



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**AUDITORIA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE VENTA
DE APUNTES LIBROS Y REVISTAS DE LA F.C.A.**

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

**Que para obtener el Titulo de
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

p r e s e n t a

MIGUEL ANGEL PEREYRA CORIA

Director del Seminario:

L.A. JUAN GUILLERMO DE LA FUENTE

MEXICO, D. F.

1983





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

I N D I C E

	PAGINA
INTRODUCCION	1-4
CAPITULO I - OBJETIVOS	5
1.1 Objetivo del Seminario de Investigación	6-7
1.2 El objetivo principal que persigue la - U.N.A.M., junto con la F.C.A. y su rela- ción con el Departamento de Venta de -- Apuntes, Libros y Revistas.	8-9
1.3 El Departamento de Venta de Apuntes, -- Libros y Revistas de la F.C.A., como sa- tisfactor a la exigencia de los progra- mas de estudio, para la mejor documenta- ción de los universitarios .	10-11
CAPITULO II- AUDITORIA ADMINISTRATIVA	12
2.1 Antecedentes de la Auditoría Administra- tiva.	13-14
2.2 Definición de la Auditoría Administrati- va.	15-20
2.3 Aplicación de la Auditoría Administrati- va.	21
2.4 Diferentes sistemas de Auditoría Admi- nistrativa.	22
2.5 William P. Leonard y su importancia	23-25
2.6 José Antonio Fernández Arena y su impor- tancia.	26-39
2.7 Método del Análisis factorial del Ban- co de México.	40-43
CAPITULO III APLICACION DE LA AUDITORIA ADMINISTRATI- VA - CASO PRACTICO.	44
3.1 Metodología	45-47
3.2 Hipótesis planteada	48
3.3 Fijación o determinación de objetivos- de la Auditoría.	49
3.4 Cuestionario preliminar	50-61
3.5 Cuestionario para la Secretaría General	62
3.6 Cuestionario para la Secretaría Adminis- trativa.	63-65
3.7 Cuestionario para la persona encargada- del Departamento.	66-81
3.8 Cuestionario de la Facultad de Medicina de ciudad universitaria.	82-88
3.9 Cuestionario de la Escuela Bancaria y - Comercial del Distrito Federal.	89-94

	3.10 Cuadro del análisis comparativo - -	95-97
	3.11 Investigación de campo	98-100
	3.12 Tabulación de cuestionarios de alumnos.	101-108
	3.13 Tabulación de cuestionarios de profesores.	109-111
	3.14 Interpretación de datos	112-180
	3.15 Resultados de la Investigación de - - campo.	181-185
	3.16 Comprobación de la hipótesis	186
CAPITULO IV	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	187
	4.1 Conclusiones	188-180
	4.2 Recomendaciones	190-197
	4.3 Anexos	198-228
BIBLIOGRAFIA		229-231
DEDICATORIA		232

" I N T R O D U C C I O N "

La Auditoría Administrativa como herramienta de apoyo en la Administración, tiene un papel muy importante en toda organización, ya sea pública o privada en los ámbitos nacional, estatal, local, municipal o sectorial y estamos convencidos que su aplicación es imprescindible para aprovechar los cambios necesarios que vive nuestra sociedad.

Este estudio está enfocado a actualizar el Departamento de Venta de Libros, Apuntes y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración, ya que debería de ser uno de los Departamentos más importantes, por su población que es alrededor de 17,000 alumnos y 700 profesores y presta apoyo Bibliográfico, Hemereográfico y Didáctico a las siguientes áreas:

- 1 Administración Superior
- 2 Auditoría
- 3 Dinámica Social
- 4 Derecho
- 5 Informática
- 6 Administración Básica
- 7 Economía
- 8 Estadística y Matemáticas
- 9 Recursos Humanos
- 10 Finanzas
- 11 Costos
- 12 Desarrollo Profesional
- 13 Mercadotecnia
- 14 Contabilidad
- 15 Fiscal
- 16 Producción
- 17 Metodología de la Investigación

El Departamento se encuentra ubicado en el 3er. piso entre los Edificios A y B de la Facultad y abarca una área de 39-

metros cuadrados aproximadamente, tiene dos ventanillas, una para pedidos y otra para entrega de libros, el personal que labora en él consta de un Jefe y dos secretarías, una para cada turno y tres personas de servicio social.

Este Departamento empezó a funcionar en el año de 1969 y a la fecha se encuentra ubicado en el mismo lugar, el horario en que funciona es de 9:00 a 12:30 y de 17:00 a 20:30 horas.

Cabe hacer mención que el Departamento depende de la Secretaría Administrativa, que es la que lleva los controles financieros y contables de éste, así como el costo de los artículos y lista de precios. En el aspecto técnico es asesorado por la Secretaría de Planeación y Evaluación Académicas, que es quien aprueba los libros que debe de vender, así como la edición de apuntes de Profesores de la Facultad.

Como se han observado deficiencias en cuanto a su funcionamiento al sistema de pago por venta de apuntes, libros y revistas, el horario de servicio, algunas áreas que tienen -- problemas para conseguir libros, las ediciones agotadas, la información acerca de los libros con que cuenta dicho Departamento, la calidad en cuanto a la impresión, papel, contenido y precio de los apuntes editados por la Facultad, la promoción, la ubicación, etc..

Nos interesó este Departamento para su estudio, porque en la Facultad no se habían hecho investigaciones similares para poder proporcionar soluciones a un mejor servicio. Esta -- fué la principal causa que nos motivó para la elaboración de -- éste trabajo y así aportar a nuestra Facultad esta investigación que esperamos sea de gran utilidad, tanto a la Facultad de

Contaduría y Administración, como a otras dependencias de la Universidad Nacional Autónoma de México y también a Instituciones de Enseñanza Superior, ya que creemos que es de aplicación general para este tipo de Departamentos.

El presente estudio, fue elaborado con los medios e información a que tuvimos acceso en la Facultad.

C A P I T U L O

I

O B J E T I V O S

1.1 OBJETIVO DEL SEMINARIO

Objetivo General . -

El objetivo principal de la Auditoría Administrativa que practicaremos al Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México, será estimar la eficiencia y deficiencia de este Departamento, desde su creación hasta la fecha.

Es conveniente señalar que uno de los propósitos - que se ha fijado la actual administración, es que exista el máximo de eficiencia en servicio en este Departamento que coadyuve a que la Facultad produzca tanto Contadores como Administradores que sean auténticos profesionales, para que sean de alto nivel Académico, útiles para el país especialmente en éstos momentos de crisis.

Objetivos Específicos . -

A) Hacer una investigación de campo en la comunidad Universitaria, tanto con alumnos como con Profesores de la Facultad de Contaduría y Administración, para recabar la máxima información sobre el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas.

B) Analizar si el personal que existe es el idóneo y si posee las cualidades que se requieren para desempeñar correctamente las funciones de este Departamento.

C) Investigar si existe un manual de políticas y procedimientos en el Departamento.

D) Comparar con investigaciones similares que se hayan realizado en nuestra escuela, en otras Facultades e Instituciones de enseñanza Superior.

E) Comparar las funciones de este Departamento con las de otras Facultades de Ciudad Universitaria, de la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, como Universidad Anáhuac, Universidad La Salle, Unitec y la Escuela Bancaria y Comercial.

F) Realizar una Auditoría Administrativa para determinar si conviene a la Facultad continuar con este Departamento ó concesionarlo.

1.2 EL OBJETIVO PRINCIPAL QUE PERSIGUE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO, JUNTO CON LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION Y SU RELACION CON EL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS DE LA MISMA.

a) Impartir educación superior para formar profesionistas, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad.

b) Organizar y realizar investigaciones, principalmente de las condiciones y problemas nacionales.

c) Extender con amplitud los beneficios de la cultura a la sociedad.

Por su parte la Facultad de Contaduría y Administración persigue además de los objetivos de la Universidad Nacional Autónoma de México dos grandes fines:

- 1.- Una educación para el trabajo productivo y
- 2.- Una educación para el desarrollo del país.

El primer objetivo se orienta a los requerimientos del desarrollo del país, buscando capacitar a los alumnos para un trabajo productivo en las dos áreas que son Contaduría y Administración. Pero no solamente está restringido al simple adiestramiento de personal de alto nivel, necesario para las empresas, sino que también tiene en perspectivas el alcance de metas superiores al desarrollo de nuestro país y llevar a cabo transformaciones en el actual ordenamiento que vive la sociedad.

Lo primordial de todos estos objetivos, es que en cualquier carrera, ya sea el Abogado, el Doctor, el Administra-

dor, ó el Contador deben tener conciencia y ética profesional - para servir a la sociedad, no importando el lugar o estrato social que ocupe.

El Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración pone a disposición de la comunidad universitaria los medios bibliográficos, hemerográficos y didácticos que se requieren para su formación y educación, por tanto, debe satisfacer las necesidades de - - 17,000 alumnos, de los cuales egresan anualmente un promedio de 3,500 para ocupar los planos de las empresas, tanto públicas -- como privadas, en los ámbitos Nacional, Estatal, local municipal o sectorial como profesionistas. Recordemos que nuestra - Facultad ocupa el segundo lugar al igual que la Facultad de Medicina en población estudiantil; la Facultad de Ingeniería ocupa el primer lugar en la Universidad Nacional Autónoma de México (18,680).

1.3 EL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION, COMO SATISFACTOR A LA EXIGENCIA DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO PARA LA MEJOR DOCUMENTACION DE LOS UNIVERSITARIOS DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION.

El Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad, se encuentra establecido desde el año de 1969 en el mismo local; físicamente está ubicado entre los Edificios A y B, en el tercer piso de la escuela (ver anexo 1); los servicios que ofrece este Departamento son: venta de apuntes, libros, revistas, de textos, prácticas y materiales de enseñanza a precios reducidos, la distribución y control de la Revista de la Facultad de Contaduría y Administración y la Venta de Ropa Deportiva.

El horario de servicio en el turno matutino es de 9:00 a 12:30 horas y el vespertino de 17:00 a 20:30 horas. Este Departamento depende de la Secretaría Administrativa en coordinación con la Secretaría de Planeación y Evaluación Académicas, que es la encargada de autorizar las publicaciones de los Apuntes, Prácticas, Libros y Folletos editados por la Facultad de acuerdo con las coordinaciones de cada área. (ver anexo 2).

Los Profesores de la Facultad dependen de un Coordinador según el área a que pertenezcan y éste es el que debe convenir de las necesidades de impresión de Apuntes, Folletos, etc., siendo el que propone a la Secretaría de Planeación y Evaluación Académicas, la impresión de apuntes y textos para ponerlos a la disposición de los alumnos por medio de este Departamento.

La Facultad de Contaduría y Administración por con-

ducto de éste busca dar un mayor y más completo material de estudio, tanto a Contadores como a Administradores, de acuerdo a los programas que se llevan actualmente.

El material de apoyo de libros de texto, casos prácticos y apuntes elaborados por los Profesores, para brindar a los alumnos el mayor apoyo posible a un precio mas bajo que en cualquier librería, con la ventaja de tener todo el material de apoyo para cada semestre dentro de este Departamento y que redunde en la mejor preparación de profesionales.

La Secretaría Administrativa y este Departamento establecen relación con los representantes de las editoriales que existen en el país para obtener mejores precios para este Departamento.

C A P I T U L O

I I

A U D I T O R I A A D M I N I S T R A T I V A

2.1 ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Realmente no ha existido ningún libro específico - que nos ayude a redactar el surgimiento, antecedentes y origen de la Auditoría Administrativa, pero trataremos de analizar su evolución en una forma sencilla y comprensible.

Una auditoría es un examen hecho por una persona u organización para proporcionar información sobre lo que se está realizando a otra persona o grupo que lo esté requiriendo.

Tradicionalmente el examen y la información que se recababa se limitaba exclusivamente a los registros y estados financieros, pero existe una creciente tendencia a extender el trabajo a áreas tales como pronósticos y a estimaciones de eficiencia. Este crecimiento refleja el hecho de que la auditoría desempeña una importante función social ya que proporciona seguridad a las personas que necesitan información sobre su organización.

La función de auditoría creció en volumen de trabajo con la revolución industrial y es producto de nuestra presente sociedad compleja y altamente industrializada.

Con tal tendencia, surgió la Auditoría Administrativa, la cual nació del desarrollo tecnológico y económico que han tenido las empresas, para tomar sus decisiones, es decir, de las necesidades de conseguir o llevar a cabo una correcta y adecuada dirección. Un buen control, la toma de decisiones y los objetivos que se quieren alcanzar.

Es importante resaltar que, en toda organización debe considerarse útil y necesario un buen control, el cuál nos va a ayudar a obtener la información pertinente para corregir situa

ciones indebidas que se puedan suscitar; con ésto la auditoría se simplifica más rápidamente, es decir, que es herramienta que ayuda a la auditoría detectando con mayor rapidez las causas que afectan a la organización y así poder proporcionar un diagnóstico adecuado al problema.

La Auditoría Administrativa nos ayuda a hacer una evaluación de todos los niveles jerárquicos de la empresa; nos orienta para descubrir las fallas existentes, observar si se cumplen los procedimientos y políticas planeadas.

Con esto nos damos cuenta que la auditoría es un instrumento por el cual podremos conocer la situación real de la empresa en cualquiera de sus áreas, por lo tanto es esencial que en la actualidad se busque una buena y correcta proyección y funcionamiento de la empresa, para un mejor desarrollo de sus actividades.

En sí lo que dió origen a la Auditoría Administrativa es la necesidad creada de las empresas en desarrollo.

Con esto, nos damos una idea concreta y analítica del surgimiento y del origen de la Auditoría Administrativa en forma general.

2.2 DEFINICION DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

A medida que van evolucionando las empresas, éstas van requiriendo de la aplicación de nuevos controles, procedimientos, a veces creando nuevas áreas para el mejor aprovechamiento de sus recursos materiales, humanos y técnicos, así también como para el logro de sus objetivos; para ello se tendrán que llevar a cabo exámenes en todas sus áreas, incluyendo al personal, para llegar a una evaluación de las mismas y poder de esa manera, encontrar las mejores alternativas de solución que ayuden a eliminar las deficiencias, de las que puede padecer en un momento dado, ocasionando serios trastornos en el funcionamiento de las empresas.

Al hablar de la Auditoría Administrativa, se debe hablar de su definición, ya que ésta nos da la pauta para comprender el enfoque que tiene, y principalmente, para determinar la esencia de lo que encierra, con lo cual se evitan las malas interpretaciones, ya que como es de reciente creación, se puede incurrir en una serie de errores por no tener una visión clara de lo que es la auditoría.

