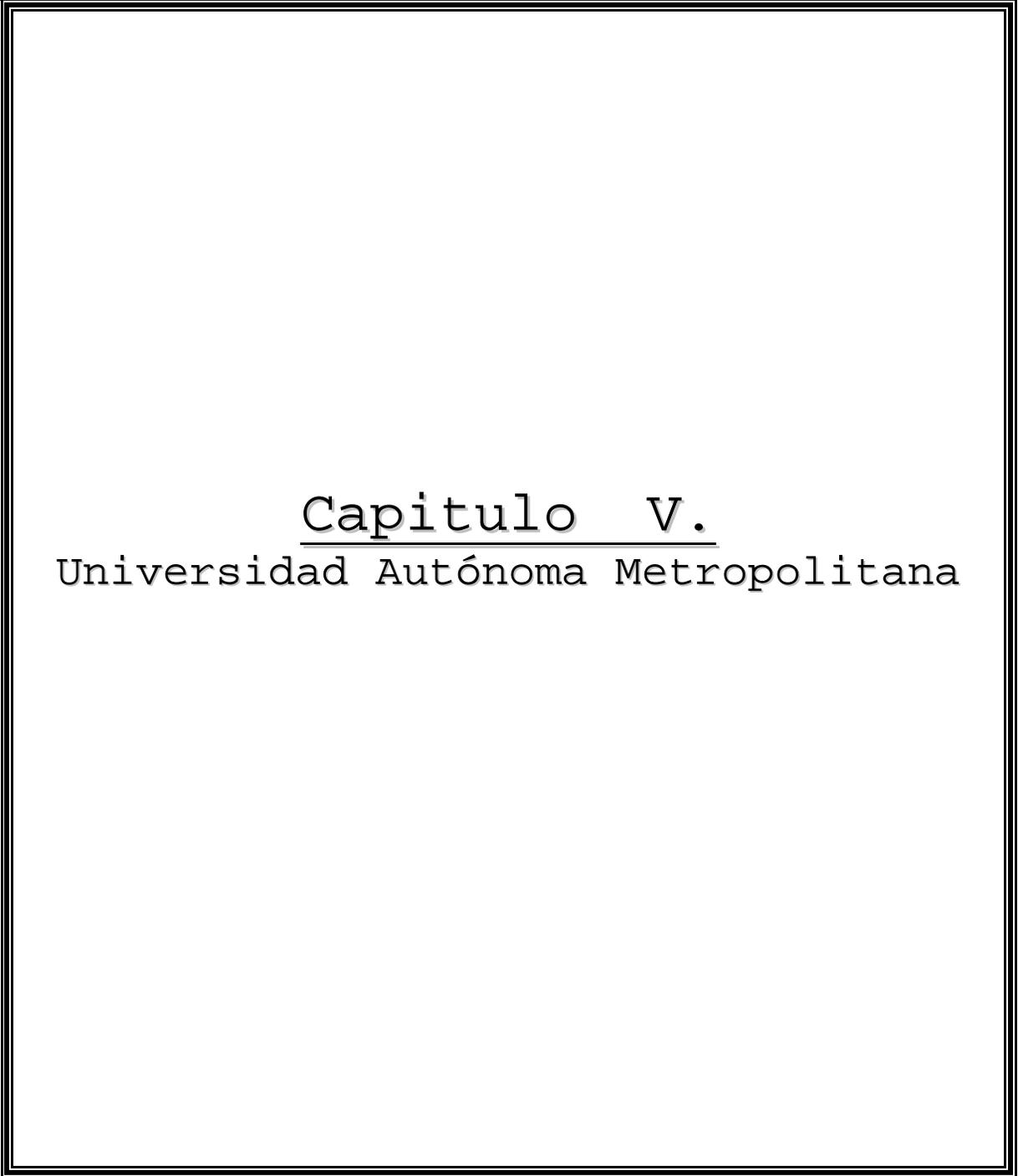
La incorporación de un profundo y radical cambio de orientación y estrategia, para continuar vigentes dentro de nuestros mercados. Ya no se trata de, lo que nosotros creemos que "esto es lo que el cliente quiere", sino de: pensar y detectar cuales son exactamente las necesidades del cliente, maximizar la satisfacción del cliente por nuestro producto o servicio, transformar al cliente en una especie de "socio" de nuestra empresa, adaptar mi producto e infraestructura empresarial u organizacional a lo que el cliente o usuario realmente necesita.

La retroalimentación de información en forma constante, destinada a perfeccionar el producto o servicio que entrega la empresa a sus clientes o usuarios nos permitirá mejorar y solucionar aquellos aspectos deficitarios.

También uno de los aspectos que actualmente contribuye a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes o usuarios sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que para que los clientes o usuarios se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar "calidad del servicio".<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Ibid.



Capitulo V.  
Universidad Autónoma Metropolitana



## **CAPITULO V. UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA.**

### **5.1. Antecedentes de la Universidad Autónoma Metropolitana.**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el decreto del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, el día 17 de diciembre de 1973, la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana establece un proyecto alternativo de educación superior en la ciudad de México y área conurbada, para atender los requerimientos de cultura de las personas del interior de la república y del extranjero.<sup>40</sup>

La Universidad Autónoma Metropolitana nace en el año de 1974, como proyecto alternativo de educación superior en México; es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal y autónoma. Busca ser un espacio abierto para brindar su contribución al desarrollo científico y humanístico.<sup>41</sup>

La Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana además de otorgarle el carácter de organismo descentralizado del Estado con personalidad jurídica y patrimonio propio, establece que ésta deberá impartir educación a nivel licenciatura, maestría, doctorado, cursos de actualización y especialización en sus modalidades escolar y extraescolar, procurando la formación de profesionales para atender las necesidades de la sociedad.<sup>42</sup>

En atención a los problemas nacionales y con relación al desenvolvimiento histórico, la universidad organizará y desarrollará actividades de investigación humanística y científica, preservando y difundiendo la cultura.<sup>43</sup>

Dentro de las facultades específicas otorgadas a esta universidad están las de organizarse de conformidad con lo establecido en su Ley Orgánica, dentro de un régimen de desconcentración funcional y administrativo; planeará y programará la enseñanza que imparta sus actividades de investigación. Expedirá certificados y otorgará diplomas, títulos y grados académicos a quienes hubieren cumplido con los planes de estudio autorizados por ella misma. Revalidará y establecerá equivalencias de estudio del mismo tipo educativo realizados en otras instituciones nacionales y extranjeras; incorporará estudios y otorgará o retirará reconocimiento de validez para fines académicos a los efectuados en planes y programas equivalentes.

---

<sup>40</sup> Instructivo de funcionamiento interno de la Biblioteca, aprobado por el consejo Académico en su sesión núm. 185.

<sup>41</sup> Artículo 1 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana.

<sup>42</sup> Artículo 2, inciso 1 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana.

<sup>43</sup> Artículo 2, inciso 2 y 3 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana.

Su patrimonio se constituirá con los ingresos obtenidos por sus servicios; los fondos asignados por el consejo Nacional de Fomento Educativo: los bienes, derechos y demás percepciones obtenidas por cualquier título legal<sup>44</sup>.

Los ingresos y bienes de la universidad no estarán sujetos de impuestos o derechos federales locales o municipales, ni los actos o contratos en que intervenga, si estos impuestos debiesen estar a cargo de la Institución. Además gozará de franquicia postal y los privilegios de que disfrutaban las oficinas públicas en servicios telegráficos.<sup>45</sup>

La Ley Orgánica de la universidad establece que las relaciones laborales entre la Institución y sus trabajadores se regirán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado B del Artículo 123 Constitucional; la reforma a la Ley Suprema en el Artículo 3º. De fecha 9 de junio de 1980 dispone, el apartado A para normar estas relaciones laborales. Asimismo, dispone que el personal de la Universidad Autónoma Metropolitana estará incorporado para los asuntos de la previsión social al régimen de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de la Universidad, ésta se constituirá con los siguientes Órganos Colegiados y Unipersonales:<sup>46</sup>

- La Junta directiva
- El Colegio Académico
- El Rector General
- El Patronato
- El Consejo Académico
- Los Rectores de Unidad
- Los Consejos Divisionales
- Los Directores de División y los Jefes de Departamento

## **5.2 Reglamento Orgánico de la Universidad Autónoma Metropolitana.**

Aprobado por el Colegio Académico en su sesión número 32, efectuada los días 21 de febrero, 5, 9, 11, 13, 17, 19, 23, 25 y 26 de marzo y 6 de abril de 1981, el Reglamento Orgánico de la Ley que crea a la Universidad Autónoma Metropolitana, viene a integrarse a la normatividad para regir la actividad desarrollada por sus órganos, sean estos colegiados o unipersonales y además, establecer las instancias de apoyo para que estos órganos puedan desempeñar con mayor eficiencia y eficacia a las funciones y facultades encomendadas.

---

<sup>44</sup> Artículo 4 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana.

<sup>45</sup> Artículo 5 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana.

<sup>46</sup> Artículo 6 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana

Asimismo, describe la organización estructural académica de la Institución.

Esta universidad se organiza en el marco de un régimen de desconcentración funcional y administrativa por medio del establecimiento de unidades académicas, mismas que se integran por divisiones y departamentos académicos, con el propósito de cumplir con los fines de la “Casa Abierta al Tiempo”, lema de la institución pública de educación superior.

Desconcentración funcional es el establecimiento de unidades académicas integradas a su vez por divisiones y departamentos, es la organización que permite cumplir el fin de la Universidad: “la impartición de la cultura en las diferentes áreas de conocimiento”.

La división académica está integrada por departamentos y estos, a su vez, por áreas de conocimiento o por conjuntos homogéneos de éstas, busca a través del desarrollo de proyectos de investigación y de los planes y programas académico, impartir la educación superior con el mejor apoyo científico.

Departamento se considera a la organización académica básica instituida para la investigación, así como para desarrollar las actividades de docencia. Las áreas del conocimiento integrantes de éstos, contribuyen al desarrollo de proyectos de investigación en una especialidad o en varios fines.

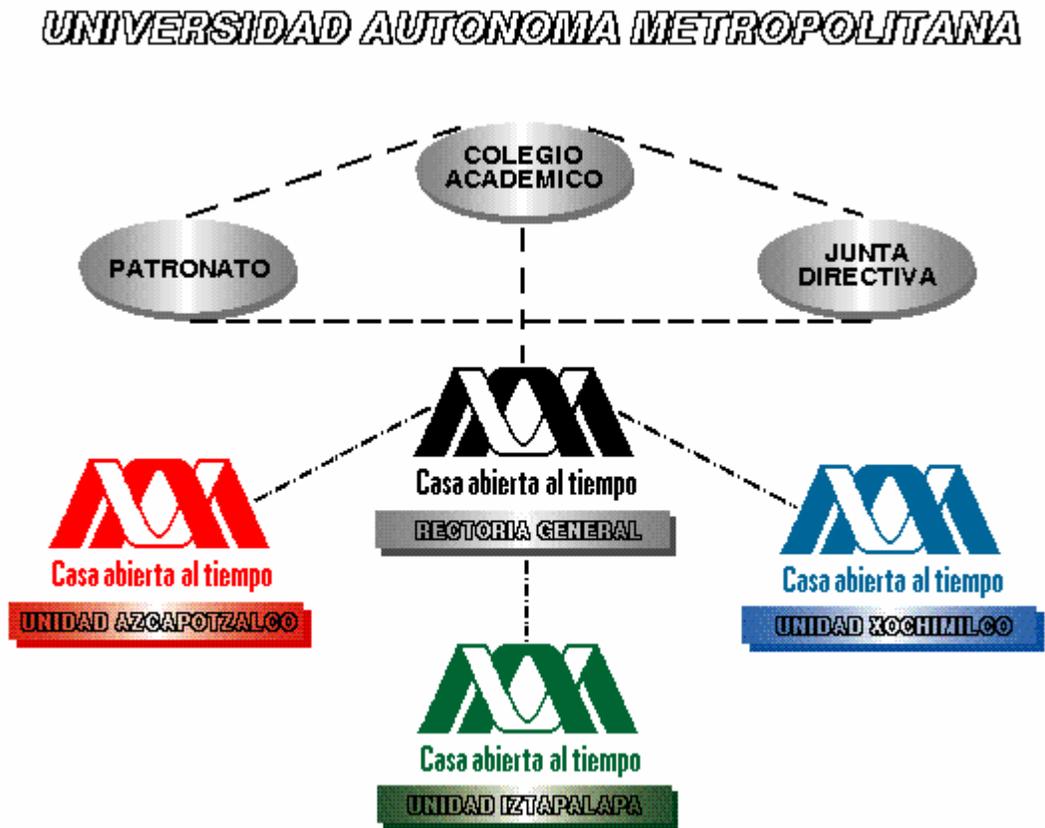
Cada unidad está integrada por las divisiones y departamentos que contribuyen al desarrollo de las funciones académicas propias de las disciplinas correspondientes a la función docente de cada una de ellas.

La Universidad Autónoma Metropolitana se integra con los Órganos Colegiados y Unipersonales establecidos con su ley Orgánica y cuenta a su vez con instancias de apoyo para auxiliarse en el desempeño de la función administrativa.