Hay varios autores que en el campo de la Administración han realizado estudios sobre Auditoría Administrativa, de los más conocidos e importantes tenemos las siguientes definiciones las cuales fueron clasificadas considerando primero a los autores extranjeros y luego a los autores nacionales, para ver el enfoque que cada uno de ellos le da a la Auditoría Administrativa; también aparece el año en que fué publicada la obra de los diferentes autores consultados, mismo que aparece en orden cronológico, para que se pueda ver la evolución que ha tenido la auditoría a través del tiempo, así como el desglose de cada una de las definiciones, referentes únicamente a -

los aspectos más importantes, contenidos en cada una de ellas.

Autores Extranjeros -

1) William P. Leonard (1962)

"La Auditoría Administrativa es el examen comprensivo y constructivo de la estructura de una empresa, de una Institución, una sección del gobierno ó cualquier parte de un organismo, en cuanto a sus planes y objetivos, sus métodos y controles, su forma de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales".

- a) Examen comprensivo y constructivo
- b) De una institución, sección del gobierno, cualquier parte de un organismo.
- c) De sus planes, objetivos y métodos de control
- d) Medios de operación y
- e) Empleo de sus recursos humanos y materiales

2) Instituto Americano de la Administración (1974)

"Cualquier empresa, de cualquier índole tiene áreas generales sujetas a investigación y que permiten obtener una evaluación de la administración".

- a) Cualquier empresa
- b) Tiene áreas sujetas a investigación
- c) Para obtener una evaluación de la administración

3) Edward F. Norbeck (1978)

"Es un método constructivo de ayudar a la gerencia-

a mejorar las operaciones de su negocio. Puede hacer ésto de -
varias maneras; llamando la atención de la gerencia hacia el -
rompimiento de los controles operativos, sugiriendo mejorar po-
tenciales de operación y señalando los casos en los que la fal-
ta de cumplimiento de las responsabilidades en diversas áreas ,
ha afectado a éstas, de manera significativa".

- a) Método constructivo
- b) Para mejorar las operaciones del negocio
- c) Llamando la atención hacia los controles opera -
tivos
- d) Sugiriendo mejorar potenciales de operación
- e) Señalando las situaciones conflictivas

4) Víctor Lazzaro (1978)

"Es un examen inteligente y constructivo de la es -
trutura y forma de organización de una compañía o de sus compo -
nentes, tales como: divisiones o departamentos, planes y políti -
cas, controles financieros, métodos de operación y el empleo -
que hacen de sus recursos humanos y físicos".

- a) Examen constructivo
- b) De la estructura organizacional
- c) De divisiones o departamentos
- d) Planes y políticas
- e) Controles financieros
- f) Métodos de operación
- g) Empleo de recursos humanos y físicos

Autores Nacionales -

5) Análisis Factorial del Banco de México (1974)

"Incrementar la eficiencia de operación, ya sea de una empresa ó de una rama industrial"

- a) Incremento de eficiencia de operación
- b) De una empresa o rama industrial

6) Roberto Macías Pineda (1974)

"Es una oportunidad para mostrar qué es lo que un negocio esfa logrando. Es una audiencia de la cual los asistentes pueden encontrarse de lo que se ha logrado, con respecto a las políticas y programas sobre los que se hace la auditoría.

Suministra una oportunidad específica para el examen de todas las partes, o de determinadas partes, de las actividades de las relaciones de empleados en el negocio.

- a) Oportunidad para demostrar
- b) Lo que el negocio está logrando
- c) En materia de políticas y programas
- d) Examinando todas o determinadas secciones
- d) De las actividades de los empleados en el negocio.

7) José Antonio Fernández Arena (1974)

"Es la revisión objetiva, metódica y completa de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura y participación individual de los integrantes de la institución".

- a) Revisión objetiva, metódica y completa
- b) De la satisfacción de los objetivos institucionales.

- c) Basandose en los niveles jerárquicos
- d) En su estructura y
- e) La participación de los integrantes

8) Jorge Alvarez Anguiano (1977)

"La técnica que tiene por objeto la comprobación, - verificación y evaluación de actividades, mediante la investigación u observación de hechos y registros".

- a) Técnica cuyo objetivo
- b) Es la comprobación y verificación
- c) Evaluación de actividades
- d) Mediante la investigación y observación
- e) De hechos y registros

9) Asociación Nacional de Colegios de Licenciados - en Administración, A.C. (1978)

"Es el examen integral o parcial de una entidad pública o privada, con el propósito de descubrir oportunidades -- para la mejora de su administración".

- a) Examen integral o parcial
- b) De una entidad pública ó
- c) Privada para descubrir oportunidades
- d) Para mejorar su administración

10) Fabián Martínez (1979)

"Es un examen metódico y ordenado de los objetivos, de su estructura orgánica y de la utilización y participación - del elemento humano, a fin de informar sobre el objetivo mismo-

del examen".

- a) Examen metódico y ordenado
- b) De los objetivos de la estructura orgánica
- c) Tomando en cuenta el elemento humano
- d) Para informar sobre el objetivo mismo del examen.

11) Víctor M. Rubio Ragazzoni y Hernández Fuentes -
(1981)

"La evaluación del fundamento de la administración -
mediante la localización de irregularidades o anomalías y el --
planteamiento de posibles alternativas de solución".

- a) Evaluación del fundamento de la administración
- b) Localización de irregularidades o anomalías
- c) Planteamiento de posibles alternativas de solu -
ción.

2.3 APLICACION DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Las auditorías sirven para comprobar la capacidad de la administración en todos los niveles, basándose precisamente en el proceso administrativo (planeación, organización, dirección, control etc.)

Se dice que las auditorías son un servicio proyectado para determinar los puntos que representan peligro para la organización y problemas en potencia, aportando y recabando información necesaria para la modificación o creación de nuevos sistemas, políticas, etc.

Las auditorías se pueden aplicar de distintos puntos de vista: sociológicos, económicos y administrativos, ya sea dentro de una área o de toda la unidad administrativa, ésto es, que la auditoría administrativa es un instrumento definido para la constante y continua evaluación de los métodos y sistemas que se llevan a cabo en una empresa.

Por lo tanto, tienen por finalidad apreciar la efectividad de políticas, programas, procedimientos, etc., que nos llevan a un análisis comparativo de todos sus elementos para un mejor funcionamiento de la organización.

2.4 DIFERENTES SISTEMAS DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

A medida que surgen nuevos instrumentos y conceptos administrativos, se ha planteado la necesidad de desarrollar -- diferentes sistemas de acuerdo a cada autor, como son: William P. Leonard, José Antonio Fernández Arena, y el análisis factorial del Banco de México, porque tienen como finalidad evaluar, analizar e integrar en forma óptima el uso de los recursos (humanos, técnicos y materiales) con que contamos en la empresa, contribuyendo así a un buen trabajo de Auditoría Administrativa.

Como existen diferentes sistemas, por lo tanto, analizaremos los más representativos para nuestro estudio, como son: El Sistema de William P. Leonard, El Sistema de José Antonio Fernández Arena y el Análisis Factorial del Banco de México.

2.5 EL SISTEMA DE WILLIAM P. LEONARD Y SU IMPORTANCIA

I Es un Examen

A.- Comprensivo, es decir, que debe conocer el área (s) a estudiar y lo comprende.

B.- Sistemático, es estructurar el sistema de investigación en base a un preliminar.

C.- Constructivo, debe atender todas las actividades en la Auditoría Administrativa a construir.

Lo anterior debe realizarse dentro de una área (s), es decir, dentro de una empresa pública o privada o de una parte de un organismo .

Los detalles a estudiar son:

- 1.- Planes y Objetivos
- 2.- Estructura de la Empresa
- 3.- Políticas, Sistemas y Procedimientos
- 4.- Métodos de Control (son los que especifican cómo, cuando y quién ejecutará los planes, ejemplo: inutilización de los recursos, índice de rechazo, volumen, etc.)
- 5.- Recursos humanos y físicos (horario de trabajo, retrasos, tiempo extra, vacaciones pagadas, etc.)
- 6.- Normas de ejecución
- 7.- Medición de resultados

II Es un juicio de evaluación

A.- Proceso de evaluación

- . Influencia económica
- . Estructura adecuada de la empresa
- . Certeza y adecuación de los controles
- . Métodos de protección
- . Causas de Variación
- . Utilización de mano de obra y equipo adecuado
- . Métodos adecuados para trabajar

B.- Análisis, interpretación y síntesis:

- . Estudiar los elementos, obtener la historia de su desarrollo y de su medio ambiente.
- . Diagnosticar detalladamente
- . Determinar propósitos y sus interdependencias, explicando la casualidad y sus consecuencias.
- . Encontrar sus deficiencias
- . Realizar un balance analítico de la importancia y valor de cada elemento.
- . Llevar a cabo una prueba de eficiencia en cada uno de los factores, considerando su importancia.
- . Buscar los problemas existentes
- . Encontrar soluciones a los problemas
- . Comparar alternativas que se ofrecen a la solución del problema.
- . Simplificar métodos (eliminando trabajo innecesario, mejorar sistemas, reducir gastos, determinar decisiones apropiadas, seleccionar los mejores métodos para un trabajo adecuado.

III . Presentación

Esta puede ser: oral ó como informe final dependiendo de lo complejo que se presente para llevar a cabo la eliminación

- ción de las irregularidades ó situaciones inadecuadas del problema.

IV Reporte de resultados y recomendaciones

Este punto va ligado al anterior, ya que después del informe final se presenta el informe de las adecuadas y necesarias formas y sistemas que se requieren, con revisiones y exámenes periódicos para ayuda óptima de su administración.

Los pasos que se siguen en el sistema de Leonard son muy importantes para el entendimiento de éste, y trata de ayudar a los ejecutivos administrativos en todas las áreas con el fin de mejorar los métodos y la operación, mediante el análisis, la comparación y la evaluación de los sistemas y procedimientos actuales de la empresa.

2.6 EL SISTEMA DE JOSE A. FERNANDEZ ARENA Y SU IMPORTANCIA

Para comprender mejor este sistema, analizaremos el concepto de Auditoría Administrativa que nos da José A. Fernández Arena y sus implicaciones:

"Es la revisión objetiva, metódica y completa (I), de la satisfacción de los objetivos institucionales (II), con base a los niveles jerárquicos de la empresa (III), en cuanto a su estructura (IV) y la participación individual de los integrantes de la institución (V)".

I.- Auditar consiste en escuchar e implica la necesidad de investigar y buscar causa y efectos. La administración pretende evaluar las actividades de acuerdo con los principios de su disciplina. También abarca toda la empresa y como consecuencia la solución a los problemas derivados del objeto de la institución. Para esto, se necesita una revisión basada en el método científico:

A.- De carácter objetivo, ausente de impresiones personales que contengan desviaciones de apreciación o inclinación extrema hacia ciertas áreas.

B.- Medición precisa de los fenómenos, utilizando los sistemas y procedimientos apropiados para tener una certeza casi completa de lo que se ha registrado.

C.- Estudio exhaustivo, que cubra todos los ángulos del problema para evitar una falla por omisión la cual dificultaría el desarrollo del trabajo o incluso nuladas las conclusiones y recomendaciones determinadas.

II.- De la satisfacción de objetivos institucionales.

Todas las empresas requieren de la satisfacción de tres tipos de objetivos:

A.- **Objetivos de Servicio:** "es la satisfacción de las necesidades de los consumidores, ofreciendo buenos productos o servicios en condiciones apropiadas".

B.- **Objetivo Social:** "es la protección de los intereses económicos, personales y sociales de los empleados y obreros de la empresa, del gobierno y de la comunidad, logrando la satisfacción de éstos grupos por medio de buenas relaciones humanas, así como adecuadas relaciones públicas".

Colaboradores: buen trato económico y motivacional a empleados y obreros que prestan sus servicios en la empresa.

También son grupos importantes los familiares o dependientes de aquéllos.

Gobierno: cumplimiento de las tasas tributarias para permitir la realización de las actividades gubernamentales.

Comunidad: actividades de buen vecino y miembro de la localidad.

C.- **Objetivos Económicos:** "es la protección de los intereses económicos de la empresa, de sus acreedores y sus accionistas, logrando la satisfacción de éstos grupos por medio de una generación de riqueza".

Inversionistas: pago de un dividendo razonable que sea proporcional al riesgo asumido.

Acreedores: re inversión de una cifra proporcional de la utilidad y que garantice el buen crecimiento de la institución.

Los principios con relación a los Objetivos Institucionales son:

- 1.- Las empresas que requieren de administración - deben definir claramente sus objetivos.
- 2.- Todas las empresas tienen objetivos institucionales, que deben ser satisfechos. Los objetivos son: a) de servicio, b) social y c) económico.
- 3.- El objetivo de servicio pretende satisfacer las necesidades de los clientes. Esta actividad la cubren principalmente los departamentos de producción y comercialización.
- 4.- El objetivo social busca la satisfacción de los colaboradores en la empresa, de los intereses comunitarios y de la contribución fiscal. Los departamentos característicos para lograr este objetivo son los de relaciones públicas y humanas.
- 5.- El objetivo económico se enfoca en el acrecentamiento de la riqueza, con lo que satisface a los inversionistas acreedores y al desarrollo futuro de la empresa por medio de la reinversión de utilidades. Esta actividad es clásica de finanzas y se complementa en el departamento de contabilidad o de información.

III.- Es una revisión de los niveles jerárquicos de la empresa, los cuales permiten la actuación de la misma.

Se consideran tres niveles sujetos a revisión:

A.- Dirección, encargada de la coordinación de la empresa en los problemas a corto y largo plazo.

Presenta el cuerpo doctrinal de la institución.

B.- Departamento derivado de los objetivos. Son - órganos que le sirven de instrumento para realizar su objeto, - es decir las actividades comunes a una función, tal es el caso de: producción, comercialización, finanzas, etc..

Los departamentos tienen a su cargo la realización del trabajo que se encamina a la satisfacción de los objetivos de la empresa. Este trabajo lo realizan estableciendo, en forma clara las políticas departamentales.

C.- Información de los resultados obtenidos por - los departamentos, comparándolos con los planes y programas que sirvieron como antecedente del trabajo.

El control es general y no se refiere a una función o a un sistema, por lo que es erróneo basar el control financie ro sólo por medio de los presupuestos.

IV.- Los niveles jerárquicos se evalúan en cuanto a su estructura, cubriendo los aspectos de organización e integra ción. La estructuración demanda recursos de tres tipos:

- 1.- Humanos
- 2.- Materiales
- 3.- Técnicos

La organización esboza la estructura que persigue - la utilización equilibrada de los recursos humanos (empleados y obreros), materiales (dinero e instalaciones), técnicos (sisté- mas y procedimientos).

Por su parte, la integración dota a la estructura -

de las partes necesarias de acuerdo con el esquema de la organización, por lo que obtendrá: buenos empleados, fondos suficientes y adecuada inversión, utilización de sistemas y procedimientos acordes con la magnitud de la empresa.

Dentro del concepto administrativo, la organización queda fragmentada en:

A.- Dirección, ejercida por el consejo de la administración; quién debe revisar los avances de la empresa enfocados en cuanto a los objetivos, basando su análisis en el desarrollo de las políticas.

B.- Operación, relativa a la producción cuando la empresa sea de índole industrial, y será la función encargada de la transformación de los artículos desde la materia prima -- hasta el producto listo para consumo.

C.- Comercialización, quién debe coordinar todos los factores que aseguren el tránsito de los productos desde la fabricación hasta el consumo final. Las empresas distribuidoras sólo contarán con esta actividad al nivel de operación.

D.- Información, encargado de puntualizar las desviaciones a las políticas, sus causas y en caso de no ser efectivas las correcciones adoptadas por los jefes departamentales.

E.- Asesoramiento, en cuanto a los diferentes departamentos que colaboran y coadyuvan con la dirección y la operación.

La estructura formal cuenta con los siguientes principios:

Las empresas deben tener una organización que se utilice en forma equilibrada los recursos humanos, materiales y técnicos.

La organización requiere una división funcional que permita el establecimiento de departamentos con actividades bien definidas (dirección, operación, asesoramiento e información).

Las necesidades operativas determinan la centralización o descentralización de funciones.

Los niveles jerárquicos deben ser pocos para evitar confusión en la autoridad y responsabilidad.

Cada departamento contará con los puestos necesarios para desarrollar su actividad.

Todos los puestos en la empresa requieren de análisis y valuación.

La autoridad formal del puesto tiene la misma responsabilidad que los puestos que están a su mismo nivel.

La integración dota a la estructura de las partes necesarias de acuerdo con el esquema de la organización.

V.- No basta analizar la estructura. Se necesita conocer la intensidad de la participación individual en la aplicación del proceso administrativo.

Los departamentos están integrados por individuos que hacen efectiva la administración. Cada uno de ellos tiene una tarea específica y debe realizarla teniendo en cuenta:

1.- Planear , -

Los planes y los programas son necesarios, pero representan un fin por sí mismo, son medios valiosos pero con un manejo complicado.

Los programas son instrumentos, meros medios que de sean llegar a un objetivo.

Los principios que sirven de base a la planeación son:

Existiendo una repetición marcada podrá haber una programación mayor, puesto que la rutina permite delinear con trazos firmes y precisos toda una tendencia.

La planeación tiene como primer requisito la definición del problema, aislado de tal forma que sea posible realizar su estudio de acuerdo con su magnitud y dificultad. El segundo paso será el análisis que permita la respuesta de cada una de las partes, tomando en cuenta soluciones a problemas y nuevos cursos producto de la innovación.

De los pasos previos surgirán los programas alternativos que generan decisiones y soluciones al problema original.

El contenido del programa dependerá de: objetivos de la tarea, los recursos humanos, materiales y técnicos, disponibles y el tiempo límite.

Una tarea compleja debe dividirse en una secuencia de esfuerzos menores, la conjunción de los cuales permitirán la satisfacción de la principal y originarán la especialización. El método del camino crítico ayuda a la programación mediante la representación gráfica de un plan tan detallado como se desee, en la que se pueden observar clara y objetivamente las re-

laciones de las distintas actividades entre sí y las dependencias de unas con otras.

Si se requiere un programa muy detallado y lógico, la máquina es la solución ideal, si los límites de la economía lo permiten. En una programación adecuada, es posible pensar en una predicción mayor.

La rutina en exceso dejará poco tiempo para realizar innovaciones y las capacidades serán mal usadas porque habrá tiempo para pensar originalmente. Es más fácil localizar la innovación en el comienzo del plan y no en el momento en que la actividad es puramente rutinaria.

Es posible hablar de mayor innovación si hay presión de tiempo, unida a la claridad en las metas a satisfacer, es decir, que cuando se dan situaciones apremiantes (presión de tiempo) existe mayor innovación de acuerdo a las metas que se quieren cubrir.

Quando los elementos ocupantes del puesto con autoridad lineal dependan de los grupos de asesoría, será la innovación.

Si como resultado de los programas la actuación adquiere matices monótonos, surgirá apatía. Si por el contrario, los logros son confusos se presentará la frustración.

Si como consecuencia de una programación continua se manifiesta la insatisfacción, será necesario dar oportunidad para que surga la innovación, utilizando sistemas de sugerencias y evaluación de los programas.

2.- Implementar . -

Decidir el planteamiento de un problema incluyendo la posible innovación, deriva hacia una situación en la que se debe considerar una alternativa de ejecución que tratará de resolver la incógnita establecida.

La decisión demanda integridad en todas sus etapas:

Autoridad formal.- Es la que se deriva del puesto o posición - que se define en la organización.

Autoridad personal.- Es la referente al individuo y emana de - su carácter o formación educativa.

Autoridad profesional.- Es la que se deriva de una instrucción de tipo técnico, y consiste en saber hacer una actividad a re - sultas de un aprendizaje.

Motivar.- Con base en el plan y programa rutinario o de innovación así como en la decisión adoptada generando el - interés que permita la actuación. Se parte de la siguiente fórmula: Necesidades, motivación, incentivo, resultados.

Necesidades primarias
Necesidades del ego personal
Necesidades del ego proyectado
Necesidades sociales
Seguridad
Reconocimiento
Grupos informales
Comunicación

Algunos principios de implementación son:

Las decisiones son resultados de procesos lógicos o de apreciaciones intuitivas.
Las decisiones en actividades rutinarias son automáticas, por - lo que debe vigilarse el proceso creativo y procurar la innova - ción.

Una acción fundada en la motivación produce satisfacción en el trabajo.

El tipo de material que puede comunicarse será: rutinario, original, combinado. El uso de símbolos generalizados y de formas escritas facilitan la comunicación.

3.- Control . -

"Es la apreciación del resultado de la acción"

Este procedimiento deberá ser personal al igual que los otros de la participación individual.

Cada uno de los integrantes de la entidad controlará su esfuerzo propio analizando su actuación. En las ocasiones - en que sea posible y recomendable se solicitará esta opinión - por escrito, pero siempre deberá el interesado explicar las causas de desviación en el programa.

El informe contendrá análisis de las cantidades y - de la calidad, tanto en casos en que expliquen progresos positivos como en la situación en que se detallan fallas. Su función es de asesoramiento, además orientar toda su actuación desde un ángulo contable.

Los principios relativos al control son:

La realización del proceso administrativo requiere del control como elemento que permite la comparación de los resultados con lo establecido por el plan seleccionado.

Las etapas de control deben establecerse en el plan. El control debe precisar la calidad obtenida. El control debe enfatizar el tiempo transcurrido.

El control contendrá los factores del costo incurrido.

El control medirá el volúmen obtenido en caso de productos o la intensidad lograda cuando se habla de servicios.

El control debe realizarse por excepción, o sea, -- que aquellos casos en que las desviaciones son demasiado pronunciadas.

El control automático incluye una corrección inmediata en las áreas que han sufrido desviaciones importantes.

Realizada la comparación de lo real con lo esperado (plan) debe llevarse a cabo un análisis de las causantes de la desviación.

Este sistema se caracteriza principalmente por que establece una tabla de apreciación (es determinar de 0 a 100% - los niveles de administración que se consideran, y pueden ser : excelente, bueno, regular, etc., también asigna un máximo de puntuación a la empresa) (arbitrariamente), el puntaje se obtiene de cuestionarios y entrevistas.

Este sistema se realiza con:

- 1° Un sondeo preliminar
- 2° La determinación de las áreas de estudio
- 3° La determinación de los detalles de estudio
- 4° La elaboración del cuestionario maestro
- 5° Asignación de la puntuación total por áreas; por detalles y por cuestionario.
- 6° Preparar el material para la investigación, elaboración del programa.

- 7° La investigación (realizar)
- 8° Analizar (los datos)
- 9° Calificar (en puntos a porcentajes)
- 10° Conclusiones y recomendaciones
- 11° Informe final

El autor dá una puntuación, porcentaje y adjetivo - al sistema ideal de la empresa y es la siguiente:

P u n t u a c i ó n		P o r c e n t a j e		A d j e t i v o
5220	a	5800	90 a 100%	Admón excelente
4640	a	5219	80 a 89	" muy buena
3460	a	4639	60 a 79	" buena
2320	a	3459	40 a 59	" regular
1160	a	2319	20 a 39	" mala
0	a	1159	0 a 19	" muy mala

Para que se entienda un poco mejor éstos sistemas, - se menciona brevemente el proceso general de aplicación de una - Auditoría Administrativa.

1.- Sondeo preliminar

- a) Entrevistas con el nivel mas alto.
- b) Otras entrevistas preliminares para determinar - el objetivo de nuestra auditoría y el sistema - que vamos a seguir. Encontrar la causa de los - síntomas del problema para dar soluciones.
- c) Revisión de algunos estados financieros o de ac - tas constitutivas ó bien de algún documento que se considere importante.

II.- Fijación o determinación de objetivos (objetivos de Auditoría).

Se hace en base al sondeo preliminar, estableciendo las actividades y/o funciones que se persiguen. Establece nuestros objetivos específicos y sistemas de trabajo (sistemático, científico y exhaustivo).

III.- Programa detallado de la Auditoría Administrativa que se puede dividir en dos partes:

- a) Cuando es Auditor Interno:
Se presenta un programa detallado.
- b) Cuando es Auditor Externo:
Se presenta una Carta Convenio.

Un programa es una secuencia lógica de planes que se deben de realizar en un tiempo determinado, en función del objetivo de la Auditoría Administrativa.

IV.- Investigación.- Es la recabación de la información que nos ayuda a lograr el objetivo de la auditoría, ésta recopilación se hace en función de las herramientas de investigación cualitativas y cuantitativas, previamente establecidas por el auditor.

V.- Análisis y evaluación de la información recabada. Es pulir la información y analizarla en forma ordenada, para evaluar las soluciones que se derivan del problema.

VI.- Conclusiones y recomendaciones:

Podríamos decir que es la parte más importante de -

la Auditoría Administrativa, puesto que en ésta etapa después - de analizar la información y evaluarla, obtenemos las posibles- soluciones al problema de auditoría mas viable que deben estar- en función al objetivo de la Auditoría Administrativa, a los re- cursos con que cuenta la empresa y sus objetivos.

VII.- Presentación:

Es la etapa final donde se presenta a los dirigen- tes de la empresa, nuestras soluciones y recomendaciones al pro- blema de Auditoría Administrativa.

Con lo anterior, podemos observar que los sistemas- que se presentaron son útiles y aplicables a diferentes organi- zaciones y recomendaciones dependiendo de sus necesidades y es- tructura orgánica.

2.7 METODO DEL ANALISIS FACTORIAL DEL BANCO DE MEXICO, S.A.

Esquema General . -

- Medio ambiente

Conjunto de influencias externas que actúan sobre la operación de la empresa.

- Política y Dirección (Administración General)

Orientación y manejo de la empresa mediante la dirección y vigilancia de sus actividades.

- Productos y Procesos

Selección y diseño de los bienes que se han de producir y de los métodos usados en la fabricación de los mismos.

- Financiamiento

Manejo de los aspectos monetarios y crediticios.

- Medios de producción

Inmuebles, equipo, maquinaria, herramienta e instalaciones de servicio

- Fuerza de trabajo

Personal que labora en la empresa

- Suministros

Materias primas, materiales auxiliares y servicios

- Actividad Productora

Transformación de los materiales en productos que pueden comercializarse.

- Mercadeo

Orientación y manejo de la venta y de la distribución de los productos.

- Contabilidad y Estadística

Registro e información de las transacciones y operaciones.

PROGRAMA DEL ANALISIS .

ETAPA I Planear la Investigación -

- ° Definir la materia objeto de la investigación
- ° Definir el propósito final de la investigación
- ° Determinar el tiempo disponible para la investigación.
- ° Planear las fases y volumen del trabajo.
- ° Determinar los medios de investigación e información y la facilidad para obtenerlos.
- ° Obtener la autorización necesaria para la orientación y el programa a que se sujetará la investigación.

ETAPA II Analizar el Tema . -

Objeto de la investigación y su operación.

- ° Determinar los factores pertinentes al tema y a su operación.
- ° Averiguar las funciones de cada factor.
- ° Determinar la información mínima necesaria

- ° Recopilar la información
- ° Verificar la información
- ° Asegurarse de que esté completa

ETAPA III Examinar cada factor de la siguiente -
forma:

¿Hasta que grado concuerda la operación de los factores con la -
organización y con las funciones asignadas a éstos?

¿Qué tendencia se registra en el campo de cada factor?

¿Que evolución ocurre en los campos relacionados?

¿Cuáles elementos del factor ejercen una influencia limitadora?

¿Qué objetivos debemos lograr en el campo de cada factor?

¿De qué medios se dispone para alcanzar estos objetivos?

ETAPA IV Combinar los hallazgos para diagnosticar
sobre el total de las operaciones.

¿Cuál parece ser la capacidad óptima de acuerdo con los objeti-
vos de la operación?

¿Cuál es la ejecución total real?

¿Cuáles son los factores limitadores?

¿Qué factores deben estudiarse con mayor detalle?

¿Qué objetivos pueden alcanzarse con el empleo de los medios -
disponibles?

¿Examinar el total de los hallazgos encontrados en cooperación-
con otros especialistas?

ETAPA V Presentar el diagnóstico

- ° Preparar documentos para su discusión: diagramas , etc., para su presentación.
- ° Señalar claramente qué hallazgos y diagnósticos están sujetos al juicio de las personas responsables de la ejecución de las operaciones que se investigan.
- ° Exponer el desarrollo de los hallazgos.
- ° Obtener el acuerdo de las diferentes opiniones sobre cada uno de los pasos antes de avanzar al siguiente.
- ° Estimular las decisiones.
- ° No perder de vista el hecho de que la decisión es prerrogativa de las personas responsables de la ejecución o dirección.

C A P I T U L O

I I I

S I S T E M A D E A U D I T O R I A

A D M I N I S T R A T I V A - C A S O P R A C T I C O

3.1 METODOLOGIA

Primeramente señalaremos que el caso práctico se limitará solamente al Departamento de Venta de Apuntes, Libros y - Revistas, ya que debería ser uno de los Departamentos más importantes de la Facultad de Contaduría y Administración y que nos - va a ayudar a conocer los diferentes recursos técnicos , materiales y humanos con que cuenta dicho Departamento.

Este Departamento es el centro de los estudiantes , para la compra de sus apuntes, libros y revistas en la Facultad - y la cual dirige y motiva al factor humano universitario, se debe preocupar y tratar de lograr una eficiencia adecuada al sistema y sus requerimientos.

Por lo que se menciona anteriormente, podemos decir que el Departamento de Venta de Apuntes Libros y Revistas, debe buscar la unión y la utilización adecuada de todos sus elementos con una buena comunicación general y con una supervisión y con - trol eficientes para lograr así los objetivos de la Facultad y - de sus integrantes; por esto consideramos de mayor importancia - enfocarnos a este Departamento, para el caso práctico.