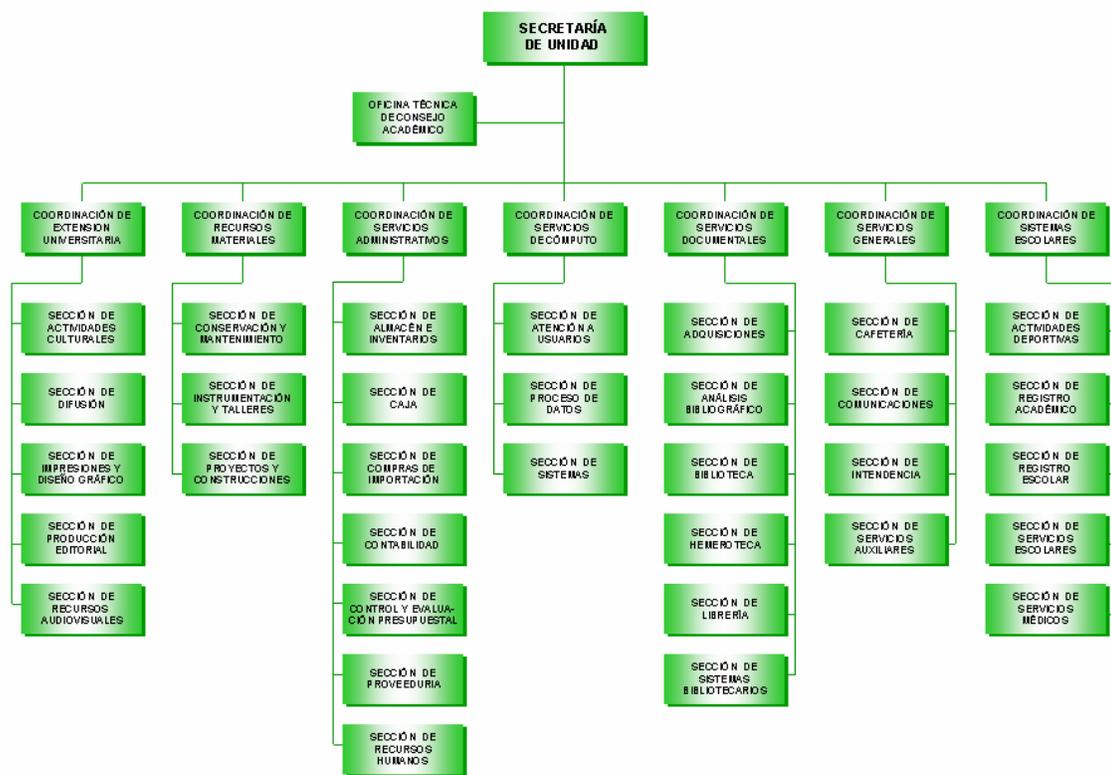
Las instancias de apoyo son la Secretaría General; Oficina del Abogado General; Tesorero General; Contraloría; secretaría de Unidad Secretaría Académica de División; Coordinadores de Estudios de Licenciatura y Posgrado; Comisiones Académicas Departamentales; Jefes de Área y Consejeros de Especialidad Profesional.

El objetivo de este reglamento es el de facilitar la interpretación de las disposiciones establecidas en la Ley que reglamenta; finalidad que considera especificar las competencias para cada órgano de la institución y sus instancias de apoyo referidas.

### 5.3 Organigrama Genérico



# Organigrama Administrativo de la Unidad Iztapalapa.



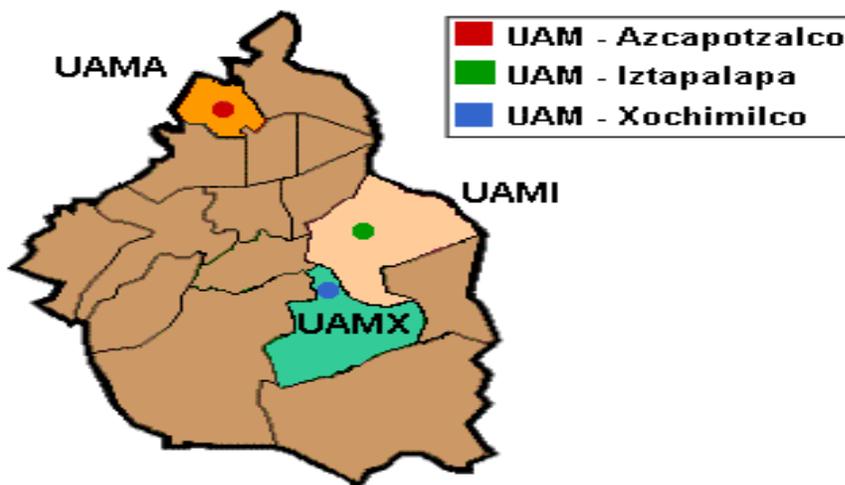
#### 5.4 La Universidad Autónoma Metropolitana.

El 15 de julio de 1974 se publicó en los diarios de mayor circulación la primera convocatoria dirigida a las personas interesadas en cursar sus estudios a nivel licenciatura en la recién fundada Universidad Autónoma Metropolitana. Se dio a conocer la ubicación de cada Unidad y los trámites a realizar.

Una de las innovaciones de la UAM consistió en no recibir documentación original sino copias fotostáticas que una vez cotejadas con los originales, se entregaban al interesado. Se proporcionó a los aspirantes un folleto de las carreras que ofrecía la Universidad, el temario para el examen de admisión así como un comprobante con fotografía y número de folio para presentar su plan de cuatro años después concluyó sus estudios la de egresados de la Universidad Autónoma Metropolitana.

Actualmente la UAM cuenta con uno de los planes de estudio más avanzados de Latinoamérica

#### Ubicación de las Unidades Académicas





Capítulo VI.  
Consideraciones Metodológicas del  
Estudio



## **CAPITULO VI. CONSIDERACIONES METODOLOGICAS DEL ESTUDIO.**

Los servicios de biblioteca, computo y cafetería proporcionados por la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa a través de la Secretaría Administrativa, debe tener la tendencia a satisfacer las necesidades de la formación académica de la comunidad universitaria. Por eso es importante, tanto para los estudiantes, académicos y administrativo de esta universidad contar con servicios de calidad, eficientes, eficaces y un precio accesible, que proporcionen el apoyo suficiente para un desarrollo adecuado de las actividades académicas.

Dichos servicios cumplen con una función estratégica como complemento en el desarrollo de las actividades cotidianas que realiza la comunidad universitaria.

Para definir que es efectividad en estos servicios se tiene que analizar ciertas características específicas con las que deben contar cada uno de los servicios mencionados, en comparación con los servicios proporcionados por los negocios particulares:

Las características son:

- ✓ Cafetería; calidad en los alimentos, precios adecuados al nivel socioeconómico de la comunidad, higiene en las instalaciones, atención en el servicio al usuario, horarios adecuados para la mayoría de la comunidad, disponibilidad de alimentos en calidad y cantidad.
- ✓ Centro de computo; disponibilidad de computadoras para los usuarios, software actualizado en equipos, asesoría adecuada, servicio al cliente, impresoras suficientes, control y vigilancia para el uso adecuado de los equipos, venta de consumibles.
- ✓ Biblioteca; existencia suficiente de libros, actualización de libros, localización rápida de libros, servicio de impresiones, servicio al cliente, servicio de biblioteca vía Internet, intercambio entre bibliotecas.
- ✓ Horarios continuos y adecuados para toda la comunidad.

Capítulo VII.  
Investigación de Campo

## **CAPITULO VII. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.**

### **7.1 Metodología de la Investigación.**

El presente trabajo constituye fundamentalmente un estudio de caso que pretende lograr una comprensión realista de la efectividad de los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa de la UAMI centrándose en la opinión directa de los usuarios de tales servicios y de los efectos que trae a la comunidad universitaria una deficiente calidad en estos servicios

Al definir la investigación, el estudio se inició como exploratorio ya que se analizó la manera en que funcionan los procesos para brindar los servicios de la cafetería, del centro de cómputo y la biblioteca de la UAMI, y cuáles son los beneficios que le ofrece a la comunidad universitaria. Posteriormente la investigación pasó de ser exploratoria a ser una investigación descriptiva ya que se pretendió analizar los factores importantes que conduzcan a una efectividad en dichos servicios.

Para evaluar la efectividad de los servicios universitarios proporcionados por la Secretaría Administrativa de la UAMI se cuestionó a los usuarios de estos servicios, la comunidad universitaria que es la principal afectada en sus actividades académicas y cotidianas, si dichos servicios llegan a cubrir sus expectativas totales con la calidad, eficacia y oportunidad necesaria para el desarrollo académico y personal.

Para tal encuesta la metodología se muestra a continuación

#### **7.1.1 Definición del universo bajo estudio.**

La población seleccionada para el estudio es la comunidad universitaria de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa.

Se consideraron como elementos de la población a los usuarios de los servicios, tales como:

- ✓ Los estudiantes inscritos en el trimestre lectivo 02-P de mayo a septiembre del 2002, en todas las carreras y posgrados,
- ✓ A los trabajadores administrativos y
- ✓ Al personal académico.

#### **7.1.2 Variables en el estudio.**

De acuerdo a los objetivos de la investigación se consideran variables dependientes.

- ✓ La opinión de la comunidad universitaria sobre la efectividad organizacional y operacional de los servicios de computo, biblioteca y cafetería, brindados por la Secretaría Administrativa, de la UAMI.
- ✓ La opinión de la comunidad universitaria con relación a la efectividad con la que reciben los servicios de biblioteca, cafetería y computo.
- ✓ La opinión de la comunidad universitaria sobre las necesidades que requieren como usuarios de estos servicios.
- ✓ La opinión de la comunidad universitaria sobre la situación actual de los servicios de computo, biblioteca y cafetería, proporcionados por la Secretaría Administrativa, si se adecuan sus necesidades.
- ✓ La opinión sobre la importancia por dichos servicios, en forma integral, para beneficio formativo de la comunidad universitaria.

Como variables independientes se consideran aquellas variables socioeconómicas y experiencias que los encuestados han tenido de estos servicios que pueden influir en la opinión de éstos.

### **7.1.3 Diseño de los instrumentos de recolección de datos.**

Para la recopilación de la información sobre las variables dependientes e independientes se diseñaron tres cuestionarios que contienen preguntas sobre opiniones, experiencias y actitudes de los encuestados, los cuales se presentan en el anexo 1.

- ✓ Un cuestionario para los usuarios de cafetería, el cual fue contestado por alumnos, trabajadores administrativos y profesores de la UAMI.
- ✓ Un cuestionario para los usuarios de biblioteca.
- ✓ Un cuestionario para los usuarios de centro de computo el cual fue contestado por alumnos, trabajadores administrativos y profesores de la UAMI.
- ✓ Cada elemento de la muestra debió haber contestado por lo menos un cuestionario, en ocasiones dos o tres.

Para probar los cuestionarios, se realizó una prueba piloto con una muestra aleatoria a 45 usuarios de los servicios, con objeto de detectar errores en los mismos, ya corregidos quedaron como se presentan en el anexo 1.

## 7.2 Selección de la muestra

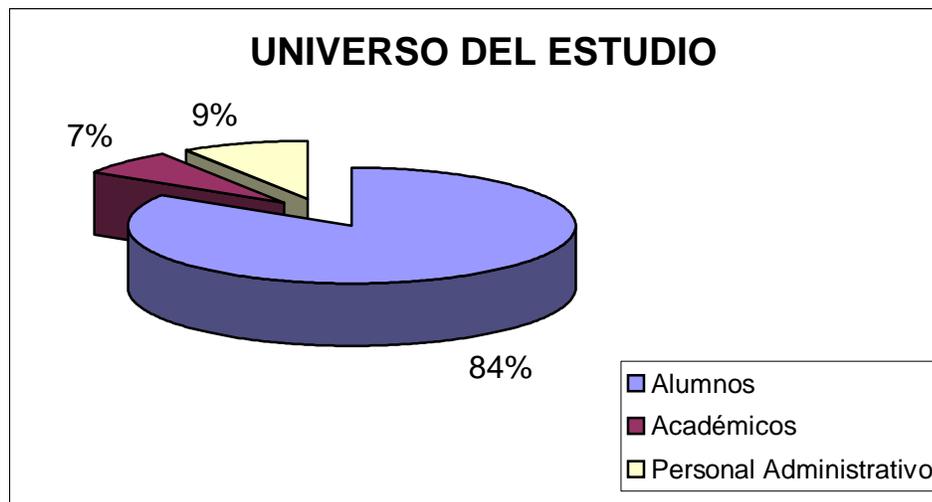
De acuerdo con los recursos materiales y humanos disponibles para la encuesta se consideró seleccionar como muestra a:

- Ø Alumnos,
- Ø Académicos y
- Ø Personal administrativo de la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa.

Dicha muestra está compuesta de la siguiente manera.<sup>47</sup>

<u>Alumnos</u>	<u>Académicos</u>	<u>Personal Administrativo</u>	<u>Total</u>
11,242	930	1,220	13,392

Gráficamente.



Se seleccionó aleatoriamente muestras representativas de la comunidad universitaria de los diferentes:

- ✓ Turnos
- ✓ De las diferentes divisiones académicas (CSH, CBS,CBI), y
- ✓ En el área administrativa

<sup>47</sup> Datos extraídos del Informe del Rector de Iztapalapa, 2002.

### 7.3 Tamaño de la muestra.

La recolección de los datos se realizó dentro de la misma universidad, aplicándole cuestionarios a la comunidad universitaria.

Se tomó aleatoriamente una muestra de 369 personas por el servicio de cafetería, cómputo y biblioteca del total de la población a estudiar. Tal número de encuestas a levantar se da de la siguiente fórmula.<sup>48</sup>

$$1. n' = \frac{S^2}{V} \text{ Tamaño provisional de la muestra}^* = \frac{\text{varianza de la muestra}}{\text{varianza de la población}}$$

\*se corrige después con el tamaño de la población.

$$2. n = \frac{n'}{1 + n' / N}$$

N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la muestra, la cual es un subconjunto de la población.

Y = Valor de una variable determinada que se quiere conocer. Es decir valores promedio de la población.

Se = Desviación estándar de la distribución muestral y representa la fluctuación de Y.

V = Varianza de la población, con respecto a determinadas variables.

S = Varianza de la muestra expresada como la probabilidad de ocurrencia de Y.

n' = Tamaño provisional de la muestra sin ajustar.

---

<sup>48</sup> Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar. **Metodología de la investigación**. Par, 211. Mc Graw Hill. Segunda edición 1998.

Donde.

N = 13,392 personas.

Y = valor promedio de una variable = 1 cuestionario por persona.

Se = error estándar de la distribución muestral = .05

$V^2$  = varianza de la población = cuadrado del error estándar.