En segundo término queremos hacer notar, que la presentación del estudio que se va a desarrollar contendrá todos - los pasos principales y necesarios que se requieren para lograr - una Auditoría Administrativa, pero sin dejar de considerar que - algunos de ellos se darán a conocer solamente como ejemplos, ya que para el fin de este estudio no serán necesarios, porque po - dría dar una imagen equívoca de éste, es decir, que el trabajo - se debe considerar con carácter de estudio y no con un carácter - lucrativo, lo cual, distorsionaría el objetivo del mismo.

Los ejemplos que se presentarán son: consideraciones de sondeo preliminar en el cual se menciona la duración del trabajo, la Carta Convenio (ver anexo 16) en la que se menciona lugar donde se desarrollará el trabajo, información necesaria, personal con que pueda contar el auditor, persona indicada para la entrega o comentarios del trabajo, el tiempo y el material que se utilizará.

Estos son algunos pasos que deberán considerarse - como ejemplos representativos del caso práctico solamente.

Con los siguientes sub-incisos se complementará - este punto, el cual nos llevará a conocer en forma general el objetivo principal de éste caso práctico.

Sondeo Preliminar

El sondeo preliminar es el que nos va a ayudar al establecimiento del alcance de ésta Auditoría.

Primeramente se sostuvieron pláticas en la Secretaría General, es decir, a un nivel directivo de la Facultad. Es tas pláticas y entrevistas preliminares son las que nos ayudaron a determinar el alcance de la Auditoría Administrativa, y sirvieron para la elaboración de los cuestionarios, los cuales - después de ser realizados y aplicados determinaron que la Auditoría Administrativa enfocó únicamente al Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas por ser el objeto de nuestra investigación y se quiso conocer.

- 1.- Su funcionamiento
- 2.- Fallas y problemas
- 3.- Sus limitantes

Posteriormente, se dió a conocer la duración de la

Auditoría para integrarla en los términos generales con los que se desarrollará el trabajo.

Y por último, se adjunta el cuestionario preliminar que se aplicó en el cual se pretende llegar a conocer las fallas o problemas que se suscitan en el Departamento y también nos sirvió para determinar los demás cuestionarios base para cada área o fase existente y cuyo principal objetivo fué sondear el estado real de éste y sus características primordiales, lo que nos conducirá a detectar el sector o sectores que pueden en un momento determinado, optimizar o afectar el procedimiento. Además se adjunta el cuestionario de la Secretaría General (ver anexo 3), el cuestionario para la Secretaría Administrativa (ver anexo 4) y el cuestionario para la persona encargada de éste Departamento

Se elaboraron cuestionarios para aplicarlos a Departamentos similares a éste, para otras facultades (ver anexo 5) y otras escuelas de Enseñanza Superior asociadas a ANFECA (ver anexo 6). Estos cuestionarios se aplicaron con el objeto de poder tener una comparación de su estructura, funcionamiento y eficiencia en relación con el de la Facultad de Contaduría y Administración.

Para complementar o afirmar los resultados obtenidos en la Auditoría Administrativa, se realizó una investigación de campo, la cual abarcó dos tipos de cuestionarios, uno para profesores (ver anexo 7) y otro para estudiantes de la Facultad (ver anexo 8), los cuales sirvieron para corroborar ésta Auditoría.

3.2 HIPOTESIS PLANTEADA

La hipótesis es una proposición que responde a un problema, es decir, es algo que se supone debe de ocurrir o - que está ocurriendo y que por tal motivo se recurre a la investigación para que a través de los resultados obtenidos finalmente pueda aceptarse o rechazarse tal proposición.

Las hipótesis que planteamos son:

"¿ Los estudiantes de la Facultad de Contaduría y - Administración utilizan libros y apuntes como base de sus estudios en su carrera?"

"¿ El Departamento no tiene el grado óptimo de eficiencia por no contar con el espacio, instalaciones y ubicación adecuada para satisfacer la demanda de los estudiantes y profesores de la Facultad?"

3.3 FIJACION O DETERMINACION DE OBJETIVOS DE LA AUDITORIA.

- ° Detectar fallas y problemas que existen en este Departamento.
- ° Revisar o determinar las políticas
- ° Revisar o determinar los reglamentos o estatutos
- ° Revisar que tipos de control existen
- ° Determinar que fuentes de información se utilizan
- ° Revisar o determinar los diagramas del Departamento.
- ° Conocer la opinión del factor humano sobre el trato que reciben de dicho Departamento.
- ° Encontrar soluciones posibles
- ° Proponer toda una serie de conclusiones y recomendaciones.

3.4 CUESTIONARIO PRELIMINAR

1.- ¿Cuáles son los objetivos de este Departamento?

Esta pregunta se originó, para saber si efectivamente se tienen planteados los objetivos de este Departamento, si son conocidos en el Departamento y ver si se están llevando a cabo.

R . - El objetivo de este Departamento es dar buenos precios a los alumnos para que compren sus libros a mejor precio que en otras librerías, además de prestar este servicio, vemos que efectivamente si se cumplen estos objetivos ya que por un lado se presta este servicio a la comunidad estudiantil de la Facultad, y por otra parte el precio de los libros, apuntes y revistas son más bajos que en otras librerías, ya que el Departamento traslada a los alumnos el descuento que hacen las editoriales a la Facultad.

2.- ¿Cuáles son las políticas generales?

Esta pregunta se realizó para conocer las políticas generales de este Departamento y ver si se están llevando a cabo.

R . - Fueron elaboradas por la Secretaría General y por la Secretaría de Planeación y Evaluación Académicas, una de ellas es que se les repercute el descuento que hacen las editoriales a los alumnos. Esta política es de apoyo a los alumnos, ya que los libros que se adquieren tienen un precio más accesible -- gracias al descuento otorgado.

3.- ¿Existe un organigrama en este Departamento?

Esta pregunta se realizó para conocer si se cuenta-

con un organigrama en éste y como esta estructurado.

R . - Este Departamento no tiene el organigrama. Se ve en éste que no se cuenta con un organigrama, por no contar con personal especializado, ya que las personas que laboran ahí (realizan su servicio social) desempeñan cualquier puesto que se les asigne.

4.- ¿Tiene este Departamento algún tipo de restricción legal?

Con esta pregunta se quiso saber si hay alguna restricción legal y de que tipo.

R . - Si ya que no se pueden hacer reimpresiones -- sin autorización del autor, ejemplo los boletines del Colegio de Contadores Públicos.

En esta restricción es importante tener cuidado de no incurrir en ella, mediante un control de inventarios de apuntes editados en la Facultad y realizar oportunamente, el trámite de autorización del autor de la reimpresión para que garantice la continúa existencia de apuntes.

5.- ¿Existen diagramas de forma y procedimientos y quienes los realizan?

R . - Si existen y los realiza la Secretaría Administrativa. Llega el alumno, pide el libro, si lo hay se extiende una nota numerada y foleada (Original y dos copias) progresivamente, se entrega al alumno original y copia, pasa a pagar en la caja en donde le anexa un tiquet a la nota y el sello de pagado , se regresa al Departamento a la ventanilla de entrega de libros, deja el recibo original con el tiquet, lo sellan de entregado en-

la copia y se le entrega el libro ó los apuntes con la copia al alumno.

En la compra de un libro implica el desplazamiento a la caja ya que ésta se encuentra ubicada en un lugar diferente. Un trámite más directo, implicaría que la caja esté en el mismo lugar del departamento.

6.- ¿Las instalaciones con que cuenta son adecuadas y suficientes para cumplir con sus objetivos?

Mediante esta pregunta se quiso conocer si las instalaciones existentes en el Departamento son las adecuadas para satisfacer las necesidades de un promedio de 17,000 estudiantes y 700 profesores.

R . - Muchos motivos por los cuales no se pueden surtir grandes cantidades, es donde se encuentra actualmente, por falta de espacio, incluso por el exceso de peso se ha tenido que quitar un anaquel (por opinión de los Arquitectos), otra cuestión es que no se tiene extensión telefónica para hacer los pedidos de libros.

Vemos que existen limitaciones en el Departamento, como son falta de espacio, lo que motiva la menor existencia de volúmenes para la gran población la cual basa el estudio de sus carreras en libros de texto y apuntes que editan los profesores en la Facultad.

7.- ¿Utilizan métodos de control de inventarios, diga cuales?

Aquí se quiso conocer si utilizan métodos de control

de inventarios y si éstos son los adecuados para los volúmenes que se manejan en éste.

R . - Se utiliza el método de unidades sobre valores y el control se realiza por medio de tarjetas de almacén para cada unidad de libros, revistas o apuntes, y se elaboran inventarios por pruebas selectivas una o dos veces al año, solamente cuando hay auditoría de Rectoría, se elabora un inventario al cien por ciento.

El control se lleva por medio de tarjetas de almacén para cada unidad de libros y con las pruebas selectivas periódicas se toman muestras que sean representativas, si se localiza algún error se hacen muestras selectivas más exhaustivas encaminadas a corregir el error.

8.- ¿Existe algún catálogo de los apuntes, libros y revistas que se tienen en existencia en éste Departamento.

En esta pregunta se quiso conocer si el Departamento cuenta con un catálogo y en que forma lo utilizan.

R . - Si existe un catálogo que está elaborado a máquina con los precios, los cuales se van actualizando de acuerdo a las listas de precios de las editoriales o por instrucciones de la Secretaría Administrativa.

El catálogo colocado en un vitrina adjunta al Departamento es la forma en que dan a conocer a los alumnos el material con que cuenta el Departamento, el cual consta de apuntes, libros y revistas, así como el precio de los mismos y el número de clave.

9.- ¿Se utiliza algún tipo de publicación y promoción para dar a conocer este Departamento en la Facultad.?

El objetivo de esta pregunta es conocer por que medio se da difusión a este Departamento, ver si en realidad es el adecuado.

R . - En la revista Bitácora salió una sola vez y ayuda la vitrina que se encuentra en exhibición con los libros ubicada a la salida de este Departamento.

Como se puede ver, no se le ha dado la debida importancia a darle difusión y publicidad ya que muchos alumnos compran sus libros en diversas librerías por desconocer que existen en el Departamento.

10.- ¿Que se hace con los catálogos?

El objetivo de la pregunta es conocer que uso se da a los catálogos, si es interno, externo o de que tipo.

R . - Se colocan en la parte posterior del Departamento a la vista de los alumnos, o cuando vienen estudiantes de alguna universidad de provincia o del Distrito Federal, se les obsequia un catálogo actualizado.

La utilización que se les da a los catálogos es más bien para uso interno del propio Departamento ya que se pudo observar que se tiene uno a la vista de los alumnos (vitrina).

11.- ¿En que horario funciona este Departamento?

Con esta pregunta se quiere saber el horario de servicio de éste, y si es funcional de acuerdo a los requerimientos

de los estudiantes.

R . - En las mañanas de 9:00 a 13:00, en la tarde de 17:00 a 20:00 horas, vemos que el horario si es el adecuado , de acuerdo al horario de los alumnos en el turno matutino es de las 7:00 a las 13:00 horas y en el vespertino de las 16:00 a las 22:00 horas, el cual es suficiente para que los alumnos adquieran el material que necesitan.

12.- ¿La ubicación del Departamento afecta en sus ventas?

Con esta pregunta se quiso conocer en que grado la ubicación del Departamento repercute en sus ventas, o por el contrario saber si no afectan.

R . - No se sabe ya que siempre ha estado ubicado en el mismo lugar desde su creación a la fecha, por lo que no se tiene un punto de referencia.

13.- ¿Cuáles son las fuentes de reclutamiento de personal?

El objetivo de esta pregunta es conocer mediante que medio el Departamento solicita y selecciona el personal requerido para cumplir sus funciones de operación.

R . - Mediante avisos y solicitudes en la revista Bitácora se solicita personal de servicio social, y dos personas que envía la Secretaría Administrativa (secretarias).

Vemos que no existe especialización por parte del personal, ya que en su mayoría son estudiantes que realizan su

servicio social, y por lo mismo hay mucha rotación de personal y se tiene que adiestrar continuamente.

14.- ¿Existe algún sindicato obrero patronal?

Se quiso conocer si existe algún sindicato y la ingerencia que pueda tener y repercutir en el Departamento.

R . - Unicamente las secretarias que envía la Secretaría Administrativa pertenecen al STEUNAM, estas dos personas realizan actividades de tipo operativo, por lo que no hay influencia en el Departamento.

15.- ¿Utilizan incentivos para el personal y de que tipo?

Se quiso saber si tienen algún aliciente para el personal de servicio social, para que se interesen en realizar su servicio social.

R . - Si hay incentivos para las personas de servicio social, los cuales fueron implantados en la administración pasada y consiste en hacerles un descuento del 10% sobre el precio de venta (hasta la fecha se sigue con este sistema), el descuento se les hace exclusivamente en el semestre en que cumplen su servicio social.

Este incentivo es atractivo para los estudiantes para hacer su servicio social en este Departamento.

16.- ¿Cuántos anaqueles tienen y de que capacidad cada uno?

Con esta pregunta se quiso conocer a cuanto ascien-

de el número de volúmenes existentes en el Departamento, además de saber si los anaqueles son suficientes de acuerdo al volumen de libros que se tengan.

R . - Se tienen cuatro anaqueles con una capacidad promedio de once mil volúmenes, que pueden ser: libros, revistas y apuntes, considerando la comunidad estudiantil de la Facultad.

Se ve claramente que la cantidad de anaqueles, así como el volumen de libros, apuntes y revistas no alcanza a satisfacer las necesidades de los alumnos

17.- ¿Cuáles son las medidas de éste Departamento?

Aquí se quiso conocer si el Departamento tiene el tamaño necesario para la capacidad de libros, apuntes y revistas que sean suficientes a la demanda estudiantil de material didáctico, bibliográfico, y hemerográfico en que se basan los dos carreras de la Facultad.

R . - Son treinta y nueve metros cuadrados aproximadamente se ve claro que es chico este Departamento e insuficiente a las necesidades de los estudiantes, por lo que se debe de pensar en una reubicación de este, con las dimensiones y una capacidad idónea para la existencia de los artículos. Además de la necesidad de un almacén más grande que se encuentre junto al Departamento

18.- ¿Cuántos escritorios y mesas de trabajo existen en este Departamento?

Mediante esta pregunta se trató de conocer el mobi-

liario de trabajo con que se cuenta en este Departamento y si es el adecuado.

R . - Hay un escritorio y cuatro mesas de trabajo , el mobiliario es insuficiente, además que no cuenta con el espacio suficiente para tener más mobiliario.

19.- Con cuantas máquinas de escribir cuenta?

Aquí se trató de conocer con cuanto equipo cuentan para operar y si es suficiente.

R . - Cuenta con dos máquinas de escribir (actualmente están descompuestas).

La falta de mantenimiento de las máquinas de escribir da una imagen negativa de este Departamento, ya que las cartas que se elaboran y que se dirigen a los suscriptores de la revista de la Facultad no llevan una presentación adecuada, lo que deja mucho que decir.

20.- ¿Que tipo de mantenimiento se utiliza en este Departamento?

El objetivo de esta pregunta es conocer el tipo de mantenimiento en general que se realiza en éste, como puede ser limpieza, revisión periódica del sistema eléctrico, máquinas de escribir, reparación o reemplazo de anaqueles , etc.

R . - Es deficiente ya que se necesita hablar a intendencia para que hagan la limpieza una vez a la semana, hace falta una fumigación periódica..

Este es otro aspecto de evidente descuido, ya que -

el mantenimiento de limpieza es elemental para conservar en - - buen estado los libros y se debe de programar diariamente y además que es perjudicial para las personas que laboran en él.

21.- ¿El personal de este Departamento es Administrativo o Académico?

El objetivo de esta pregunta es conocer de que tipo es el personal que labora en el Departamento.

R . - El personal Administrativo son dos secretarías y el Académico es el Jefe del Departamento; quién coordina a las dos secretarías y a las personas del servicio social

22.- ¿Existen controles de Ventas y cuales son?

Se quiso conocer el tipo de control interno de ventas de este Departamento.

R . - Se elabora un informe diario del total de ventas en unidades físicas y precios unitarios de esta forma se en cargan las unidades en las tarjetas de almacén. En la sección Administrativa, estas tarjetas se deben de llevar también, pero actualmente no se estan realizando.

Se puede ver que no existe una adecuada coordinación entre el Departamento y la Secretaría Administrativa, ya - que el control es llevado a cabo por este Departamento y que se verifica con la caja al hacer su corte.

Lo que se está dejando que el Departamento funcione en forma independiente en cuanto a su operación y funcionamiento.

23.- ¿Se hacen descuentos a profesores y trabajado -
res?

Con esta pregunta se quiso conocer que política de
ventas se utiliza con profesores y trabajadores.

R . - Los descuentos a profesores y trabajadores se
elaboran de acuerdo a los contratos colectivos de trabajo, pre-
sentando una credencial exclusivamente y se les vende un sólo -
ejemplar de cada autor.

Esta es una buena forma de difundir los libros no -
solamente entre los alumnos si no también entre el personal Aca-
démico y el personal Administrativo, aprovechando el descuento-
del 10% a que tienen derecho según los contratos Colectivos de
Trabajo de ambos.

24.- ¿De que sección depende este Departamento ?

Con esta pregunta se quiso conocer de quien depen -
de el Departamento.

R . - De la Secretaría Administrativa.

Se ve claramente que este Departamento depende 100%
de la Secretaría Administrativa, quién es la encargada de deter-
minar los objetivos del Departamento, así como fijar los planes
generales del mismo.

25.- Breve historia de este Departamento.

R . _ Este Departamento empezó a dar servicio desde
el año de 1969 en septiembre. Anteriormente no existía este De

partamento, se creó dado el creciente número de alumnos y de la necesidad de éstos de allegarse de los medios didácticos y bibliográficos necesarios para satisfacer las necesidades del estudiantado.

3.5 CUESTIONARIO PARA LA SECRETARIA GENERAL

El cuestionario que se aplicó a la Secretaría General sirvió de base, para elaborar el cuestionario preliminar -- que se aplicó al Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración.

Los objetivos principales de la Secretaría General son:

- ° Organizar las juntas del Consejo Técnico
- ° Elaboración y Control de los asuntos escolares
- ° Controlar y supervisar los aspectos Administrativos del profesorado de la Facultad.
- ° Elevar el nivel Académico de la escuela a través de actualización de planes de estudio.
- ° Actualizar a los profesores
- ° Dar todo el apoyo posible al personal de la Facultad.

La Facultad de Contaduría y Administración se preocupa por que salgan bien preparados los alumnos en cuanto a conocimientos teórico-prácticos, de las materias cursadas durante su carrera para que obtengan seguridad de sí mismos y puedan desempeñar, los cargos que le sean encomendados, ya que se cuenta con una población estudiantil de 17,000 alumnos y 785 profesores que imparten su cátedra. (ver anexo 3).

3.6. CUESTIONARIO PARA LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA

El cuestionario que se aplicó a la Secretaría Administrativa también sirvió de base para llevar a cabo la Auditoría Administrativa del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración, ya que este Departamento depende cien por ciento de dicha Secretaría, sus objetivos son los siguientes:

- ° Mantener coordinación constante con la Secretaría General, en materia de Administración del Presupuesto, buscando la optimización en su manejo.
- ° Lograr una buena comunicación con las secciones sindicales, optimizando las relaciones laborales que se tienen con el personal Administrativo.
- ° Mantener una buena coordinación con la Dirección General de Obras, en lo relativo a los trabajos que ésta desarrolle en las instalaciones de la Facultad, ubicadas en ciudad Universitaria.
- ° Lograr una buena coordinación con la División de Estudios de Posgrado y con la División de Educación Continua, en cuanto a Registro y Control de personal Administrativo que tienen adscrito.
- ° Lograr coordinar adecuadamente, el ejercicio del presupuesto de la división de Estudios de Posgrado.
- ° Efectuar oportunamente el pago de sueldos al personal Académico y al personal Administrativo de la Facultad.

- ° Llevar en forma eficiente el registro y control del personal Administrativo, de la División de Estudios Profesionales y de la División de Estudios de Posgrado, siempre que su adscripción sea en las oficinas ubicadas en ciudad Universitaria.
- ° Llevar un adecuado control de los servicios de Intendencia.
- ° Atender a tramitar con oportunidad las requisiciones de compra y las solicitudes de aprovechamiento.
- ° Llevar registros y controles contables que permitan conocer los resultados obtenidos en los ingresos extraordinarios de la División de Estudios Profesionales.
- ° Efectuar con eficiencia los trámites de pago a proveedores.
- ° Controlar en forma correcta los ingresos diarios de las cajas matutina y vespertina.
- ° Prestar el servicio de venta de libros y apuntes que requieran los alumnos y profesores de la Facultad.
- ° Mantener actualizado el inventario de bienes muebles, Mobiliario y Equipo de la Facultad.
- ° Prestar correctamente los recursos de apoyo para la realización de eventos organizados por la Facultad.
- ° Proporcionar a las Secretarías y Centros de la Divi

sión de Estudios Profesionales, la papelería y los artículos de escritorio que requieren para su operación.

- ° Realizar los servicios de archivo, correspondencia y mensajería que requieran las Secretarías y los funcionarios de la División de Estudios Profesionales.
- ° Efectuar los servicios de mantenimiento "menores" a las instalaciones, mobiliario y equipo de la División de Estudios Profesionales y de la División de Estudios de Posgrado, cuyas instalaciones estén ubicadas en la Ciudad Universitaria.
- ° Efectuar las reproducciones en fotocopiado y steno - cil que se requieran para la Facultad.

La Secretaría Administrativa, lleva buenas relaciones con el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas, ya que depende de ésta; los controles financiero y contable, los cortes diarios de caja y las notas de venta, se llevan en ésta Secretaría, y las tarjetas de almacen y copias de venta se llevan en el propio Departamento y éste elabora su informe mensual, el cual dirige a la Secretaría Administrativa, a la atención del Departamento de Recursos Financieros; los reportes del Departamento se elaboran exclusivamente para verificar contra lo recibido en la caja, que ésta es atendida por dos personas - una en el turno matutino de 8:30 a 13:00 horas y en el turno vespertino de las 17:00 a las 20:00 horas y si se cumple con este horario, la persona que atiende la caja es personal Administrativo, se le adiestra y capacita; no existe un buzón para que se atiendan las sugerencias por parte de los alumnos y profesores en dicha Secretaria. (ver anexo 4)

3.7 CUESTIONARIO PARA LA PERSONA ENCARGADA DEL DEPARTAMENTO

1. ¿Usted abre y cierra éste Departamento?

Con ésta pregunta se quiso saber si el encargado -- del Departamento es el responsable de abrir y cerrar éste Departamento, o si delega esta responsabilidad a otra persona.

R . - Sí, salvo cuando no hay personal (de servicio social) que preste su servicio, es cuando está cerrado.

El encargado, es el responsable de abrir y cerrar el Departamento, de coordinar y seleccionar al personal necesario para la prestación de éste servicio.

2. ¿Cuál es el horario en que está usted?

Esta pregunta se originó para saber si el encargado del Departamento cumple un horario, en el cual pueda coordinar el trabajo, adiestrar al personal y resolver los problemas que se puedan suscitar.

R . - Mañanas de 9:00 a.m. a 13:00 y tardes de 17:00 a 20:00 horas. El encargado está el tiempo suficiente para la coordinación del personal y de las actividades propias del Departamento y en caso de surgir cualquier contingencia darle la debida solución.

3. ¿ Que objetivos tiene éste Departamento?

Esta pregunta se originó para ver si efectivamente han sido planeados los objetivos de éste Departamento y ver si se están llevando a cabo .

R . - Darles buenos precios a los alumnos, para que compren sus libros más baratos que en otras librerías, aprovechando los descuentos que hacen las editoriales a la Facultad.

Si se cumplen con los objetivos, ya que el Departamento traslada a los alumnos los descuentos que le hacen las editoriales a la Facultad, repercutiendo en un precio más bajo - para los alumnos, con la ventaja de poderlos adquirir dentro de la misma Facultad.

4. ¿ Quién determina esos objetivos ?

Con ésta pregunta se quiso conocer al responsable(s) de fijar los objetivos del Departamento, y en base a qué termina (n) dichos objetivos.

R . - De común acuerdo el Jefe del Departamento -- con las autoridades de la Facultad, como la Secretaría Administrativa, la Secretaría General y la Secretaría de Planeación y Evaluación Académicas, aunque éste Departamento depende de la Secretaría Administrativa.

Como se ve los objetivos se fijan a nivel directivo y se fijan de acuerdo a las necesidades del propio Departamento a su vez coordinados con los objetivos de la Facultad.

5. ¿ Cuáles son los planes y objetivos a corto y largo plazo?

Con ésta pregunta se quiso conocer cuales son los planes del Departamento, así como sus objetivos a corto y largo plazo y saber si se han planeado y llevado a cabo.

R . - Que el fondo editorial funcione correctamente y se manden imprimir los apuntes necesarios de cada semestre antes de que éste se inicie.

Se ha descuidado el aspecto operativo del Departamento, ya que para la impresión de apuntes solo se necesita tramitar la impresión a tiempo, para que ésta se realice oportunamente, que es al inicio de cada semestre. Por lo que los planes y objetivos del Departamento no se han estado llevando a --cabo.

6. ¿Quién se encarga de realizar esos planes y objetivos?

En ésta pregunta se quiso conocer al responsable(s) de llevar a cabo dichos planes y objetivos, y ver si se están --llevando a cabo.

R . - La Secretaría de Planeación y Evaluación Académicas coordinada con el fondo editorial y con cada uno de los coordinadores de área y con el Centro de Investigación, pero --actualmente no se están llevando a cabo.

Los planes y objetivos del Departamento están escritos, pero no se dan a conocer, por lo que los responsables no los llevan a cabo, aún en el mismo Departamento no se sabe de --la existencia de los planes y objetivos. El Departamento cuenta con elementos técnicos y operativos necesarios para su buen funcionamiento, pero no se le ha dado la debida importancia, --considerando la necesidad de los 17,000 alumnos aproximada--mente con que cuenta la Facultad de allegarse del material di--dactico, bibliográfico y hemerográfico necesarios para la reali--zación de sus estudios profesionales.

7. ¿Quién coordina la realización de esos planes?

Con ésta pregunta se quiso conocer al responsable de coordinar la realización de los planes, y ver si efectivamente se ha encargado de coordinar y vigilar que los planes se estén llevando a cabo.

R . - La Secretaría Administrativa, en coordinación con el encargado del Departamento.

No ha habido tal coordinación, por lo que los planes no se llevan a cabo.

8. ¿Existen políticas dentro de éste Departamento?

Con esta pregunta se quiso conocer si existen políticas en el Departamento y en caso de haberlas, saber en que políticas se basa el funcionamiento del Departamento.

R . - Sí las hay y son:

1.- Una vez cerrada la caja, no se cobra en éste Departamento.

2.- No entra ninguna persona ajena al Departamento cuando no se encuentre el encargado.

3.- Realizar los descuentos contemplados en los contratos colectivos del A.P.A.U.N.A.M. y del S.T.E.U.N.A.M. , que son del 10%.

Estas políticas van enfocadas, la primera a evitar fraudes o fugas que pudiera haber, además como la caja se encuentra ubicada en otro lugar ajeno al Departamento, por cuestión de orden no se deben recibir pagos de libros. La segunda también contempla el orden, ya que no estando el encargado del Departamento, que es quien coordina y vigila su buen funciona-

miento, podrían entrar personas ajenas y perturbar el trabajo . La tercera más que política, es la observancia y cumplimiento - de las disposiciones contempladas en los contratos colectivos - del A.P.A.U.N.A.M. y del S.T.U.N.A.M.

9. ¿Quién determina esas políticas?

Con ésta pregunta se quiso conocer al responsable de fijar las políticas del Departamento, y si ésta persona se encarga de que las mismas se lleven a cabo.

R . - 1. La de descuentos, el contrato colectivo de trabajo del A.P.A.U.N.A.M. y del S.T.U.N.A.M.

2. Las demás políticas el encargado del Departamento. Estas políticas las fijó el encargado del Departamento en base a que no se maneja dinero y por otro lado, para no perder el control del mismo.

10. ¿Existen sistemas y procedimientos adecuados al Departamento?

Con ésta pregunta se quiso conocer, si existen estos y si son funcionales.

R. - Si existen, pero los alumnos se quejan del sistema de pago, ya que la caja está muy lejos y no existe ninguna comunicación y coordinación. Los procedimientos y manuales están guardados en la Secretaría Administrativa.

Los sistemas y procedimientos no son adecuados, ya que la caja está en diferente lugar del Departamento, también el almacén se encuentra ubicado en diferente lugar por falta de espacio en el Departamento.

11. ¿Existen programas y presupuestos?

En esta pregunta se quiso conocer si existen programas y si están acorde con los objetivos del Departamento y si existen presupuestos y si están acorde a las necesidades de tener suficiente inventario para satisfacer la demanda de la Facultad.

R . - La Secretaría Administrativa es la encargada del presupuesto, y se tienen problemas con diferentes editoriales, ya que no se les paga oportunamente y los programas no se llevan a cabo.

El no realizar los pagos oportunamente por parte de la Secretaría Administrativa, es una falla operativa, que no ocurriría, si la Secretaría y el Departamento mantuvieran una buena coordinación

12. ¿Quién fija esos programas?