$S^2$  = varianza de la muestra, expresada como la probabilidad de que ocurra Y.

Sustituyendo:

$$n' = \frac{S^2}{V^2}$$

$$S^2 = p(1-p) = .95(1-.95) = .95$$

$$V^2 = (.05)^2 = .0025$$

$$\text{Donde } n' = \frac{.95}{.0025} = 380$$

Se toma como formula de ajuste la siguiente:

$$n' = \frac{n'}{1 + n' / N} = \frac{380}{1 + (380 / 13392)} = 369 \text{ personas a encuestar por cada uno de los servicios.}$$

Si se multiplica:  $369 * 100 / 13392 = 2.75\%$  se obtiene el porcentaje de la población total a encuestar.

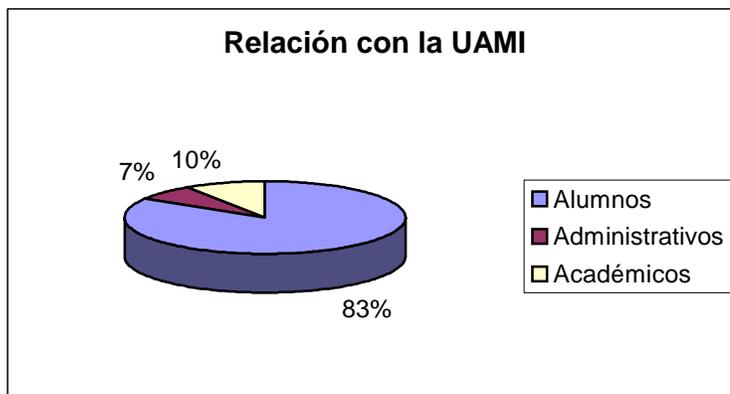
## 7.4 Proceso de datos

Los datos obtenidos de la encuesta se procesaron en Microsoft Excel de Windows.

## 7.5 Análisis de resultados de la encuesta del servicio de Cafetería

### 1. La relación que los encuestados tienen con la UAMI es:

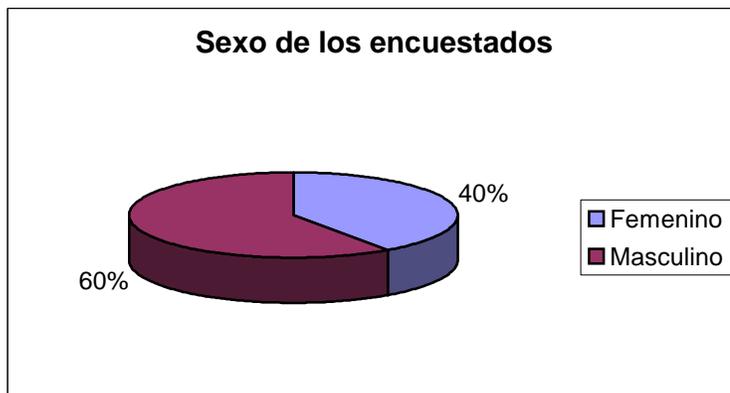
Alumnos	Administrativos	Académicos
306	25	35



El 83 % de los encuestados son alumnos, en donde nos damos cuenta que básicamente son los que más recurren a este servicio.

### 3. Sexo

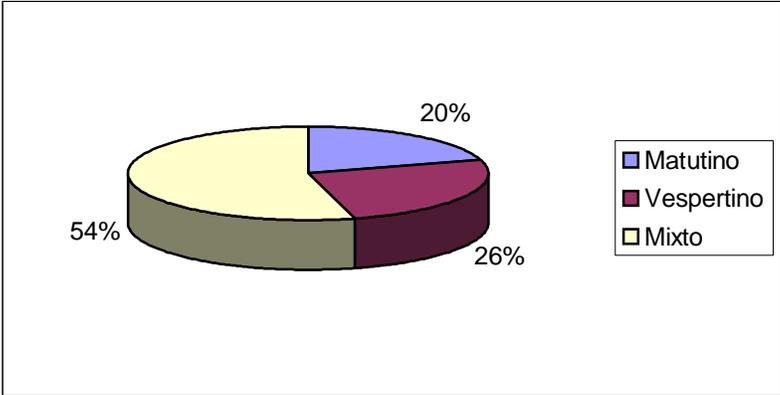
Femenino	Masculino
147	219



De acuerdo a la encuesta el sexo masculino es el que más recurre a este servicio en un 60%.

**4. Turno**

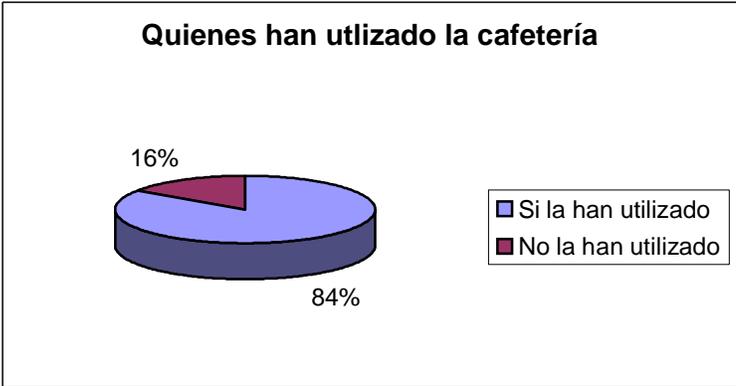
Matutino	Vespertino	Mixto
74	94	198



Los encuestados en su mayoría pertenecen a los turnos mixto y vespertino, con lo que se adecuan a los horarios establecidos por la cafetería y la distribución de los alimentos.

**5. Los que han utilizado la cafetería.**

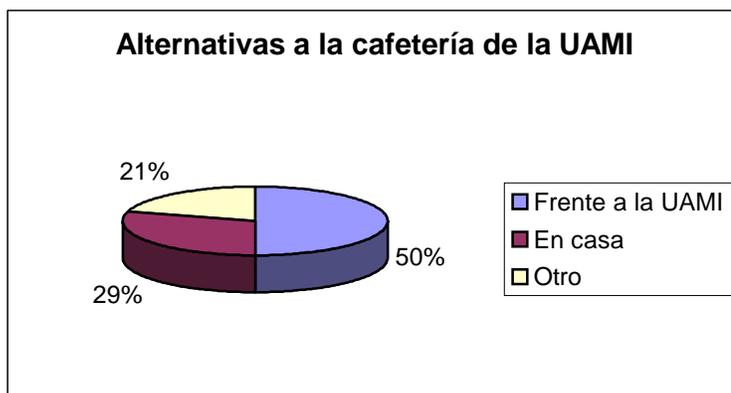
Si la han utilizado	No la han utilizado
309	57



La mayoría de los encuestados ha utilizado la cafetería, para el consumo de sus alimentos.

## 6. Alternativas a la cafetería de la UAMI para comer.

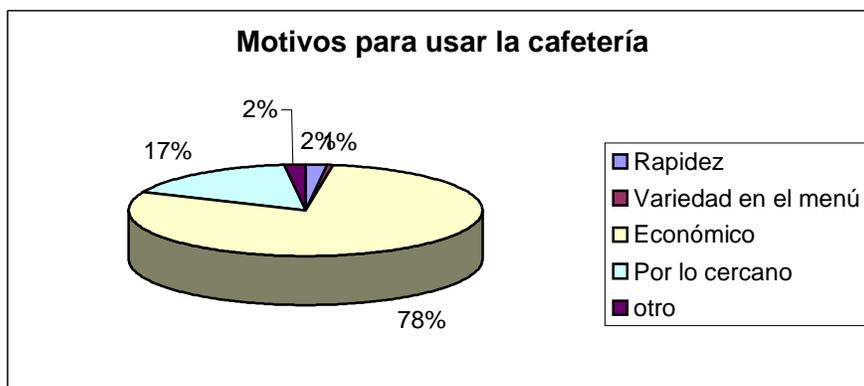
Frente a la UAMI	En casa	Otro
189	110	78



La opción de comer frente a la UAMI es la más frecuente con un 50%, ya que no les gusta la comida que hay en la cafetería.

## 7. Motivos para usar la cafetería

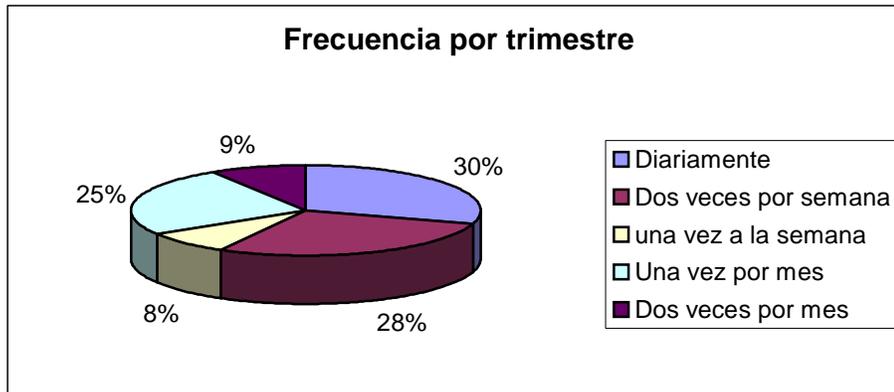
Rapidez	Variedad en el menú	Económico	Por lo cercano	Otro
6	2	260	55	6



El 78% de los encuestados que han utilizado la cafetería la prefieren por el precio de los alimentos.

### 8. Frecuencia con que utilizan la cafetería por trimestre.

Diariamente 91    Dos veces por semana 86    Una vez a la semana 25    Una vez por mes 76    Dos veces por mes 27



El 30% de los encuestados utiliza el servicio de cafetería diariamente.

**Preguntas de la 9 a la 24. Estas variables reflejan la opinión de los encuestados sobre temas relacionados con la cafetería de UAMI.**

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy malo		No cont	
	# persona	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
11. El menú con el que cuenta la cafetería diariamente en el desayuno es:	5	<u>2</u>	68	<u>22</u>	126	<u>41</u>	72	<u>23</u>	16	<u>5</u>	22	<u>7</u>
12. Como califica que el sobrante del desayuno, se lo den a la hora de la comida.	2	<u>1</u>	32	<u>10</u>	55	<u>18</u>	95	<u>31</u>	11	<u>37</u>	9	<u>3</u>
13. El menú que existe diariamente en la cafetería a la hora de la comida es.	7	<u>2</u>	113	<u>37</u>	139	<u>45</u>	29	<u>9</u>	11	<u>4</u>	10	<u>3</u>
14. El sazón de la comida es:	6	<u>2</u>	87	<u>28</u>	159	<u>51</u>	34	<u>11</u>	14	<u>5</u>	9	<u>3</u>
16. La calidad de la carne que le ofrecen en la cafetería es:	5	<u>2</u>	95	<u>31</u>	142	<u>46</u>	34	<u>11</u>	14	<u>5</u>	19	<u>6</u>
20. Como califica la abundancia de los alimentos para todos los comensales.	5	<u>2</u>	73	<u>24</u>	139	<u>45</u>	52	<u>17</u>	32	<u>10</u>	8	<u>3</u>
21. La calidad de las tortas como las considera.	4	<u>1</u>	50	<u>16</u>	147	<u>48</u>	55	<u>18</u>	42	<u>14</u>	11	<u>4</u>
23. La calidad en los alimentos como la considera.	7	<u>2</u>	105	<u>34</u>	152	<u>49</u>	25	<u>8</u>	15	<u>5</u>	5	<u>2</u>

- ✓ El 33% de los encuestados opina que la calidad de la carne que ofrece la cafetería es de buena calidad, mientras que un 46% opina que es regular la calidad de ésta.
- ✓ El 45% de la muestra califica como regular la abundancia de los alimentos que ofrece la cafetería a los comensales, el 26% como buena y un 27% no considera que haya suficiente abundancia de los alimentos
- ✓ La calidad de los alimentos en general la consideraron así: el 49% de los encuestados opina e que es regular. 36% opina que es buena y un 13% considera que no es buena.
- ✓ La mayoría de los encuestados opina que el sazón de la comida es regular.

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy malo		No cont	
	# per	%	# per	%	# per	%	# per	%	# per	%	# per	%
9. Considera que el horario que existe actualmente en la cafetería es:	6	<u>2</u>	87	<u>27</u>	125	<u>39</u>	63	<u>20</u>	23	<u>7</u>	5	<u>2</u>
10. El horario del servicio del desayuno es:	7	<u>2</u>	119	<u>39</u>	106	<u>34</u>	43	<u>14</u>	14	<u>5</u>	20	<u>6</u>
18. La variedad de los postres es:	5	<u>2</u>	31	<u>10</u>	140	<u>45</u>	82	<u>27</u>	40	<u>13</u>	10	<u>3</u>
19. El rango de precios que ofrece es:	113	<u>37</u>	144	<u>47</u>	29	<u>9</u>	8	<u>3</u>	4	<u>1</u>	11	<u>4</u>
22. El servicio al usuario es.	8	<u>3</u>	124	<u>40</u>	121	<u>39</u>	31	<u>10</u>	25	<u>8</u>	0	<u>0</u>
24. El espacio físico existente en el comedor es.	6	<u>2</u>	66	<u>21</u>	143	<u>46</u>	51	<u>17</u>	38	<u>12</u>	5	<u>2</u>

- ✓ De los encuestados el 39% piensa que el horario existente en la cafetería actualmente es regular, debería de tener un horario de 9:00 a 19:00 hrs., sobre todo por los alumnos que laboran.
- ✓ El 73% opina que el horario del servicio de desayuno es de regular a bueno mientras que el 19% lo considera como malo.
- ✓ Sobre la variedad de los postres el 45% considera que es regular. El 12% está conforme con la variedad y el 37% no está conforme con la variedad.
- ✓ La mayoría de los encuestados opina que los precios que ofrece la cafetería de la comida son buenos.
- ✓ El servicio al usuario para el 40% de los encuestados la considera como buena, el 39% como regular y 18% como malo.
- ✓ Sobre el espacio físico que existe en el comedor el 46% de los encuestados lo considera como regular. El 29% no lo considera adecuado.

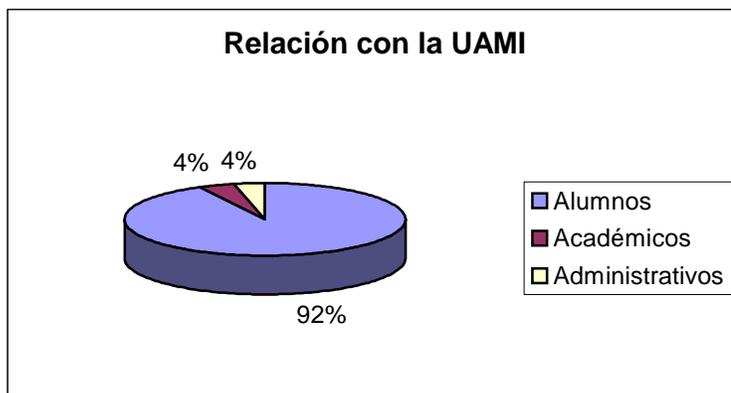
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy malo		No cont	
	# Per	%	# per	%	# per	%	# per	%	# per	%	# per	%
15. La higiene en la elaboración de los alimentos es:	4	<u>1</u>	95	<u>31</u>	144	<u>47</u>	29	<u>9</u>	14	<u>5</u>	23	<u>7</u>
17. El lavado de la loza, cubiertos y charolas considera que es:	4	<u>1</u>	66	<u>21</u>	125	<u>40</u>	59	<u>19</u>	45	<u>15</u>	10	<u>3</u>

- ✓ La mayoría (47%) de los encuestados opina que la higiene en la elaboración de los alimentos es regular. El 42% lo consideran bueno y el 14% lo considera malo. Además comentaron que los trabajadores no traen sus ropas adecuadas para estar en un lugar como una cafetería.
- ✓ El 61% considera que tanto la loza, cubiertos, y charolas que se utilizan en la cafetería su limpieza es regular a buena.

## **7.6 Análisis de resultados de la encuesta del servicio del Centro de Cómputo.**

### 1. La relación que los encuestados tienen con la UAMI es:

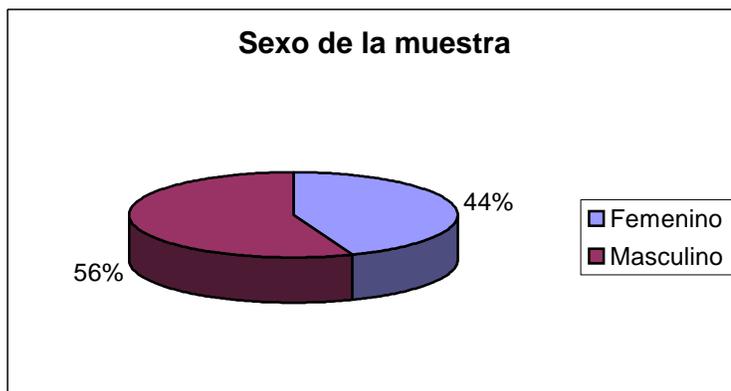
Alumnos	Académicos	Administrativos
338	16	13



El 92 % de la muestra es por parte de los alumnos, que básicamente son los que recurren a este servicio y a los que más se enfocó esta encuesta.

### 3. Sexo

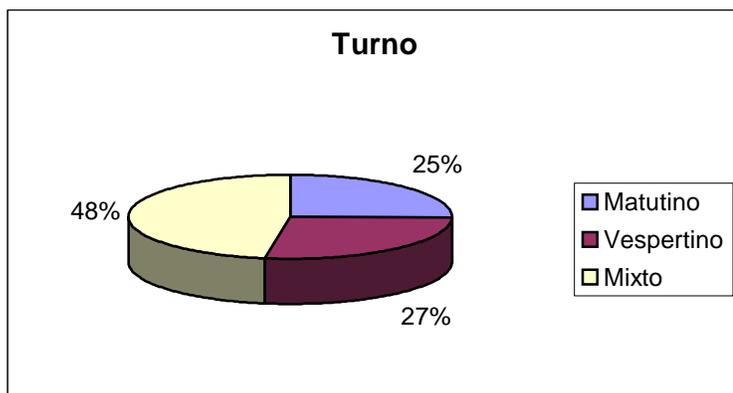
Femenino	Masculino
162	205



La muestra nos refiere que un 56% del sexo masculino es el que utiliza más dicho servicio.

#### 4. Turno

Matutino	Vespertino	Mixto
93	100	174



El 48% de los encuestados pertenece al turno mixto.

#### 5. Porcentaje de cuantos han utilizado el servicio de cómputo.

Si lo han utilizado	No lo han utilizado
324	43

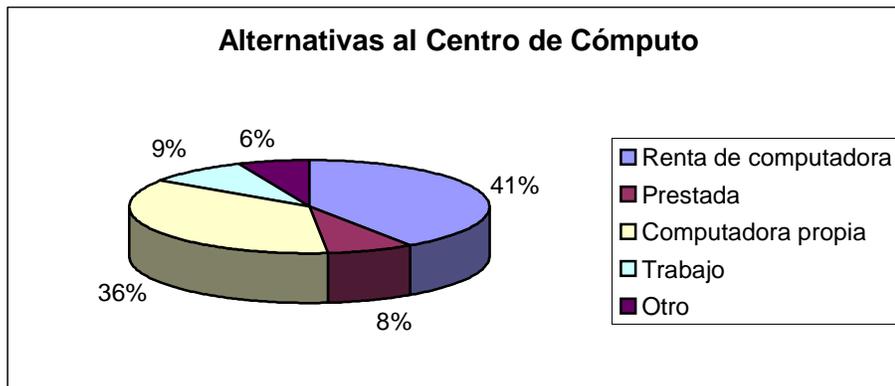


El 88% de los encuestados han utilizado dicho servicio para la realización de sus trabajos escolares.

## 6. Alternativas al Centro de Cómputo.

Las alternativas que se muestran se obtuvieron de las mencionadas por los usuarios al no poder el centro de computo al no satisfacer sus necesidades escolares.

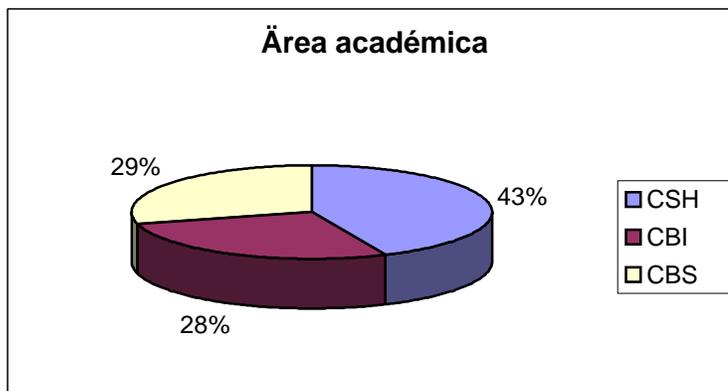
Renta de computadora	Prestada	Computadora propia	Utiliza la de su trabajo	Otro
131	26	117	29	21



Hay diferentes alternativas al Centro de Cómputo para tener acceso a una computadora. Entre las cuales está rentar una computadora con el 41% de los encuestados. Lo cual representa un impacto en su economía.

## 7. Área académica a la que pertenecen

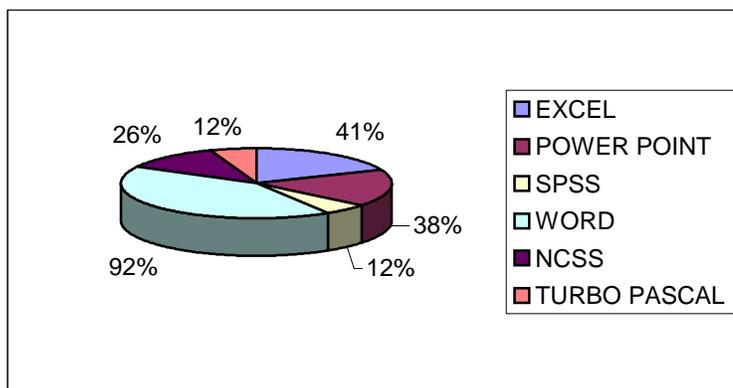
CSH	CBI	CBS
141	90	95



De los encuestados el 43% pertenece a Ciencias Sociales y Humanidades, el 29% Ciencias Biológicas y de la Salud y el 28% a Ciencias Básicas e Ingeniería.

## 8. Paquetes de software requerido para desarrollar las actividades académicas.

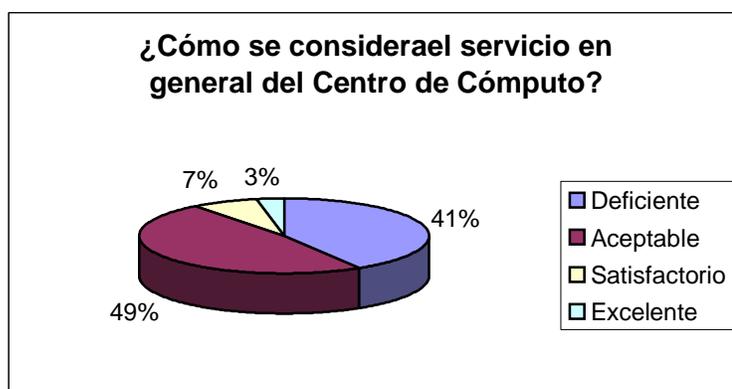
EXCEL	POWER POINT	SPSS	WORD	NCSS	TURBO PASCAL
133	125	40	300	85	40



Dentro de los paquetes de Software más utilizados por los encuestados están: Word con 92%, Excel con 41%, Power Point con 38%. Hay que tomar en cuenta que un solo encuestado puede utilizar uno o más paquetes.

## 9. Cómo se considera el servicio en general del Centro de Cómputo

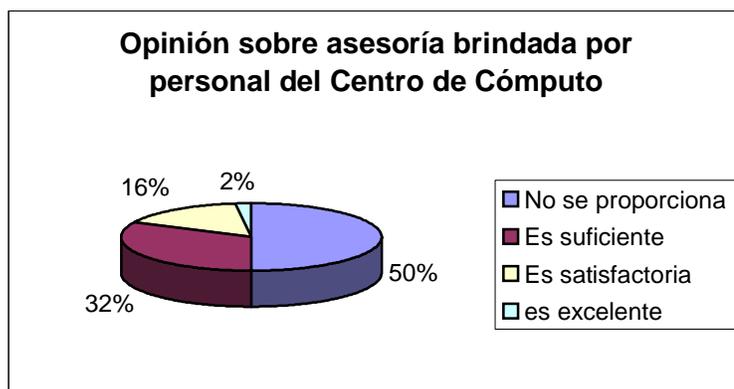
Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	Excelente
134	156	24	10



El 49% de los encuestados opina que el servicio proporcionado por el Centro de Cómputo es aceptable. Pero el 41% lo considera deficiente.

## 10. Opinión sobre la asesoría proporcionada por personal del Centro de Cómputo

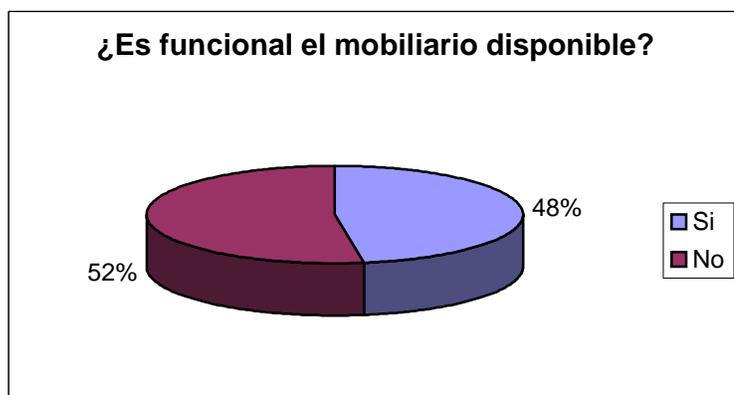
No se proporciona	Es suficiente	Es satisfactoria	es excelente
162	104	52	6



El 50% de los encuestados opina que la asesoría es nula en el Centro de Cómputo, debería de existir más atención para los usuarios.

## 11. ¿Es funcional el mobiliario disponible?

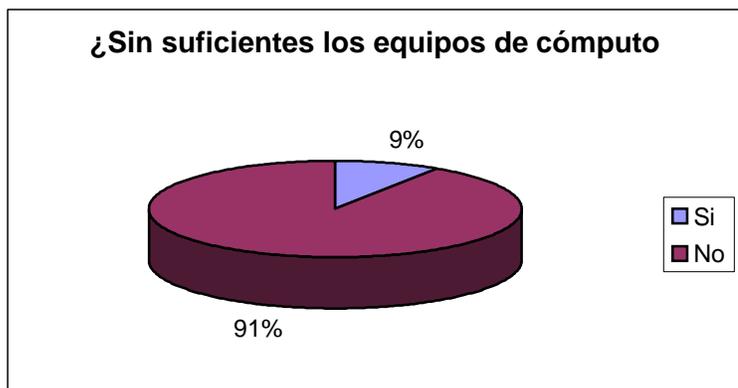
Si	No
154	170



El 52% de los encuestados opina que el mobiliario que se encuentra en el Centro de Cómputo no es lo suficientemente funcional para la realización de los trabajos que requiere cada una de los usuarios.

## 12. ¿Son suficientes los equipos de cómputo?

Si	No
30	294



De las personas encuestadas el 91% opina que no son suficientes los equipos de cómputo para la demanda que existe actualmente en la Universidad para la realización de las tareas.