Se quiso conocer quien se encarga de elaborar los programas.

R . - La Secretaría Administrativa coordinada con la Secretaría General, estos programas no los conoce el Departamento.

13. ¿Los programas son a corto y largo plazo?

Con ésta pregunta se quiso conocer que programas tienen prioridad por su necesidad inmediata de llevarlos a cabo y cuales requieren de una planeación a futuro.

R . - A largo plazo, el de tener suficiente existencia de libros si se tuviera suficiente espacio en el almacén, y

a corto plazo que los apuntes se tengan antes de cada semestre.

Estos como podemos ver se ha tenido dificultad en llevarlos a cabo, ya que por un lado la falta de espacio en el almacén impide tener la cantidad de libros, apuntes y revistas que son deseables no solo para satisfacer la demanda estudiantil de la Facultad, también complementar la preparación de los alumnos con lecturas complementarias, las cuales se podrían dirigir también a profesores, lo que redundaría en la elevación del nivel académico de la Facultad. Por otra parte la adecuada coordinación de el Departamento con el fondo editorial, para lograr que los apuntes estén impresos antes de iniciar el semestre, con lo cual se daría un servicio más eficiente.

14. ¿Existen manuales de políticas?

15. ¿Existen manuales de organización?

16. ¿Existen diagramas de procedimientos?

Con éstas preguntas se quiso conocer si existen los manuales y diagramas, además de saber si se adecúan a las necesidades del Departamento.

R . - Sí existen, se encuentran en la Secretaría Administrativa, el Departamento no cuenta con una copia de ellos.

El Departamento debería coordinarse con la Secretaría Administrativa, y solicitar que se le haga llegar una copia de los manuales y diagramas.

17. ¿Existe un organigrama de éste Departamento?

Esta pregunta se originó para saber como está es -

estructurado el Departamento.

R . - El Departamento no cuenta con un organigrama.

18. ¿Existen manuales del empleado o de bienvenida?

R . - No existen.

Aunque el Departamento no cuenta con manuales de bienvenida, éstos no son muy necesarios, ya que el personal que labora en el Departamento, dos de ellos los envía la Secretaría Administrativa, y las demás personas realizan ahí su servicio social, por lo que el personal se considera eventual.

19. ¿Existe especialización dentro del Departamento?

Se quiso conocer si hay especialización por parte del personal que labora en el Departamento y de que tipo.

R . - No se cuenta con personal especializado, ya que cada doscientas sesenta horas hay que entrenar nuevo personal, que es el tiempo que dura el servicio social.

No existe especialización debido a la rotación constante por parte del personal de servicio social.

20. ¿Existe adiestramiento y capacitación del personal a su cargo?

Se quiso conocer el grado de especialización en cada función.

R . - Solamente para los de servicio social que a las 260 horas terminan, y al nuevo personal lo va capacitando -

el encargado.

21. ¿La autoridad se ejerce de arriba hacia abajo - igual que la responsabilidad?

Se quiso conocer en qué forma se dá la autoridad y responsabilidad.

R . - Igual, ya que en ocasiones cuando faltan algunos libros o se equivocan al elaborar una nota, se les cobra a los alumnos de servicio social, ya que se aceptan personas de servicio desde que cursan el primer semestre.

La autoridad y responsabilidad se ejerce en el mismo grado.

22. ¿Existe un superior en cada función?

Se quiso conocer de que forma se dá la autoridad -- dentro de cada función del Departamento.

R . - El encargado es el que supervisa todas las -- funciones.

Esto es debido a la experiencia y conocimiento que tiene del Departamento, ya que funge como encargado desde que se creó el Departamento.

23. ¿Como distribuyen el trabajo?

Se quiso conocer si el trabajo se distribuye por -- funciones o por puestos.

R . - Del personal administrativo, el trabajo se -- distribuye entre la secretaria del turno matutino y la del tur-

no vespertino, que consiste en contestar la correspondencia a los suscriptores de la revista y a los que solicitan información. Los de servicio social, haciendo notas, entregando los libros en las ventanillas, acomodando los pedidos recibidos. El encargado asigna las funciones anteriores y coordina que se realicen en forma óptima.

24. ¿Existen incentivos para el personal?

R . - Solo para los de servicio social y se le hace un 10% de descuento en libros y apuntes en su semestre.

Lo cual hace atractivo realizar el servicio social en el Departamento, ya que a la vez que prestan un servicio a la Facultad obtienen el descuento señalado.

25. ¿Quién recibe las quejas del personal?

Se quiso conocer si se reciben quejas y si son atendidas.

R . - La Secretaría Administrativa, pero no las toma en cuenta, como la instalación de una línea telefónica, el aseo diario del Departamento, y reparar las máquinas de escribir.

Sugerencias que deben ser atendidas por considerarse básicas para el funcionamiento eficiente del Departamento.

26. ¿Realiza juntas con el personal?

Se quiso saber si se realizan y que aspectos tocan.

R . - Se realizan en casos especiales, ya que sobre la marcha se dan las instrucciones convenientes.

Como el encargado se encuentra en ambos turnos, dadas las instrucciones necesarias.

27. ¿Cada cuando las realiza?

Tendiente a conocer la frecuencia de éstas.

R . - Esporádicamente, o sea, cuando se presenta un problema mayor, o haya que dar nuevas instrucciones.

28. ¿Esas juntas son solo del Departamento o con la Secretaría Administrativa?

R . - Muy rara vez con la Secretaría Administrativa sólo se realizan con la Secretaría, cuando ésta las propone.

29. ¿En la Secretaría Administrativa se elaboran reportes acerca del Departamento?

R . - Lo desconoce, la Secretaría Administrativa no le hace llegar sus reportes u observaciones.

30. ¿De que sección depende éste Departamento?

Esta es una pregunta de control en la que se quiso corroborar la respuesta.

R . - De la Secretaría Administrativa.

31. ¿Cuales son los medios de control más utilizados?

Está orientada a saber cuales son los medios de control que se utilizan con mayor frecuencia.

R . - Control de existencias mediante tarjetas de -
almacen, control de entradas mediante facturas debidamente re -
quisitadas, control de suscriptores de la revista de la facul -
tad, control de ropa deportiva mediante tarjetas, del material -
del centro de informática Cobol y Fortran.

El control que se realiza es completo, ya que se re
gistran tanto entradas como salidas del material, así como con -
trol de existencias mediante tarjetas.

32. ¿Existen controles de venta y cuales son?

El objetivo de esta pregunta es conocer el tipo de
control interno de ventas del Departamento.

R . - Control de ventas diarias, unidades y valores
a precio de venta (diario), posteriormente se hace mensual y --
anual para saber cuanto se vendió.

Este control sirve para llevar un record de las ven
tas, que comparado contra las compras y gastos se determina si -
hubo utilidad o pérdida durante el ejercicio.

33. ¿Existen controles de inventarios y cuales son?

Se quiso conocer que tipo de control de inventarios
es el utilizado.

R . - Mediante tarjetas de almacen y se hacen prue -
bas selectivas periodicamente.

Si en las pruebas selectivas se localiza algún - --
error, se hacen pruebas más exhaustivas.

34. ¿Lleva usted controles financieros y contables -
y cuales son?

Se dirige a conocer información acerca de éstos con
troles.

R . - Los lleva la Secretaría Administrativa.
Estos controles no los lleva el Departamento, ya -
que no maneja el dinero que es producto de las ventas.

35. ¿ Existen controles administrativos y cuales -
son?

Orienta a conocer si se le delega algún control ad-
ministrativo.

R . - Los lleva la Secretaría Administrativa.
Estos controles los lleva ésta Secretaría, en vir -
tud que de ella depende el Departamento cien por ciento.

36. ¿Existe un control de calidad en cuanto a los -
apuntes, libros y revistas?

Orienta a conocer el tipo de control utilizado.

R . - En cuanto a apuntes el fondo editorial. En -
cuanto a libros la Secretaría General coordinada con la Secreta-
ría de Planeación y Evaluación Académicas, que son las que deci -
den que libros se venden.

El fondo editorial no está llevando a cabo ese con-
trol. Las Secretarías mencionadas se encargan del aspecto técni-
co, de evaluar los libros que se venden.

37. ¿Que medidas tiene el almacén, y con cuantos --
anaqueles cuenta?

Orienta a conocer el espacio físico, así como su ca
cidad.

R . - El almacen tiene 25 Mts. cuadrados aproximadamente y cuenta con treinta y tres anaqueles.

38 . ¿ Que tipo de mantenimiento se utiliza en el -
almacen?

Tendiente a conocer si existe, y de que tipo.

R . - Cuando se convence al personal de intenden -
cia, para que se haga la limpieza.

Con lo que se puede ver que al almacen no se le dá -
el debido mantenimiento.

39 . ¿ Existen medidas de seguridad en el almacen

R . - Ninguna, ya que no hay extinguidores y se -
encuentran sustancias químicas, ya que en el mismo lugar se en -
cuentra la imprenta.

Al almacen no se le ha dado la debida importancia.

40 . ¿ Que personal atiende el almacen?

Se quiso conocer si existe personal especial para -
el almacen.

R . - El mismo del Departamento de Venta de Apuntes
Libros y Revistas.

El encargado del Departamento, es también el respon -
sable de llevar el control del almacen.

41 . ¿ Donde se encuentra ubicado el almacen?

Se quiso conocer la ubicación física del almacen.

R . - Abajo del auditorio, en la sala de máquinas.

En él se encuentran los apuntes, libros y revistas -
que no caben en el Departamento.

42. ¿ Existen medidas de seguridad en el Departamento ?

Se quiso conocer si éstas existen y si son adecuadas.

R . - Solo un extinguidor, no hay salida de emergencia, y es un lugar donde hay mucho ruido en los intervalos de clases.

La Secretaría Administrativa es la encargada de tomar las medidas de seguridad necesarias.

43. ¿ A partir de cuando se creó el Departamento?

Se quiso saber de cuando data su funcionamiento.

R . - A partir de septiembre de 1969, en el que se empezaron a imprimir los apuntes.

Como se puede ver, su funcionamiento y servicio ha sido el mismo, desde su creación hasta la fecha.

44. ¿ Existen medidas de higiene y seguridad en este Departamento?

Se quiso conocer si éstas medidas existen, y de que tipo.

R . - No, ya que no hay botiquín, ni garrafón de agua.

Esta es otra de las fallas que se han tenido para con el Departamento.

45. ¿ Qué nivel de ventas há tenido el Departmaento?

R . - Record de ventas de mil novecientos ochenta a la fecha:

1980	2'328,266.00
1981	3'123,785.00
1982	5'834,682.00

El promedio de ventas en lo que va de 1983 hasta el mes de julio es de 8'000,000.00 , a pesar de los veintiocho - días de huelga que hubo en el mes de junio. Esto se hace con el objeto de tener una idea de las ventas, ya que no se manejaron - valores.

3.8 CUESTIONARIO PARA LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA U. N. A. M.

GUIA PARA LOS DEPARTAMENTOS DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS Y DEMAS ARTICULOS DE LAS FACULTADES DE LA UNVIERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO.

1.-¿CUAL ES EL OBJETIVO PRINCIPAL DE ESTE DEPARTAMENTO?

Proporcionar e informar, de los libros, manuales y revistas que edita la Facultad de Medicina, así como de libros de la O.P.S./O.M.S. (Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud), a un bajo costo, únicamente a profesores y alumnos de esta Facultad.

2.-¿ESTE DEPARTAMENTO ES CONCESIONADO POR LA DISTRIBUIDORA DE LIBROS DE LA UNAM, O FUNCIONA COMO PARTE INTERNA DE ESTA FACULTAD?

Funciona como parte interna de esta Facultad de Medicina.

3.-¿CUAL ES EL FUNCIONAMIENTO EN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS, REVISTAS O DEMAS ARTICULOS DE ESTA FACULTAD?

Se reciben, manuales, programas, libros y revistas de los Departamentos, así como de la O.P.S./ O.M.S., existiendo un sistema de registro de venta de alumnos, y así mensualmente se informa a los Jefes de Departamento o en su caso a la O.P.S./ O.M.S., de las existencias al corte del mes, y de las ventas de ese período.

4.-¿QUE TIPO DE ARTICULOS VENDEN EN ESTE DEPARTAMENTO: LIBROS, APUNTES, REVISTAS, ENCICLOPEDIAS U OTROS?

Textos, apuntes, revistas, manuales y programas e -
instrumental.

5.-¿EL MATERIAL QUE VENDEN EN ESTE DEPARTAMENTO LO EDITA LA FACULTAD, LO ADQUIEREN POR MEDIO DE LAS EDITORIALES O -
POR QUE MEDIO LOS ADQUIEREN.?

Editado por la Facultad de Medicina y por la inter-
vención de la O.P.S./O.M.S.

6.-¿TIENE ESTE DEPARTAMENTO ALGUN TIPO DE PROMOCION?

Por medio de la revista que edita la propia Facul -
tad y la gaceta.

7.-¿EXISTEN CATALOGOS DEL MATERIAL QUE TIENEN EN -
EXISTENCIA?

No

8.-¿CADA CUANDO ACTUALIZAN LOS CATALOGOS?

No

9.-¿LOS CATALOGOS ACTUALIZADOS LOS REPARTEN A LOS -
PROFESORES Y A ALUMNOS A TIEMPO?

No existen

10.-¿QUE TRAMITES DEBEN REALIZAR EN LA COMPRA DE ALGUN LIBRO O ARTICULO LOS ALUMNOS O MAESTROS?

Para la compra, de textos, revistas, el profesor o alumno, deben presentar credencial actualizada, los mismos artículos y manuales, programas, etc., a público en general, otro precio. (bajo costo).

11.-¿ESTE SERVICIO ESTA CONSIDERADO PARA ALUMNOS Y MAESTROS O SOLAMENTE PARA ALUMNOS?

Alumnos, maestros de la Facultad de Medicina y público en general.

12.-¿CON QUE HORARIO FUNCIONA ESTE DEPARTAMENTO?

De 9:00 a 15:00 horas , de lunes a viernes.

13.-¿EL PERSONAL QUE LABORA EN ESTE DEPARTAMENTO ES ESPECIALIZADO O DE QUE TIPO?

Con experiencia en el ramo.

14.-¿CUANTAS PERSONAS LABORAN EN ESTE DEPARTAMENTO Y EN QUE HORARIO?

6 (seis) personas

2 Personas de 7:00 a 15:00 hrs. L. a V.

1 Persona de 7:30 a 14:00 hrs. L. a V.

1 " de 8:00 a 14:30 hrs. L. a V.

1 " de 9:30 a 16:00 hrs. L. a V.

1 " de 8:30 a 15:00 hrs. y de 17:00 a 20:15 hrs.

15.-¿QUIEN ES EL ENCARGADO DE ESTE DEPARTAMENTO Y QUE TIPO DE DECISIONES LLEVA A CABO?

C.P. Ma. del Carmen P. Escalante López, Jefe Director y Srta. Matilde Montaña Miranda.

Las necesarias para un buen funcionamiento del Departamento.

16.-¿QUE TIPO O TIPOS DE INVENTARIOS Y CONTROL INTERNO UTILIZAN?

P.E.P.S. (Primeras entradas, primeras salidas)

17.-¿EN QUE SE BASARON PARA UBICAR FISICAMENTE ESTE DEPARTAMENTO?

No se cuenta todavía con el local definitivo, para la Librería.

18.-¿CUALES SON LAS MEDIDAS APROXIMADAS DE ESTE DEPARTAMENTO?

De acuerdo a las necesidades, las medidas requeridas serán de: 250 Mts.²

19.-¿EXISTE UN ALMACEN EXCLUSIVO PARA ESTE DEPARTAMENTO Y QUE MEDIDAS TIENE?

Se integra en las medidas arriba mencionadas, y actualmente tiene una medida de 150 Mts.²

20.-¿ EXISTE UN ORGANIGRAMA DE ESTE DEPARTAMENTO?

La sección se encuentra integrada al Departamento de Ingresos y Egresos.

21.-¿ USTED CREE QUE PARA LA POBLACION ESTUDIANTIL Y DE MAESTROS ES EFICIENTE ESTE DEPARTAMENTO ?

Para la Facultad de Medicina "SI"

22.-¿ DE QUE SECCION DE ESTA FACULTAD DEPENDE ESTE DEPARTAMENTO?

De la División de Estudios Profesionales, Departamento de Ingresos y Egresos.

23.- BREVE HISTORIA DE ESTE DEPARTAMENTO.

Se inició con la Revista de la Facultad y textos de la O.P.S./ O.M.S., poco a poco, se integraron los manuales, programas, etc., conforme lo iban editando los Departamentos.

24.-¿CUAL ES LA POBLACION ESTUDIANTIL DE ESTA FACULTAD Y CUAL ES EL PROMEDIO DE MAESTROS?

Seis Mil alumnos

Cuatro mil profesores

25.-¿EXISTEN CONTROLES DE VENTA, CUALES SON?

Al cubrir el importe del manual o libro en la caja, se le entrega a cambio un recibo oficial, con los requisitos necesarios, que ampara esta misma, posteriormente pasa el alumno a la librería, en donde se le sella que ha sido entregado el libro o manual. (La caja se encuentra ubicada por separado a 8 mts. del Departamento).

26.-¿EXISTEN PROGRAMAS Y PRESUPUESTOS?

En cuanto a los manuales y revistas, el Departamento que edita, es el encargado de hacer su anteproyecto de presupuesto, para cubrir impresiones o gastos que se requieran y a la O.-P.-S./ O.M.S., el mecanismo es de : solicitar los libros cada inicio de ciclo.

27.-¿EXISTEN INCENTIVOS PARA EL PERSONAL?

No

28.-¿TIENEN ALGUN TIPO DE RESTRICCIÓN LEGAL?

No

29.-¿LAS INSTALACIONES Y EL SERVICIO EN GENERAL, ES-SUFICIENTE A LA DEMANDA?

No, de acuerdo a la pregunta N° (18)

30.-¿UTILIZAN EL CONTROL DE CALIDAD, EN QUE CASOS?

No, se revisa en la Sección, esto corresponde también al mismo Departamento que los edita.

31.-¿QUE TIPO DE MANTENIMIENTO SE REALIZA EN ESTE DEPARTAMENTO?

Ninguno, de acuerdo a la pregunta N° (18)

32.-¿CUANTOS ESCRITORIOS TIENEN?

Cinco

33.-¿CUANTAS MAQUINAS DE ESCRIBIR TIENEN?

Cuatro

34.-¿CUANTOS ANAQUELES Y DE QUE CAPACIDAD TIENEN?

No se contestó ésta pregunta.

3.9 CUESTIONARIO PARA LA ESCUELA BANCARIA Y COMERCIAL.

GUIA PARA LOS DEPARTAMENTOS DE VENTA DE APUNTES, LIBROS, REVISTAS Y DEMAS ARTICULOS DE LAS DIFERENTES ESCUELAS DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION EN EL DISTRITO FEDERAL.

1.-¿CUAL ES OBJETIVO PRINCIPAL DE ESTE DEPARTAMENTO?

Dar servicio a los estudiantes durante el semestre.

2.-¿ESTE DEPARTAMENTO ES CONCESIONADO POR ALGUNA PARTE EXTERNA O FUNCIONA COMO PARTE INTERNA DE ESTA UNIVERSIDAD?

Es concesionado.

3.-¿CUAL ES EL FUNCIONAMIENTO EN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS, REVISTAS O DEMAS ARTICULOS DE ESTA FACULTAD.

Compra y venta de libros.

4.-¿QUE TIPO DE ARTICULOS VENDEN EN ESTE DEPARTAMENTO: LIBROS, APUNTES, REVISTAS, ENCICLOPEDIAS U OTROS?

Libros y algo de papelería.

5.-¿EL MATERIAL QUE VENDEN EN ESTE DEPARTAMENTO LO EDITA LA FACULTAD, LO ADQUIEREN POR MEDIO DE LAS EDITORIALES O POR QUE MEDIO LOS ADQUIEREN?

Libros de diferentes editoriales y algunos que edita la propia escuela.

6.-¿TIENE ESTE DEPARTAMENTO ALGUN TIPO DE PROMOCION?

Si, por medio de la revista bibliovedades y algunos anuncios en periódicos.

7.-¿EXISTEN CATALOGOS DEL MATERIAL QUE TIENEN EN EXISTENCIA?

Si hay catálogos y los reparte, cuando los estudiantes los solicitan.

8.-¿CADA CUANDO ACTUALIZAN LOS CATALOGOS?

Constantemente, 2 años de acuerdo a las nuevas ediciones que incorporan o dejan de editarse.

9.-¿LOS CATALOGOS ACTUALIZADOS LOS REPARTEN A LOS ALUMNOS?

Si cuando lo solicitan.

10.-¿QUE TRAMITES DEBEN REALIZAR EN LA COMPRA DE ALGUN LIBRO O ARTICULO LOS ALUMNOS O MAESTROS?

Trámite directo con nota de remisión y caja registradora.

11.-¿ESTE SERVICIO ESTA CONSIDERADO PARA ALUMNOS Y MAESTROS O SOLAMENTE PARA ALUMNOS?

Para alumnos y maestros.

12.-¿CON QUE HORARIO FUNCIONA ESTE DEPARTAMENTO?

De 8:00 a 20:00 hrs.

13.-¿EL PERSONAL QUE LABORA EN ESTE DEPARTAMENTO ES ESPECIALIZADO O DE QUE TIPO.

Es a nivel auxiliar de librería, secretarías y contadores para trámites legales.

14.-¿CUANTAS PERSONAS LABORAN EN ESTE DEPARTAMENTO Y EN QUE HORARIO?

9 Personas

4 Personas de 8:00 a 17:00 hrs.

5 personas de 10:00 a 20:00 hrs.

15.-¿QUIEN ES EL ENCARGADO DE ESTE DEPARTAMENTO Y QUE TIPO DE DECISIONES LLEVA A CABO?

Martha Gutiérrez (Administradora)
Promociones y ventas

16.-¿QUE TIPO O TIPOS DE INVENTARIOS Y CONTROL INTERNO UTILIZAN

A base de maestros, y por medio de la caja y nota de remisión.

17.-¿EN QUE SE BASARON PARA UBICAR FISICAMENTE ESTE DEPARTAMENTO?

Por su lugar intermedio de la escuela.

18.-¿CUALES SON LAS MEDIDAS APROXIMADAS DE ESTE DEPARTAMENTO?

80 mts.² aproximadamente

19.-¿EXISTE UN ALMACEN EXCLUSIVO PARA ESTE DEPARTAMENTO Y QUE MEDIDAS TIENE?

Si lo hay también de 80 mts.² aproximadamente

20.-¿EXISTE UN ORGANIGRAMA DE ESTE DEPARTAMENTO?

Si lo hay

21.-¿USTED CREE QUE PARA LA POBLACION ESTUDIANTIL Y MAESTROS ES EFICIENTE ESTE DEPARTAMENTO?

Si es suficiente

22.-¿DE QUE SECCION DE ESTA ESCUELA DEPENDE ESTE DEPARTAMENTO?

Es independiente porque se maneja como concesión.

23.- BREVE HISTORIA DE ESTE DEPARTAMENTO

La escuela Bancaria necesitaba libros y material práctico, por esa necesidad, nació Editorial Banca y Comercio que es la de la escuela.

Posteriormente se necesitaba vender ese material, por lo que nació la librería Biblos.

24.-¿CUAL ES LA POBLACION ESTUDIANTIL DE ESA ESCUELA Y CUAL ES EL PROMEDIO DE MAESTROS?

5,000 alumnos y 500 maestros aproximadamente.

25.-¿EXISTEN CONTROLES DE VENTA, CUALES SON?

A base de stock, recuentos de inventarios.

26.-¿EXISTEN PROGRAMAS Y PRESUPUESTOS?

Si los hay.

27.-¿EXISTEN INCENTIVOS PARA EL PERSONAL?

Descuentos en la compra de artículos.

28.-¿TIENEN ALGUN TIPO DE RESTRICCIÓN LEGAL?

No

29.-¿LAS INSTALACIONES Y EL SERVICIO EN GENERAL, ES SUFICIENTE A LA DEMANDA?

Si.

30.-¿UTILIZAN EL CONTROL DE CALIDAD, EN QUE CASOS?

No lo utilizan

31. ¿QUE TIPO DE MANTENIMIENTO SE REALIZA, EN ESTE DEPARTAMENTO?

Limpieza, pintura y revisión de lamparas periódicamente.

32.-¿CUANTOS ESCRITORIOS TIENEN?

Seis

33.-¿CUANTAS MAQUINAS DE ESCRIBIR TIENEN?

Cuatro

34.-¿CUANTOS ANAQUELES TIENEN Y DE QUE CAPACIDAD?

7 entrepapeños con 7,000 libros y títulos aproximadamente.

3.10 CUADRO DEL ANALISIS COMPARATIVO

Con el de otros Departamentos de la U. N. A. M., como el de la Facultad de Medicina, Facultad de Ingeniería y Facultad de Derecho. Así como de otras Universidades como la Universidad Tecnológica de México, Universidad La Salle, Universidad Anáhuac, Universidad del Valle de México y Escuela Bancaria Comercial.

Para el análisis de consideraron únicamente aquellos Departamentos que por sus características y operación son objeto de comparación; éstos Departamentos son: de la Facultad de Medicina y Escuela Bancaria Comercial.

Los cuestionarios que a continuación señalamos no se tomaron en cuenta por las siguientes razones:

- El de la Facultad de Ingeniería por no encontrarse debidamente estructurado y organizado.

- El de la Facultad de Derecho, por no encontrarse bien establecido, ya que no se cuenta con un local y funciona de manera ambulante (independiente).

- La Universidad Tecnológica de México, funciona a manera de almacén de papelería utilizada por la Universidad, la venta de libros es ya muy reducida, tendiente a desaparecer para fungir únicamente como almacén.

- La Universidad La Salle, donde se realiza venta de artículos de papelería y fotocopiado, la venta de libros, es aún muy incipiente y tienen muy pocos ejemplares.

- La Universidad del Valle de México, tampoco cuenta con este Departamento.

PUNTOS DE ANALISIS	DEPTO. DE LA F. C. A.	DEPTO. DE LA FAC. DE MEDICINA	DEPTO. DE LA ESCUELA BAN CARIA Y COMERCIAL
-Objetivos del Departamento	Dar servicio al estudiantado	Dar servicio al estudiantado	Dar servicio al estudiantado
-Artículos que se venden en el Departamento	Apuntes, Libros y Revistas y material para el centro de Informática, cobol y fortran, así como ropa deportiva	Textos, apuntes, revistas manuales, programas e instrumentos.	Libros, revistas, diccionarios, lecturas complementarias y algo de papelería.
-El material que venden en el Departamento, quién lo edita.	Algunos libros editados por los profesores, y editoriales. Los apuntes son editados por los profesores.	Libros de diferentes editoriales, apuntes editados por la Facultad de Medicina.	Libros de diferentes editoriales, apuntes y casos prácticos editados en la Escuela.
-Existen catálogos de material que tienen en existencia.	Hay un catálogo pegado en una vitrina de exhibición de libros adjunta al Depto.	No existen catálogos	Si hay catálogos y los reparten cuando los estudiantes los solicitan.
-Tipo de personal que labora en el Departamento	No especializado	Con experiencia en el ramo.	Auxiliar de librería.
-Existen incentivos para el personal en general.	Descuentos en la compra de libros y apuntes.	No hay	Descuentos en la compra de libros y apuntes.
-Difusión que se da al Departamento	Por medio de Bitácora (revista de la Fac.) y una vitrina con exhibición de libros, ubicada a la salida del Depto.	Por medio de la Revista de la Facultad y la Gaceta	Por medio de la revista bibliovedades (revista de la Esc.) y algunos anuncios en periódico.
-Las instalaciones y el servicio en general, satisface la demanda.	NO, hace falta espacio para integrar la caja y el almacén.	NO, ya que la ubicación actual no es la definitiva y no cuenta con el espacio suficiente.	Si es suficiente.
-Existe un organigrama del Departamento.	NO EXISTE	NO EXISTE	SI EXISTE
-De qué sección depende el Departamento	De la Secretaría Administrativa	De la División de Estudios Profesionales, Depto. de Ingresos y egresos.	Es independiente porque se maneja como concesión.

-Utilizan el control de calidad	De los apuntes editados el Fondo Editorial.	- NO lo utilizan	No lo utilizan
-Medidas aproximadas del Departamento	39 Mts ² aproximadamente.	150 Mts ² aproximadamente	80 Mts ² aproximadamente
-Existe un almacén exclusivo para este Departamento y que medidas tiene.	24 Mts ² aproximadamente	Se encuentra adjunto al Departamento, o sea a los 150 Mts. con que cuenta.	80 Mts ² aproximadamente
-Tipo de mantenimiento que se realiza en el Departamento.	Deficiente, solamente de limpieza una vez a la semana	No se le da mantenimiento, ya que este Departamento no está considerado como definitivo.	Limpieza, pintura y revisión de lámparas periódicamente.

Los puntos débiles del Departamento en base al cuadro comparativo son:

- que los catálogos del material existente no se reparten a los alumnos, con la desventaja de que tanto alumnos como profesores no tienen el conocimiento preciso del material con que cuenta el Departamento.
- el personal que labora en el Departamento no tiene conocimiento o experiencia del ramo.
- las instalaciones son insuficientes debido a la falta de espacio.
- almacén muy alejado del Departamento y de espacio reducido
- mantenimiento deficiente (no hay mantenimiento preventivo)

NOTA: Estos puntos débiles están considerados en el CAPÍTULO IV.- Recomendaciones.