**Preguntas de la 13 a la 23. Estas variables reflejan la opinión de los encuestados sobre temas relacionados con el Centro de Cómputo de UAMI.**

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy malo		No cont	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
13. Los programas que existen en el centro de cómputo son.	22	<u>7</u>	155	<u>48</u>	140	<u>43</u>	5	<u>2</u>	2	<u>1</u>	0	<u>0</u>
14. Las versiones de software utilizadas en el centro de cómputo son.	25	<u>8</u>	101	<u>31</u>	165	<u>51</u>	16	<u>5</u>	15	<u>5</u>	2	<u>1</u>
15. Como califica que el centro de computo se encuentra abierto de lunes a viernes de 8:00 hrs a 2:00 hrs del día siguiente para la realización de sus actividades académicas.	109	<u>34</u>	119	<u>37</u>	37	<u>11</u>	26	<u>8</u>	33	<u>10</u>	0	<u>0</u>
16. El acceso al centro de cómputo es:	4	<u>1</u>	90	<u>28</u>	129	<u>40</u>	67	<u>21</u>	33	<u>10</u>	1	<u>0</u>
17. Las características tecnológicas del equipo de cómputo disponible son	23	<u>7</u>	90	<u>28</u>	189	<u>58</u>	12	<u>4</u>	10	<u>3</u>	0	<u>0</u>
18. El servicio de Internet en el centro de cómputo es.	31	<u>10</u>	101	<u>31</u>	115	<u>35</u>	55	<u>17</u>	20	<u>6</u>	2	<u>1</u>

- ✓ El 55% de los encuestados opina que los programas existentes en el centro de cómputo son buenos. El 43% lo considera regular
- ✓ El 39% opina que las versiones de software que se utilizan en el Centro de Cómputo son buenas, mientras que el 51% las considera aceptables, el 10% las considera malas.
- ✓ El 71% califica como bueno el horario actual que proporciona el Centro de Computo, mientras que el 29% lo considera de regular a malo.
- ✓ El 40% de los encuestados considera el acceso de entrada al Centro de Cómputo como regular. El 31% se le dificulta el sistema de acceso, mientras que el 29% lo considera bueno.
- ✓ El 35% de la muestra opina que las características tecnológicas con las que cuentan las computadoras es bueno para su uso, el 58% las considera regular, mientras que para el 7% son malas.
- ✓ El servicio de Internet proporcionado en el Centro de Cómputo es considerado como bueno para el 41%, el 35% experiencia es mala y el 23% lo considera malo.

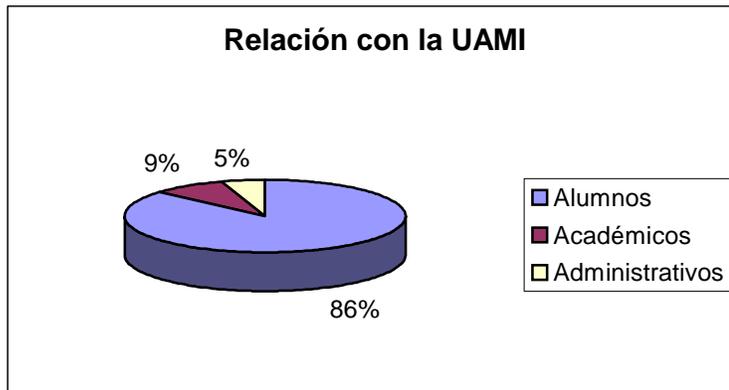
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy malo		No cont	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
19. La ventilación que existe en el centro de cómputo como la considera.	6	<u>2</u>	56	<u>17</u>	187	<u>58</u>	50	<u>15</u>	24	<u>7</u>	1	<u>0</u>
20. El espacio físico que existe entre una computadora y otra para realizar sus actividades académicas es.	7	<u>2</u>	52	<u>16</u>	129	<u>40</u>	83	<u>26</u>	53	<u>16</u>	0	<u>0</u>
21. La higiene y seguridad dentro del centro de cómputo es:	19	<u>6</u>	153	<u>47</u>	107	<u>33</u>	31	<u>10</u>	13	<u>4</u>	1	<u>0</u>
22. La seguridad informática de que dispone ( antivirus) el equipó de cómputo es.	13	<u>4</u>	78	<u>24</u>	134	<u>41</u>	49	<u>15</u>	49	<u>15</u>	1	<u>0</u>
23. El servicio de impresión que brinda el centro de cómputo para la realización de sus trabajos es:	26	<u>8</u>	100	<u>31</u>	105	<u>32</u>	52	<u>16</u>	41	<u>13</u>	0	<u>0</u>

- ✓ Para el 19% de los encuestados la ventilación es aceptable. El 58% lo considera regular, el 16% está inconforme con esta característica.
- ✓ El espacio físico que hay entre una computadora y otra no es el adecuado para 42% de la muestra. el 40% lo considera aceptable y para el 18% es bueno.
- ✓ Tanto la higiene y la seguridad que hay al interior del centro de computo es buena para un 53% de los encuestados. Para el 33% es regular y el 14 no está conforme con la higiene y seguridad existentes.
- ✓ Los antivirus con los que cuentan las computadoras es bueno para el 28%, para el 41% es regular y el 30% lo considera malo.
- ✓ Para el 38% de las personas encuestadas el servicio de impresión es considerado como bueno, para el 29% su experiencia con este servicio ha sido mala.

## 7.7 Análisis de encuestas del servicio de la Biblioteca.

### 1. Relación que se tiene con la UAMI.

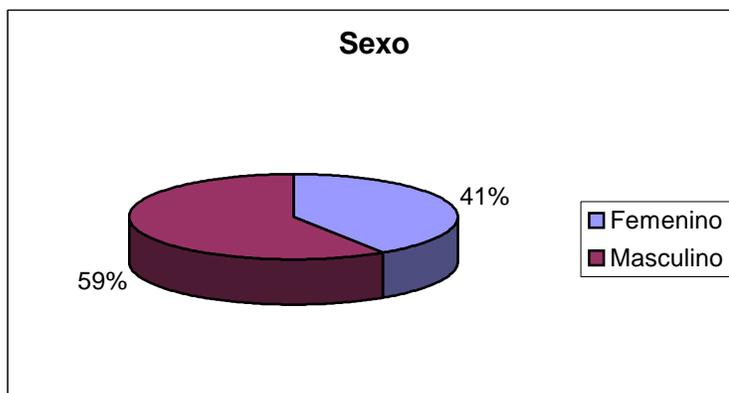
Alumnos	Académicos	Administrativos
317	32	18



El 86% de la muestra está representado por alumnos los cuales hacen más uso de este servicio.

### 3. Sexo.

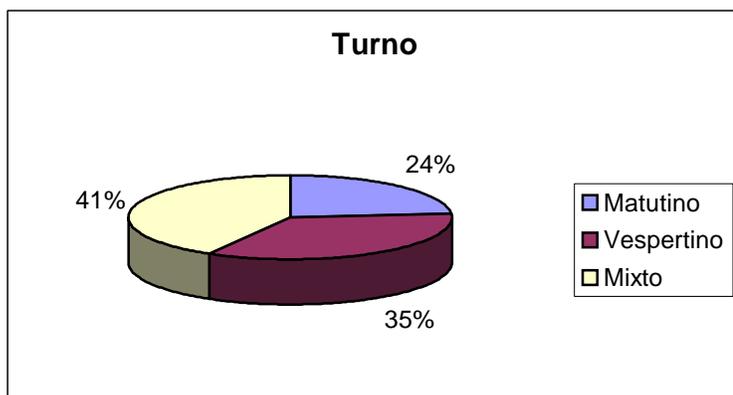
Femenino	Masculino
150	217



El 59% de la muestra pertenece al sexo masculino.

#### 4. Turno.

Matutino	Vespertino	Mixto
87	127	153



El 41% del total de la muestra pertenece al turno mixto.

#### 5. Porcentaje de cuántos han utilizado la Biblioteca.

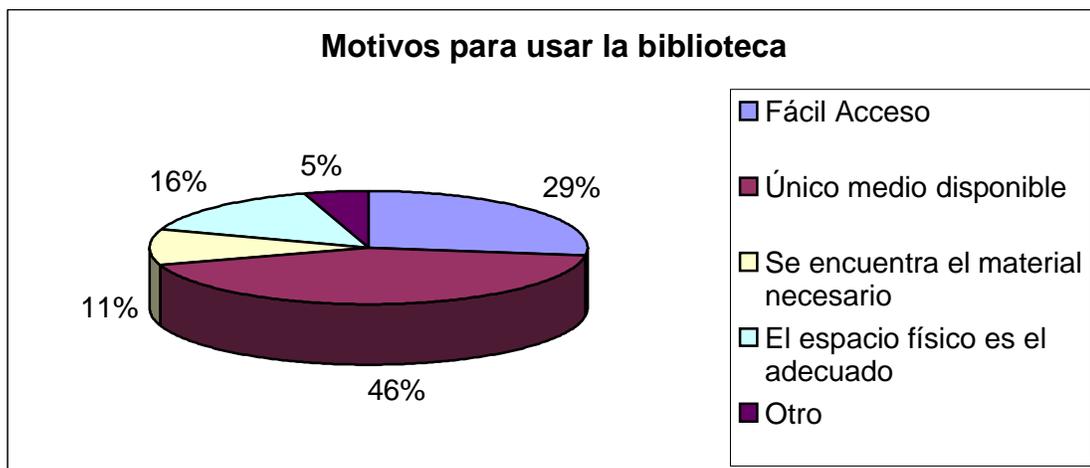
Si la han utilizado	No la han utilizado
361	6



El 98% de los encuestados han utilizado el servicio de la biblioteca para sus investigaciones académicas.

## 6. Motivo para utilizar la biblioteca.

Fácil Acceso	Único medio disponible	Se encuentra el material necesario	El espacio físico es el adecuado	otro
108	169	40	59	20

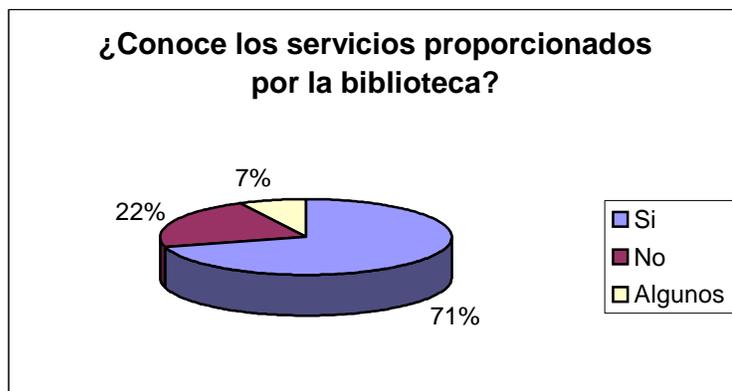


Hay diferentes motivos para hacer uso del servicio de biblioteca, entre los cuales: El 46% de los encuestados comentan que es el único medio disponible para tener acceso a la información.

## 7. ¿Conoce los servicios que ofrece la biblioteca

Consulta, Préstamo de libros a domicilio, Fotocopiado, Hemeroteca, Internet, Mapoteca y Librería.

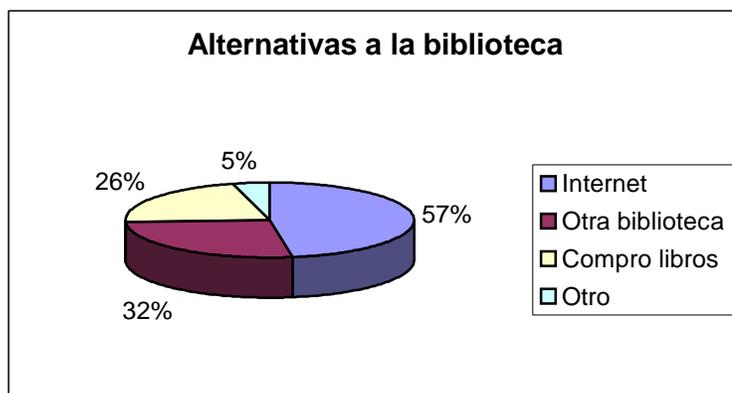
Si	No	Algunos
256	78	27



El 71% conoce los servicios que ofrece la biblioteca a los usuarios, el 22% no conoce todos y el 7% sólo conoce algunos.

## 8. Alternativas a la biblioteca

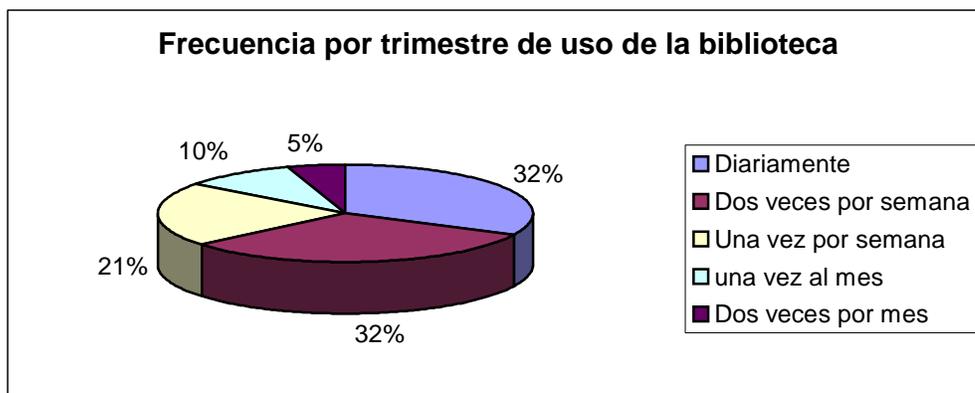
Internet	Otra biblioteca	Compro libros	Otro
207	119	97	18



El 57% de los encuestados utiliza Internet como una opción más accesible para obtener acceso a la información para la realización de sus investigaciones.

### 9. Frecuencia que se utiliza la biblioteca por trimestre.

Diariamente	Dos veces por semana	Una vez por semana	una vez al mes	Dos veces por mes
116	115	77	35	18



La frecuencia con que se utiliza la biblioteca de acuerdo a los encuestados es un 32% diariamente y dos veces por semana.

**Preguntas de la 10 a la 24. Estas variables reflejan la opinión de los encuestados sobre temas relacionados con la Biblioteca de la UAMI**

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy malo		No cont	
	No	%	No	%	No	%	No	%	%	No	%	No
10. La existencia de los libros que necesita es.	2	<u>1</u>	59	<u>16</u>	204	<u>57</u>	65	<u>18</u>	31	<u>8</u>	0	<u>0</u>
11. La actualización de los libros existentes en la biblioteca es.	4	<u>2</u>	55	<u>15</u>	137	<u>38</u>	126	<u>35</u>	39	<u>11</u>	0	<u>0</u>
16. Los libros de su carrera que existen en la biblioteca son.	6	<u>2</u>	100	<u>28</u>	174	<u>48</u>	62	<u>17</u>	13	<u>4</u>	6	<u>2</u>
18. Como considera la actualización de ejemplares e impresiones con respecto a su carrera.	12	<u>3</u>	48	<u>13</u>	154	<u>43</u>	110	<u>30</u>	37	<u>10</u>	0	<u>0</u>

- ✓ El 57% de la muestra considera que la existencia de libros en la biblioteca es regular, es decir que no encuentran siempre los libros necesarios para su consulta.
- ✓ De las personas encuestadas el 46% considera que la actualización de los libros en existencia es mala.
- ✓ Para el 76% de los encuestados la existencia de libros para su carrera es considerada como buena. Siendo para los de CBI (29%) los que tienen mas probabilidades de encontrar libros de su área seguidos de CSH(25%) y menor proporción los de CBS(15%)
- ✓ Sobre si los libros de consulta están actualizados, sólo el 16% está de acuerdo en la actualización de los libros.

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy malo		No cont	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
12. El tiempo de préstamo de libros a domicilio es.	72	<u>20</u>	197	<u>55</u>	61	<u>17</u>	27	<u>7</u>	8	<u>3</u>	0	<u>0</u>
13. El horario para realizar el trámite de préstamo de libros a domicilio es.	15	<u>4</u>	157	<u>43</u>	114	<u>32</u>	57	<u>16</u>	17	<u>5</u>	1	<u>0</u>
14. El sistema de copiado dentro de la biblioteca como lo considera.	5	<u>2</u>	25	<u>7</u>	96	<u>27</u>	127	<u>35</u>	102	<u>28</u>	6	<u>2</u>
15. Los servicios que le brinda la biblioteca son.	6	<u>2</u>	129	<u>36</u>	170	<u>47</u>	43	<u>12</u>	11	<u>3</u>	2	<u>1</u>
17. La atención que brindan los trabajadores es.	11	<u>3</u>	139	<u>39</u>	129	<u>36</u>	56	<u>16</u>	26	<u>7</u>	0	<u>0</u>
19. Como consideras la seguridad para salir de la biblioteca	16	<u>5</u>	131	<u>36</u>	128	<u>35</u>	62	<u>17</u>	21	<u>6</u>	3	<u>1</u>
20. La iluminación de las salas de lectura es:	34	<u>10</u>	202	<u>56</u>	96	<u>27</u>	27	<u>8</u>	2	<u>1</u>	0	<u>0</u>
21. Las condiciones del mobiliario disponible son:.	25	<u>7</u>	151	<u>42</u>	132	<u>37</u>	49	<u>14</u>	4	<u>1</u>	0	<u>0</u>
22. El servicio de la red de consulta es:	10	<u>3</u>	58	16	140	<u>39</u>	92	<u>25</u>	54	<u>15</u>	7	<u>2</u>

- ✓ Sobre el tiempo que se da para préstamo de libros a domicilio el 75% está conforme y el 10% lo considera malo
- ✓ Para el 47% de la muestra el horario de para realizar el trámite de préstamo y devolución de libros es bueno el 21% no lo considera adecuado, sobre todo al horario que el personal lo destina para comer, ya que son horarios que los usuarios más necesitan del servicio de préstamo de libros
- ✓ Sobre el sistema de copiado dentro de la biblioteca el 63% lo considera deficiente, casi inexistente, el 9% ha tenido un buena experiencia con este servicio.
- ✓ La atención que brindan los trabajadores de la biblioteca hacia los usuarios, el 42% la considera como buena, el 23% lo considera malo.
- ✓ Para el 66% de los encuestados considera que los dispositivos de seguridad para salir de la biblioteca son generalmente buenos.
- ✓ Sobre la iluminación de las salas de lectura el 66% la considera como adecuada.
- ✓ Para el 49% de la muestra las condiciones físicas del mobiliario existente se encuentra en buenas condiciones, el 37% lo considera regular..
- ✓ Para el 39% el servicio de redes de consulta es regular, no funciona de acuerdo a las necesidades de una biblioteca y los usuarios existentes.

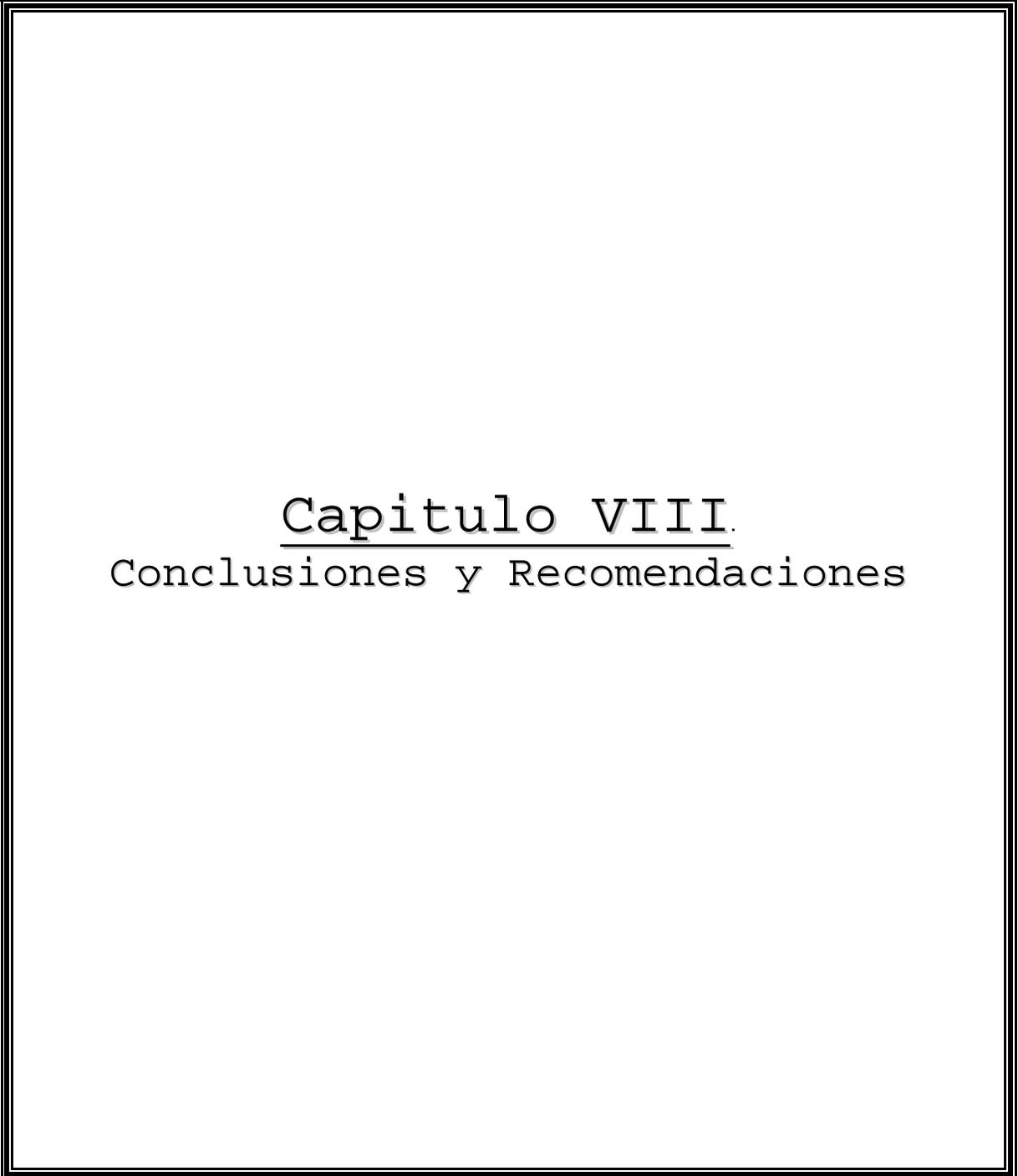
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Muy malo		No cont	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
23. Las condiciones físicas de las áreas de lectura y consulta son las adecuadas.	17	<u>5</u>	109	<u>30</u>	152	<u>42</u>	66	<u>18</u>	17	<u>5</u>	0	<u>0</u>
24. El estado físico de los libros es:	4	<u>2</u>	79	<u>22</u>	188	<u>52</u>	66	<u>18</u>	24	<u>7</u>	0	<u>0</u>

- ✓ Sobre las condiciones físicas de las áreas de lectura y consulta se encontró que el 42% opina que éstas son regulares, el 35% opina que son buenas y un 23% no las considera adecuadas.
- ✓ Sobre el estado físico de los libros el 52% opina que es regular, el 25% lo considera en malas condiciones y el 24% lo considera bueno.

**Preguntas de la 25 a la 30. En donde los encuestados reflejan con que si están De acuerdo o desacuerdo.**

	De acuerdo		En desacuerdo	
	No.	%	No.	%
25. Están cubiertas todas las áreas curriculares	119	33	241	67
26. Los fondos editoriales disponibles cubren las necesidades de la comunidad de la UAMI	59	16	302	84
27. Es suficiente la cantidad de material hemerográfico disponible.	94	26	265	73
28. Los libros de consulta están actualizados.	54	15	303	84
29. Las adquisiciones de material son oportunas a los requerimientos	64	18	295	82
30. Existe un número significativo de libros de consulta	76	21	285	79

- ✓ Para el 67% de la muestra no están cubiertas todas las áreas curriculares en la biblioteca.
- ✓ Para el 84% los fondos editoriales disponibles no cubren sus necesidades de información necesarias para la investigación.
- ✓ El 73% de las personas no esta de acuerdo que haya una cantidad suficiente de material hemerográfico para satisfacer su necesidad de información oportuna.
- ✓ El 84% de los encuestados esta en desacuerdo en que los libros de consulta se encuentren actualizados, muchos de los usuarios se tiene que transportar a otras bibliotecas fuera de la UAMI para poder encontrar una bibliografía actualizada.
- ✓ Para el 79% no hay un número significativo de libros de consulta, ya que cuando se busca un libro no hay disponibilidad ni siquiera uno para poder investigar dentro de la biblioteca.
- ✓ Para el 82% las adquisiciones de material no son oportunas a sus requerimientos ya que nunca se encuentra la información necesaria al día.



Capitulo VIII.  
Conclusiones y Recomendaciones



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a las opiniones de los usuarios sobre los servicios de Cafetería, Centro de Computo y Biblioteca de la UAMI, se pueden hacer comentarios a las hipótesis de trabajo.

**H1:** Los resultados de las encuestas reflejan un alto índice de personas que han utilizado al menos en una ocasión los servicios de Biblioteca, Cafetería y Centro de Computo proporcionados en la UAMI, y de los cuales hacen notar que el uso de éstos, les es indispensable para la realización de sus actividades escolares, tanto por la cercanía que tienen a ellos, como por el costo económico que representan al ser accesibles a ellos. Por lo tanto esta hipótesis se confirma. Ya que dichos servicios son indispensables y muy importantes para la formación académica de los clientes-usuarios de esta Institución.

**H2:** El 85% de los encuestados opina que los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa de la UAMI, no son acordes a las necesidades de los usuarios. Ya que existen inconformidades por parte de los usuarios respecto a los servicios brindados. Por lo que esta hipótesis se niega, por lo que a continuación presentamos algunas evidencias que los clientes-usuarios manifestaron en las encuestas realizadas:

### **Cafetería:**

- ✓ El 49% opina que la calidad de los alimentos de la cafetería en general es regular, por lo que esta debe ser tomada en cuenta para un mejor servicio a los clientes-usuarios.
- ✓ El 45% opina que la comida es poca para los comensales que asisten a la cafetería.
- ✓ El 39% opina que el horario de comida es regular y el 27% consideran que esta mal aplicado, ya que sería bueno ampliar el horario hasta las 19:00 hrs. Sobre todo por los alumnos que trabajan y vienen a clase por la tarde que desean ingerir algún alimento.
- ✓ El 47% opina que la higiene en la elaboración de los alimentos es regular, por lo que sugerimos mayor higiene en la realización de los alimentos.
- ✓ El 40% considera que la limpieza en loza, cubiertos y charolas es regular, por lo que se demanda un mejor lavado de dichos utensilios.

### **Centro de Cómputo:**

- ✓ El 52% opina que el mobiliario no es suficientemente funcional, es necesario una mejor distribución para mantener el buen funcionamiento del equipo.
- ✓ El 91% considera que no son suficientes los equipos de cómputo para todos los clientes-usuarios, se recomienda que todos los equipos estén funcionando al 100% de su capacidad.

- ✓ 31% de los encuestados ha tenido problemas con el sistema de acceso al centro, se recomienda un buen mantenimiento del sistema para el ingreso a dicho centro.
- ✓ Las versiones de software utilizadas en el centro no son las adecuadas para el 40% de los encuestados.
- ✓ Para el 30% de los encuestados los protectores contra virus no son los adecuados, los cuales deben estar actualizados para el buen funcionamiento del equipo de cómputo.

### **Biblioteca:**

- ✓ El 57% considera que la existencia de libros es regular y para el 26% es deficiente, ya que no siempre encuentran los libros necesarios para la consulta.
- ✓ El 46% considera que la actualización de los libros es mala, no se encuentran nuevas ediciones para consulta de los mismos y la realización de los trabajos de investigación.
- ✓ El 63% considera que el servicio de copiado que existe en la biblioteca es muy malo, por lo que se necesita un servicio de fotocopiado más eficiente y con un horario de 9:00 a 20.00 hrs., dentro de la biblioteca.
- ✓ El 39% considera que el servicio de red de consulta es regular, ya que el servicio es muy lento y nada confiable, por lo que consideramos una red de consulta más eficiente y productiva para proporcionar un mejor servicio a los clientes-usuarios de la Institución.

**H3:** La mayoría de los usuarios no están satisfechos con los servicios otorgados por la Secretaría Administrativa de la UAMI, y tal insatisfacción está ocasionando que haya una proliferación de negocios en los alrededores del plantel, que si se preocupan por dar un servicio de calidad a los clientes-usuarios. Por lo que esta hipótesis se niega y además se recomienda que haya una mejor calidad con respecto a la preparación de los alimentos, que haya más comida, sobre todo para aquellos usuarios que trabajan y que llegan después de las 16:00 hrs., y desean encontrar algún alimento nutritivo y balanceado.

**H4:** Si bien es cierto que los alimentos que se sirven en la cafetería de la UAMI son económicos en comparación con los vendidos al exterior de la Universidad, también es cierto que un gran porcentaje de los encuestados (45%) no consideran la comida suficiente para satisfacer el apetito en un sólo horario, sumándose que la calidad no la consideran suficiente (49%). Por lo que esta hipótesis se niega.

**H5:** El 91% de los encuestados opina que el Centro de Cómputo no cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para cubrir las necesidades de

la comunidad universitaria, debido a que el equipo de cómputo no contiene todos los programas necesarios para realizar las tareas de investigación que requiere cada una de las uea's que los clientes-usuarios del plantel están inscritos. Por lo que esta hipótesis se niega.

**H6:** Es evidente que de acuerdo a las encuestas realizadas el servicio de biblioteca no satisface con calidad las necesidades para la investigación documental; además no existe el material de libros suficientes ni actualizados para la formación académica de la comunidad universitaria, además es preciso comentar la problemática de los inventarios que existen en esta biblioteca ya que no se lleva un control adecuado de la existencia de libros. Por lo anterior esta hipótesis se niega. Por lo que recomendamos que tanto autoridades como trabajadores de esta Institución realicen un mejor trabajo dentro de la Biblioteca ya que los clientes-usuarios de este plantel son los perjudicados al no encontrar el suficiente material bibliográfico para realizar sus trabajos de investigación que así lo requiere la formación académica de cada uno de ellos.

Hablar de eficiencia en los modelos tradicionales, es referirse a la capacidad de una organización “de hacer más con menos” asociándolo al logro de metas, en algunos casos, se asume que eficiencia y eficacia constituyen la efectividad.

La efectividad organizacional es una abstracción mental diseñada para dar significado a ideas, en esta investigación se utilizó el término efectividad para determinar los criterios que permitan evaluar la efectividad de los servicios que presta la UAM-I, de cafetería, centro de computo y biblioteca.

La evaluación de la efectividad se debe de llevar a cabo y además se debe de tomar en cuenta en las organizaciones, instituciones y en las empresas, ya que no es sólo un problema técnico, sino básicamente económico, político y social, su análisis y evaluación requiere de una investigación y una visión profunda, para la realización de cambios efectivos para lograr el éxito en las organizaciones.

La efectividad se refiere a la capacidad que tiene cada una de las organizaciones para poder lograr sus objetivos y metas propuestas, y con ello llegar al éxito. Ya que uno de los problemas para poder llevar a cabo la efectividad es que las organizaciones cuentan con pocos recursos económicos, pero ello no debe ser impedimento para lograrlo.

La efectividad dentro de la Universidad Autónoma Metropolitana se puede lograr realizando los cambios necesarios en las áreas que se encuentran deficientes y en áreas de oportunidades que no se aprovechan adecuadamente, a continuación se presentan algunas propuestas:

### **Cafetería:**

- ✓ Realizar una excelente limpieza en general en la cafetería con lo que conseguiría tener una mejor imagen para los clientes/usuarios de la misma.
- ✓ Pintar las paredes para fomentar una mayor limpieza, un buen mantenimiento y además que se sienta un mejor ambiente.
- ✓ Los trabajadores que se encuentran en el área de cocina y atención a clientes (usuarios) siempre deben de utilizar la ropa de trabajo adecuada dentro de la cafetería (gorro, cabello recogido, mandil, tapa bocas, etc), esto reflejará una mejor higiene y limpieza.
- ✓ Tomar en cuenta a las personas que laboran y estudian por la tarde, ya que muchos de ellos trabajan y llegan a la Universidad queriendo comer algo rico, y no una torta fría del Kiosco. Esto implicaría un costo más para la Institución sobre todo por realizar un cambio de horario y un beneficio para los clientes/usuarios que tengan acceso a la cafetería por la tarde.
- ✓ Contar con un horario de comida desde las 13:00 hasta las 19:00 horas diariamente.
- ✓ Lavar muy bien la loza en general, ya que da un aspecto de que no existe limpieza en la cocina.
- ✓ Utilizar menos grasa para la realización de la comida, ya que beneficiaría a los clientes/usuarios.
- ✓ Ofrecer un menú nutritivo y balanceado para el buen desempeño académicos de los clientes/usuarios de esta Institución.
- ✓ Si bien es cierto que los alimentos que se sirven en la cafetería de la UAMI son vendidos a un precio bajo en comparación a los servidos en los locales externos a la universidad, también es cierto que una gran cantidad de usuarios estarían dispuestos a pagar un poco más por tener una comida completa en la cafetería.
- ✓ El tener una variedad de platillos, bebidas, postres y diferentes precios traería consigo una preferencia de los usuarios por la cafetería, con lo que los costos que se llevaran en hacer las adaptaciones se recuperaría logrando hacer rentable este servicio.

### **Centro de Cómputo:**

- ✓ Tener las computadoras siempre funcionando, que cuenten con los programas necesarios para el logro de las actividades académicas de cada una de las carreras existentes en la Universidad.
- ✓ Tener personal capacitado que pueda brindar apoyo a los usuarios en caso de tener problemas con los programas o la comprensión de los mismos.
- ✓ Tener personal de supervisión para el buen aprovechamiento de las computadoras, con lo que se pretende que los usuarios realmente las utilicen en labores escolares
- ✓ Proveer y reparar el aire acondicionado de las salas con el propósito de hacer menos tedioso el convivir una gran cantidad de personas en un ambiente cerrado.

- ✓ Reparar y supervisar las impresoras que se encuentran en el interior de la sala ya que son de gran utilidad al terminar el horario de impresión que se encuentra fuera de la sala
- ✓ Destacar los señalamientos en caso de emergencia así como la puerta de salida de emergencia, hacerla más visible.

### **Biblioteca:**

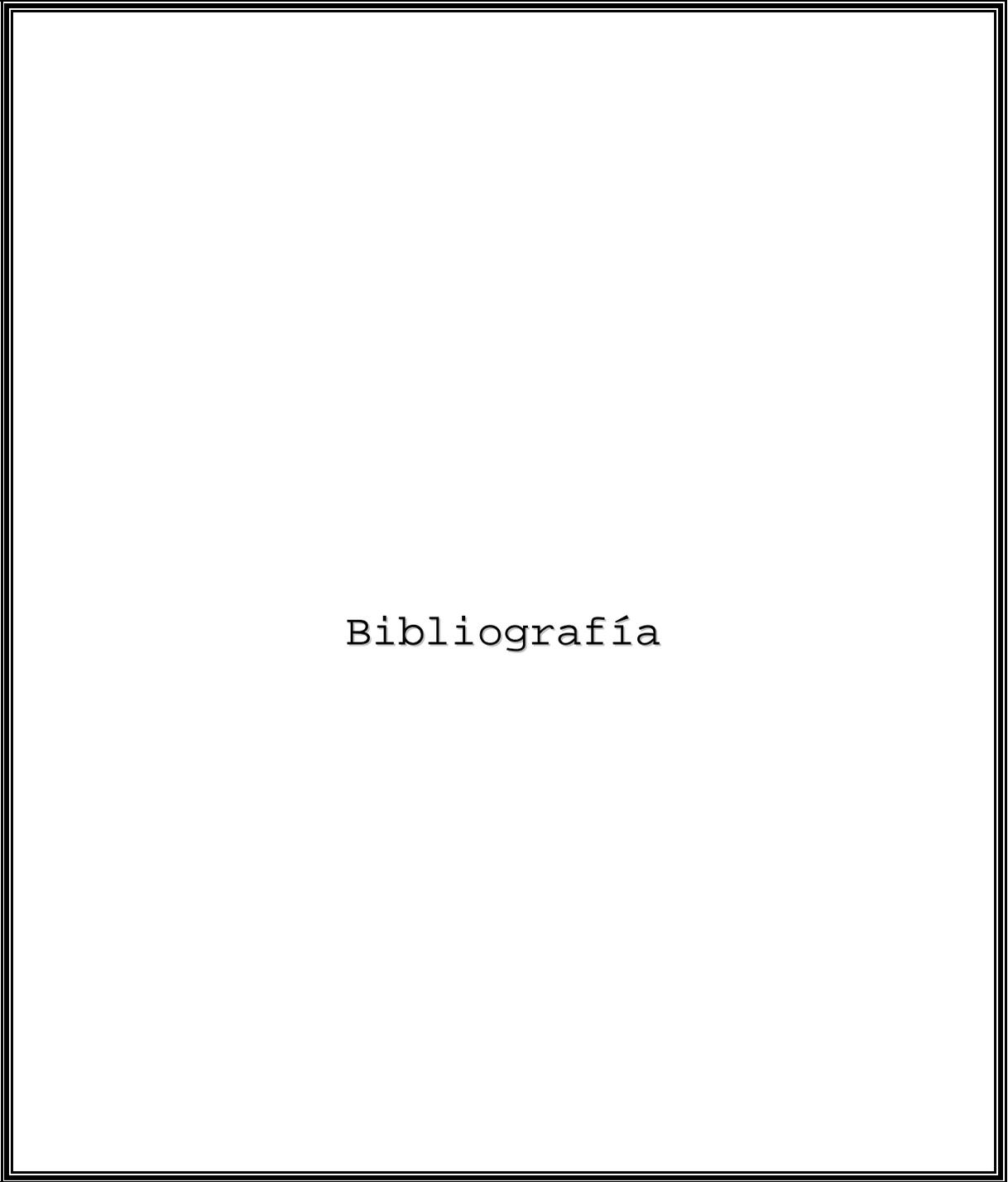
- ✓ Ampliar y actualizar la existencia de libros necesarios para cada una de las carreras existentes.
- ✓ Contar con una red de búsqueda de libros actualizada, para lograr un mejor acceso y ubicación rápida de los ejemplares.
- ✓ Contar con personal capacitado y con los conocimientos suficientes para brindar apoyo en la búsqueda de temas específicos, con lo que los usuarios que tengan dudas sobre la búsqueda de temas los ubiquen mas fácilmente..
- ✓ Que todas las publicaciones se puedan consultar en CD, tanto libros, periódicos, tesinas, entre otros.
- ✓ Desarrollar un programa de préstamo y entrega de libros más eficiente en el cual la tecnología tenga un papel importante, con lo cual se agilizaría el préstamo y no habría filas tan largas con lo que evitaría la pérdida de tiempo de los usuarios.
- ✓ Programar los horarios de los trabajadores con el propósito de que la biblioteca esté funcionando continuamente, principalmente los horarios de comidas, en los cuales los usuarios se ven afectados en el préstamo y entrega de libros
- ✓ Hacer un programa de contingencia en caso de una emergencia en el que el personal pueda brindar apoyo dentro de la biblioteca, hacer más visible los señalamientos para las salidas de emergencia, extinguidores, zonas de seguridad, etc.

Si bien es cierto que estos tres servicios (cafetería, biblioteca y cómputo) son estratégicos y complementan la educación de la comunidad universitaria, también es cierto que no son los únicos, hay otros servicios dentro de la misma universidad que necesitan de una evaluación organizacional para explotar áreas que son de gran importancia para la educación integral de la comunidad universitaria, tales como: los servicios deportivos, difusión cultural, préstamo de audiovisuales, etc. y que necesitan de un mejor aprovechamiento eficiente y eficaz de los recursos humanos y materiales para poder ser competidos dentro de una sociedad cada vez más voraz en la captación de usuarios.

Al igual que en otros ámbitos de la actividad social, educacional y económica, la universidad debe emprender cambios radicales, cambios que afecten la estructura directiva, administrativas y sindicales de esta institución, con el propósito de crear conciencia de competencia en sus trabajadores y lograr

resultados importantes para el bien de la comunidad universitaria que reflejen en el ámbito universitario la importancia de esta gran casa de estudios.

Ahora bien, la efectividad y la calidad del servicio en la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, se pueden lograr con el compromiso de las autoridades y trabajadores, ya que son elementos muy importantes para el buen funcionamiento y la prestación del servicio que es la educación en el ámbito superior.



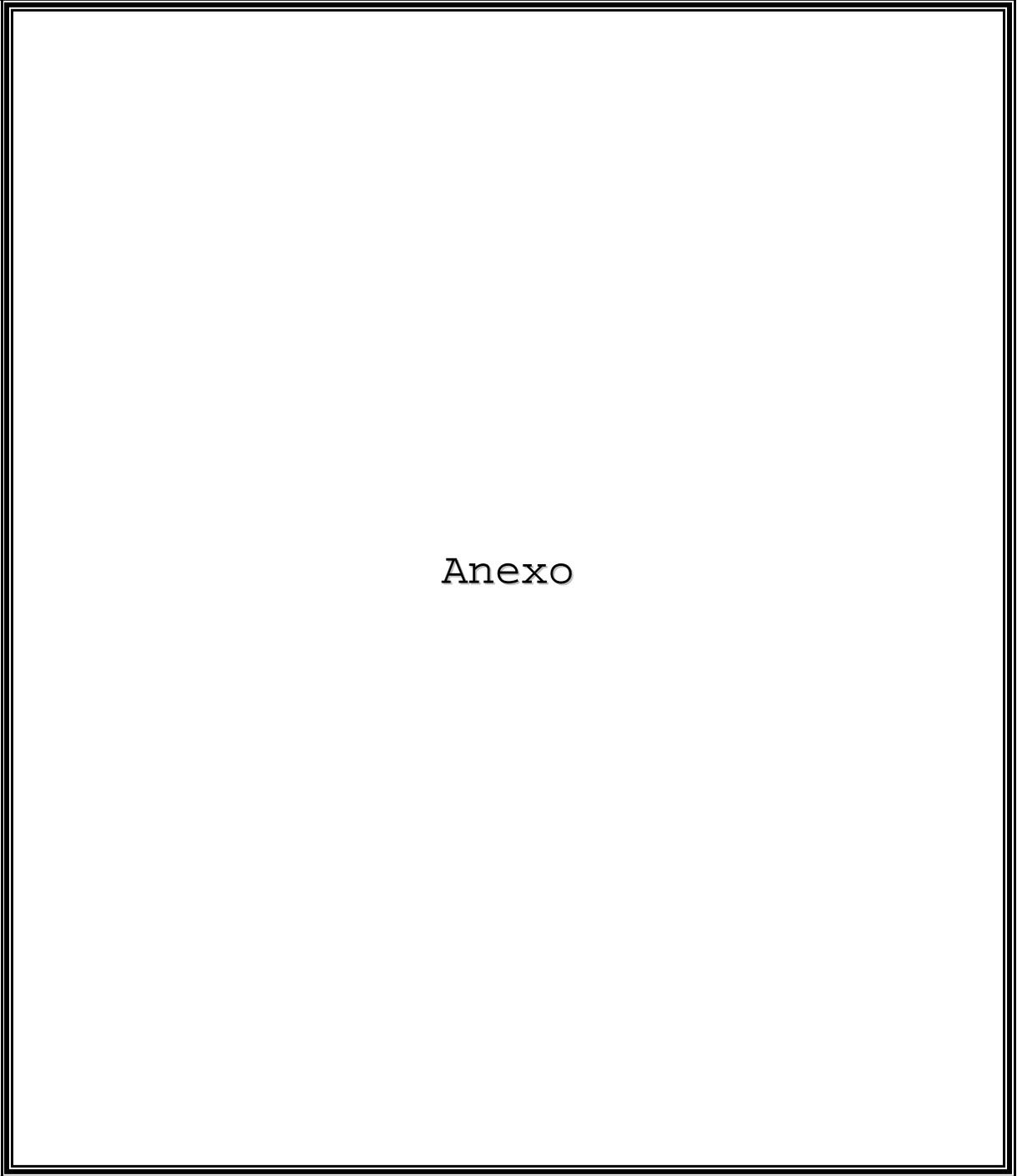
Bibliografía



## BIBLIOGRAFIA.

- Ø Alonso, Vicente. “Dirigir con calidad total: su incidencia en los objetivos de la empresa”. Vicente, Alonso; Adolfo Blanco. Madrid: ESIC, DL 1990, (Cultura empresarial e innovación).
- Ø Blanco, Adolfo. “Desarrollo de directivos y calidad total en la organización”; Adolfo Blanco, Andrés Senlle. Madrid: ESIC, 1988, (Cultura empresarial e innovación) ISBN 84-7536-052-3.
- Ø Calidad en el Servicio [www.tec.com.mx/web/infocursosec/cu040/](http://www.tec.com.mx/web/infocursosec/cu040/).
- Ø Castro, Pérez Olga. “La calidad como variable estratégica y factor de costes”. 1996.
- Ø Chias, Joseph. “El Marketing en las empresas de servicios. El mercado son personas”. Mc Graw Hill.
- Ø Hernández, Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar. “Metodología de la investigación”. Mc Graw Hill. Segunda edición 1998.
- Ø Informe General del Rector de la Unidad Iztapalapa, 2002.
- Ø Instructivo de funcionamiento de la Biblioteca, de la unidad académica Iztapalapa. aprobado por el Consejo Académico, en su sesión 185.
- Ø Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana.
- Ø Llamas, José María. “Estructura Científica de la Venta”. Editorial Limusa Noriega Editores. 2ª. Edición.
- Ø Martínez, Rodrigo Esteban. “Evolución histórica del concepto de calidad” [www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/evolucioncalidad.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/evolucioncalidad.htm).
- Ø Martínez, Villegas Fabián. “Planeación estratégica creativa”. Editorial Pac. S.A. de C.V. Feb 2001.
- Ø Nord, Walter R: “Apolitical – economic perspective on organizational effectiveness, a comparison of multiple models”. New York, Academic; Press, 1983.
- Ø Reddin, W. J. “Efectividad gerencia”l. Editorial Diana, 1980.
- Ø Reddin, W. J. “Gerencia por resultados”. Legis Fondo Editorial, México, 1991

Ø Simón, Domínguez Nadima “Evaluación Organizacional”, El caso de Altos Hornos de México, S. A., después de la privatización. Editorial SICCO, 1ª. Edición, 1997.



Anexo



# ANEXO.

## CUESTIONARIO PARA CAFETERÍA.

El presente cuestionario tiene fines académicos, agradecemos tu colaboración y tu tiempo para su realización. Marca con una X la respuesta que consideres adecuada.

1. ¿ Cual es la relación que tienes con la UAMI ?

Alumno \_\_\_\_\_ Académico \_\_\_\_\_ Administrativo \_\_\_\_\_

2. Edad \_\_\_\_\_ 3. Sexo F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

4. ¿ A que turno pertenece ?

Matutino \_\_\_\_\_ Vespertino \_\_\_\_\_ Mixto \_\_\_\_\_

5. Has utilizado la cafetería alguna vez.

Si \_\_\_\_\_ continúa con el cuestionario.

No \_\_\_\_\_

6. Si no utiliza la cafetería, ¿ Donde come o toma algún refrigerio?

- a) Frente de la UAMI. \_\_\_\_\_
- b) En casa. \_\_\_\_\_
- c) Otro especifica. \_\_\_\_\_

7. ¿ Motivo por el cual utilizas el servicio de comedor?

- a) Rapidez. \_\_\_\_\_
- b) Variedad en el menú. \_\_\_\_\_
- c) Económico. \_\_\_\_\_
- d) Por lo cercano. \_\_\_\_\_
- e) Otro. \_\_\_\_\_

8. Con que frecuencia utiliza el servicio del comedor durante el trimestre.

- a) Diariamente \_\_\_\_\_
- b) Dos veces a la semana. \_\_\_\_\_
- c) Una vez a la semana. \_\_\_\_\_
- d) Una vez al mes. \_\_\_\_\_
- e) Dos veces al mes. \_\_\_\_\_

Marque con una X. la opción que mejor refleje su opinión en cada una de las aseveraciones siguientes:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
9. Considera que el horario que existe actualmente en la cafetería es:					
10. El horario del servicio del desayuno es:					
11. El menú con el que cuenta la cafetería diariamente en el desayuno es:					
12. Como califica que el sobrante del desayuno, te lo den a la hora de la comida.					
13. El menú que existe diariamente en la cafetería a la hora de la comida es.					
14. El sazón de la comida es:					
15. La higiene en la elaboración de los alimentos es:					
16. La calidad de la carne que te ofrecen en la cafetería es:					
17. El lavado de la loza, cubiertos y charolas consideras que es:					
18. La variedad de los postres es:					
19. El rango de precios que ofrece es:					
20. Como calificas la abundancia de los alimentos para todos los comensales.					
21. La calidad de las tortas como la considera.					
22. El servicio al cliente-usuario es.					
23. La calidad en los alimentos como la considera.					
24. El espacio físico existente en el comedor es.					

25. ¿ Que horario te gustaría que existiera en la cafetería?  
\_\_\_\_\_.

26. ¿Cuál es tu principal queja del servicio de cafetería?  
\_\_\_\_\_.

27. ¿Que es lo que más te gusta de este servicio?.  
\_\_\_\_\_.

## CUESTIONARIO PARA CENTRO DE CÓMPUTO.

El presente cuestionario tiene fines académicos, agradecemos tu colaboración y tu tiempo para su realización. Marca con una X la respuesta que consideres adecuada.

1. ¿Cuál es la relación que tienes con la UAMI?

Alumno \_\_\_\_\_ Académico \_\_\_\_\_ Administrativo \_\_\_\_\_

2. Edad \_\_\_\_\_ 3. Sexo F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

4. Turno en el que asiste a la UAMI.

Matutino \_\_\_\_\_ Vespertino \_\_\_\_\_ Mixto \_\_\_\_\_

5. Has utilizado el centro de cómputo alguna vez.

Si \_\_\_\_\_ continúa con el cuestionario

No \_\_\_\_\_ gracias por tu cooperación.

6. Si no tienes acceso al centro de cómputo, que haces:

a) Rentas computadora \_\_\_\_\_

b) La pides prestada \_\_\_\_\_

c) Utilizas tu computadora \_\_\_\_\_

d) Utilizas la de tu trabajo u oficina \_\_\_\_\_

e) Otros especifique. \_\_\_\_\_

7. A que área pertenece:

CBI \_\_\_\_\_ CBS \_\_\_\_\_ CSH \_\_\_\_\_

8. Menciona cuáles son los paquetes de software que requieres para desarrollar tus actividades académicas. \_\_\_\_\_.

9. ¿Cómo considera usted en general el servicio que proporciona el Centro de Cómputo?

Deficiente \_\_\_\_\_ Aceptable \_\_\_\_\_ Satisfactorio \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

10. ¿Qué piensa de la asesoría que brinda el personal técnico?.

No se proporciona \_\_\_\_\_ Es suficiente \_\_\_\_\_ Satisfactorio \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

11. ¿La disposición del mobiliario es funcional? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

12. ¿Los equipos de cómputo disponibles son suficientes? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Marque con una X. la opción que mejor refleje su opinión en cada una de las aseveraciones siguientes:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
13. Los programas que existen en el centro de cómputo son.					
14. Las versiones de software utilizadas en el centro de cómputo son.					
15. Como calificas que el centro de cómputo se encuentra abierto de lunes a viernes para la realización de tus actividades académicas.					
16. El acceso al centro de cómputo es.					
17. Las características tecnológicas del equipo de computo disponible son.					
18. El servicio de Internet en el centro de computo es.					
19. La ventilación que existe en el centro de cómputo como la consideras.					
20. El espacio físico que existe entre una computadora y otra para realizar tus actividades académicas es.					
21. Como calificas la higiene y seguridad dentro del centro de cómputo.					
22. La seguridad informática de que dispone (antivirus) el equipo de cómputo es.					
23. El horario del servicio de impresión es.					
24. Las impresoras que existen para contender con todas las actividades académicas son.					

25. ¿Cuál es tu principal queja del servicio del centro de cómputo?.

\_\_\_\_\_.

26. ¿Qué es lo que más te gusta de este servicio?.

\_\_\_\_\_.

## CUESTIONARIO PARA LA BIBLIOTECA.

El presente cuestionario tiene fines académicos, agradecemos tu colaboración y tu tiempo para su realización. Marca con una X la respuesta que consideres adecuada.

1. ¿ Cual es la relación que tienes con la UAMI ?.

Alumno \_\_\_\_\_ Académico \_\_\_\_\_ Administrativo \_\_\_\_\_

2. Edad \_\_\_\_\_ 3. Sexo F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

4. Matutino \_\_\_\_\_ Vespertino \_\_\_\_\_ Mixto \_\_\_\_\_

5. Has utilizado la Biblioteca alguna vez.  
Si \_\_\_\_\_ continúa con el cuestionario  
No \_\_\_\_\_ gracias por tu cooperación.

6. ¿Porque motivo utilizas la biblioteca?

Fácil acceso. \_\_\_\_\_

Único medio disponible. \_\_\_\_\_

Se encuentra el material necesario. \_\_\_\_\_

El espacio físico es el adecuado. \_\_\_\_\_

Otros. \_\_\_\_\_

7. ¿Conoce los servicios que ofrece la biblioteca? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

8. Si no utilizas la biblioteca de la UAMI, en donde realizas tus consultas.

a) Internet. \_\_\_\_\_

b) Otra biblioteca. \_\_\_\_\_

c) Compras tus libros. \_\_\_\_\_

d) Otros. Especifique. \_\_\_\_\_

9. Cuantas veces utilizas la biblioteca durante el trimestre.

a) Diariamente \_\_\_\_\_

b) Dos veces a la semana. \_\_\_\_\_

c) Una vez a la semana. \_\_\_\_\_

d) Una vez al mes. \_\_\_\_\_

e) Dos veces al mes. \_\_\_\_\_

Marque con una X. la opción que mejor refleje su opinión en cada una de las aseveraciones siguientes:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
10. La existencia de los libros que necesitas es.					
11. Consideras que la actualización de los libros existentes en la biblioteca es.					
12. El tiempo de préstamo de libros a domicilio es.					
13. El horario para realizar el trámite de préstamo de libros a domicilio es.					
14. El sistema de copiado dentro de la biblioteca como lo consideras.					
15. Los servicios que te brinda la biblioteca son.					
16. Los libros de tu carrera que existen en la biblioteca son.					
17. El servicio que brindan los trabajadores es.					
18. Como consideras la actualización de ejemplares e impresiones con respecto a tu carrera.					
19. Como consideras la seguridad que brinda para tener acceso a la biblioteca.					
20. La iluminación de las salas de lectura es:					
21. Las condiciones del mobiliario disponibles son:					
22. El servicio de la red de consulta es:					
23. Las condiciones físicas de las áreas de lectura y consulta son las adecuadas.					
24. El estado físico de los libros es:					

	De acuerdo		En desacuerdo	
	No.	%	No.	%
25. Están cubiertas todas las áreas curriculares.				
26. Los fondos editoriales disponibles cubren las necesidades de la comunidad de la UAMI.				
27. Es suficiente la cantidad de material hemerográfico disponible.				
28. Los libros de consulta están actualizados.				
29. Las adquisiciones de material son oportunas a los requerimientos.				
30. Existe un número significativo de libros de consulta.				

31. ¿Cuál es tu principal queja del servicio de Biblioteca?.

---

32. ¿Qué es lo que más te gusta de este servicio? \_\_\_\_\_.