3.11 INVESTIGACION DE CAMPO

Metodología . -

La Investigación de campo abarca dos poblaciones, - una de estudiantes y otra de profesores.

Para cada una de ellas se calculó una muestra, se - diseñó un cuestionario y se procesaron los datos independiente - mente.

Para seleccionar a los estudiantes, tomamos la fór- mula de la muestra aleatoria simple no exhaustiva:

$n = \frac{1}{E_a^2}$, cuando la seguridad es de 95% y la proporción de - 50/50, cuando no se conoce nada de la población. Así tenemos que

$$n = \frac{1}{E_a^2}$$

Seguridad	95%
Proporción	50/50
Error aceptable	6%
Tamaño de la muestra ..	252

Por lo tanto, si tomamos 100 muestras de 252 estu - dantes tendremos cinco como máximo donde los resultados se aleja - rán del intervalo $50 \pm 6\%$, es decir, el resultado verdadero se encontrará entre (44% - 56%) que es el intervalo que nos otorga - el 95% de probabilidades de tener razón.

Se diseñó un cuestionario de alumnos que comprende - veinticos cuestiones, diecisiete dependientes relativas al tema -

de investigación y cinco independientes como son:

Edad, sexo, semestre, carrera y turno.

El cuestionario para profesores sólo contiene seis-preguntas.

Los cuestionarios piloto se probaron en 15 personas, tanto a profesores como alumnos que permitieron modificar y eliminar algunas cuestiones que dieron lugar a los cuestionarios definitivos.

El procedimiento de datos se hizo manualmente utilizando los principios de la estadística descriptiva e inferencial. Se realizó una segmentación para analizar mejor los resultados, se dividió la Facultad en dos carreras la de Licenciado en Administración y la de Licenciado en Contaduría, además se anotaron los resultados totales que se ilustran en cada gráfica con barras y posteriormente la interpretación de cada una de las preguntas. Para comprobar que los resultados encontrados para la misma cuestión, en las dos carreras son estadísticamente significativas, se recurrió a la prueba de la χ^2 . (ver anexo 18)

Los cuestionarios se aplicaron entre el once y veintidos de julio de 1983, tanto a profesores como a estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración, que declararon: "utilizar libros y apuntes en su carrera".

Los grupos se seleccionaron por sorteo, en base a los horarios de clase proporcionados por la Secretaría de Personal Docente y Operación Académica.

El Perfil del Entrevistado . -

Se observó que el intervalo de edad de los alumnos-

de ambas carreras de la Facultad fluctúa entre los 18 y 35 años, habiéndose entrevistado al 50% en el turno matutino y el 50% en el turno vespertino. Cabe hacer la observación que el semestre lectivo (1983-2) fué par, únicamente se entrevistaron a los semestres segundo, cuarto, sexto y octavo.

El cuestionario a profesores, se aplicó proporcionalmente según las diecisiete áreas que existen en la Facultad, dos de ellas no se tomaron en cuenta por ser de semestre non y no se cursan esas materias en el presente. Sin embargo, algunos Coordinadores aparecen sobre-representados y otros subrepresentados. Algunos profesores entrevistados presentaron ambigüedades, puesto que pertenecen a dos o más coordinaciones, en ese caso tomamos el semestre que estaban impartiendo.

Para seleccionar a los maestros, se utilizó el Método de Cuotas, ya que nos permite el cálculo de los errores estadísticos, que permite observar las tendencias en las respuestas y no los valores absolutos (ver anexo 19).

3.12 TABULACION DE CUESTIONARIOS ALUMNOS
LICENCIADOS EN CONTADURIA

ESTAMOS REALIZANDO UNA INVESTIGACION Y LA INFORMACION QUE NOS -
PUEDA PROPORCIONAR SERA DE GRAN UTILIDAD.

1.-¿UTILIZA LIBROS Y APUNTES EN SU CARRERA?
SI (124) NO ()

2.-¿DONDE ADQUIERE ESTOS LIBROS Y APUNTES?
a) Librerías (56)
b) Papelerías (6)
c) Venta de Apuntes y Libros de
la F.C.A. (102)

3.-¿SABE SI LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION CUENTA CON
UN DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS?
SI (110) NO (14)

4.-¿RECUERDA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL DEPARTAMENTO DE VENTA-
DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS?
SI (120) NO (4)

5.-¿QUE OPINA DE ESA UBICACION?
Excelente (9) Buena (62) Mala (46) Pésima (7)

6.-¿ENCUENTRA EN EL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y -
REVISTAS LOS LIBROS QUE LE PIDEN LOS MAESTROS EN LA F.C.A.
a) Generalmente (70)
b) Pocas veces (50)
c) Nunca (4)

7.-¿EN QUE AREA TIENE PROBLEMAS PARA ENCONTRAR LOS LIBROS?

SI	(84)	NO	(40)
EN QUE AREA:			
1.	Contabilidad	(28)	
2.	Matemáticas y Estadística	(26)	
3.	Derecho	(25)	
4.	Costos	(23)	
5.	Fiscal	(21)	
6.	Economía	(18)	
7.	Finanzas	(15)	
8.	Metodología de la Investig.	(14)	
9.	Informática	(12)	
10.	Dinámica Social	(9)	
11.	Recursos Humanos	(9)	
12.	Auditoría en General	(5)	
13.	Administración Básica	(5)	
14.	Mercadotecnia	(3)	
15.	Administración Superior	(3)	
16.	Producción	(2)	
17.	Desarrollo Profesional	(1)	

8.-¿CUANDO HA IDO A COMPRAR ALGUN LIBRO SE A ENCONTRADO CON ALGUN PROBLEMA?

SI	(104)	NO	(20)
a)	Se agotar pronto los libros	(81)	
b)	Mal trato del personal	(5)	
c)	Mal trato de la cajera	(15)	
d)	Tiene que hacer fila	(43)	
e)	Precios altos	(8)	
f)	Lentitud en el servicio en general.	(47)	

15.-¿PARA ADQUIRIR UN LIBRO QUE NO TIENE EN EL MOMENTO? ¿QUE TIEMPO TARDA?

- a) Una semana (34)
- b) Tres semanas (31)
- c) Un mes (25)
- d) Mas de un mes (34)

16.-¿COMO SE LE HACEN LOS APUNTES EDITADOS POR LA F.C.A. EN CUANTO A:

Calidad del papel	EX (9)	MB (33)	B (55)	R (18)	M (3)	P (1)
Contenido	(15)	(48)	(49)	(13)	(3)	(-)
Impresión	(-)	(19)	(54)	(23)	(3)	(1)
Precio	(14)	(28)	(47)	(25)	(4)	(-)
Presentación	(2)	(22)	(52)	(29)	(6)	(1)

17.-¿QUE SUGERIRIA USTED PARA MEJORAR ESTE DEPARTAMENTO?

- 1. Que la caja este en el mismo lugar (68)
- 2. Ampliar el horario del servicio (15)
- 3. Que existan más ventanillas para agilizar el servicio (12)
- 4. Que se amplie el Departamento (10)
- 5. Que se actualicen los catálogos de libros existentes (9)
- 6. Que el personal sea más activo (9)
- 7. Cambiar al personal actual (8)
- 8. Que exista mayor control en la existencia de libros (8)
- 9. Mejorar la organización del Departamento (5)
- 10. Cambiar la ubicación actual del Departamento (4)
- 11. Que se dé mayor difusión de los libros existentes (4)
- 12. Darle mayor promoción al Departamento (2)
- 13. Mejorar calidad del papel e impresión de apuntes (1)

LICENCIADOS EN ADMINISTRACION

ESTAMOS REALIZANDO UNA INVESTIGACION Y LA INFORMACION QUE NOS PUEDA PROPORCIONAR SERA DE GRAN UTILIDAD.

1.-¿UTILIZA LIBROS Y APUNTES EN SU CARRERA?

SI (128)

NO ()

2.-¿DONDE ADQUIERE ESTOS LIBROS Y APUNTES?

a) Librerías (92)

b) Papelerías (5)

c) Venta de Apuntes y Libros
de la F.C.A. (83)

3.-¿SABE SI LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION CUENTA CON UN DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS?

SI (122)

NO (6)

4.-¿RECUERDA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS?

SI (125)

NO (3)

5.-¿QUE OPINA DE ESA UBICACION?

Excelente (4) Buena (34) Mala (74) Pésima (16)

6.-¿ENCUENTRA EN EL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS LOS LIBROS QUE LE PIDEN LOS MAESTROS EN LA F.C.A.

a) Generalmente (78)

b) Pocas veces (50)

c) Nunca (-)

7.-¿EN QUE AREAS TIENE PROBLEMAS PARA ENCONTRAR LOS LIBROS?

SI (82)

NO (46)

EN QUE AREAS:

1. Contabilidad	(22)
2. Derecho	(19)
3. Finanzas	(18)
4. Matemáticas y Estadística	(14)
5. Economía	(14)
6. Metodología de la Invest.	(14)
7. Mercadotecnia	(12)
8. Producción	(9)
9. Administración Superior	(7)
10. Fiscal	(7)
11. Recursos Humanos	(6)
12. Informática	(6)
13. Dinámica Social	(6)
14. Administración Básica	(6)
15. Auditoría en General	(4)
16. Costos	(3)
17. Desarrollo Profesional	(1)

8.-¿CUANDO HA IDO A COMPRAR ALGUN LIBRO SE HA ENCONTRADO CON ALGUN PROBLEMA?

SI	(106)	NO	(22)
a) Se agotan pronto los libros		(78)	
b) Mal trato del personal		(9)	
c) Mal trato de la cajera		(13)	
d) Tiene que hacer fila		(53)	
e) Precios altos		(14)	
f) Lentitud en el servicio en general		(20)	

9.-¿COMO LO CONSIDERA?

E (4) B (73) M (47) P (4)

10.-¿SE CUMPLE CON EL HORARIO DEL SERVICIO?

SI (78)

NO (50)

11.-¿QUE OPINA DEL RECORRIDO QUE TIENE QUE HACER DEL DEPARTAMEN_ TO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS A LA CAJA?

a) Está en diferente lugar la caja (56)

b) Está muy distante (65)

c) Subir y bajar escaleras (54)

d) Está bien (9)

e) No importa (12)

12.-¿HA ENCONTRADO PROBLEMAS AL HACER EL PAGO EN LA CAJA?

SI (94)

NO (34)

a) No tiene efectivo la caja (71)

b) No se encuentra la cajera (20)

c) Es lento el servicio (29)

d) No cumple el horario (15)

e) Existe mucha distancia entre el Departa-
mento de venta de libros a la caja (28)

13.-¿DAN INFORMACION ACERCA DE LOS LIBROS CON QUE CUENTA?

SI (82)

NO (46)

14.-¿SE LES TERMINAN MUY PRONTO LOS APUNTES, LIBROS Y REVISTAS - AL INICIO DE CADA CURSO?

SI (122)

NO (6)

15.-¿PARA ADQUIRIR UN LIBRO QUE NO TIENE EN EL MOMENTO? ¿QUE TAN TO TIEMPO TARDA?

- a) Una semana (42)
- b) Tres semanas (36)
- c) Un mes (33)
- d) Más de un mes (17)

16.-¿COMO SE LE HACEN LOS APUNTES EDITADOS POR LA F.C.A. EN CUANTO A? :

Calidad del papel	EX (12)	MB (38)	B (55)	R (26)	M (5)	P (2)
Contenido	(9)	(27)	(50)	(15)	(3)	(1)
Impresión	(3)	(22)	(57)	(13)	(6)	(3)
Precio	(14)	(29)	(46)	(28)	(5)	(4)
Presentación	(6)	(26)	(61)	(30)	(9)	(3)

17.-¿QUE SUGERIRIA PARA MEJORAR ESTE DEPARTAMENTO?

- 1. Que la caja esté en el mismo lugar (58)
- 2. Que exista un catálogo de los libros y que se le dé difusión (21)
- 3. Que haya mayor existencia de libros. (17)
- 4. Que exista mas personal en el Departamento (13)
- 5. Surtir libros y apuntes con mas regularidad y eficiencia (13)
- 6. Ampliar el horario de servicio (12)
- 7. Que el Departamento sea más amplio para que se escojan los libros personalmente (8)
- 8. Cambiar el lugar actual del Departamento y que esté mas a la vista (7)
- 9. Mejorar la organización del Departamento (5)
- 10. Agilizar el servicio (4)
- 11. Darle mayor promoción al Departamento (3)
- 12. Que existan más ventanillas (2)
- 13. Que exista mayor descuentos en los libros (1)
- 14. Que la caja siempre tenga efectivo (cambio) (1)
- 15. Que el horario actual se respete (1)

3.13 TABULACION DE CUESTIONARIOS PROFESORES

SEÑOR PROFESOR MUCHO LE AGRADECERIAMOS SU COLABORACION PARA QUE CONTESTE ESTE CUESTIONARIO.

1.-¿A QUE COORDINACION PERTENECE USTED?

1. Contabilidad	(8)
2. Finanzas	(8)
3. Mercadotecnia	(5)
4. Matemáticas y Estadística	(10)
5. Recursos Humanos	(13)
6. Administración Superior	(6)
7. Costos	(7)
8. Derecho	(14)
9. Producción	(4)
10. Economía	(4)
11. Auditoría en General	(7)
12. Informática	(4)
13. Dinámica Social	(2)
14. Administración Básica	(8)
15. Desarrollo Profesional	(-)
16. Fiscal	(5)
17. Metodología de la Investigación	(5)

2.-¿SABE USTED QUE LA F.C.A. CUENTA CON UN DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS?

SI (109)

NO (1)

3.-¿LE SUGIERE USTED A SUS ALUMNOS ALGUN LUGAR PARA QUE ADQUIERAN LOS LIBROS Y APUNTES?

SI (64)

NO (46)

4.-¿UTILIZA APUNTES EDITADOS POR LA F.C.A.?

SI (72)

Cual es su opinión en cuanto a:

a) Contenido	E (12)	MB (19)	B (29)	R (10)	M (-)	P (-)
b) Calidad	(6)	(19)	(28)	(12)	(1)	(1)
c) Impresión	(3)	(5)	(32)	(26)	(1)	(1)
d) Calidad del papel	(1)	(8)	(25)	(24)	(7)	(-)
e) Precio	(12)	(19)	(26)	(5)	(-)	(1)

NO (38)

Porqué?

a) Falta de conocimiento	(11)
b) No se apegan al programa	(3)
c) No le gustan	(7)
d) Están mal presentados	(2)
d) Otros	(15)

5.-¿CONOCE USTED ALGUN CATALOGO DE LOS APUNTES, LIBROS Y REVISTAS QUE EXISTEN EN ESTE DEPARTAMENTO?

SI (46)

NO (64)

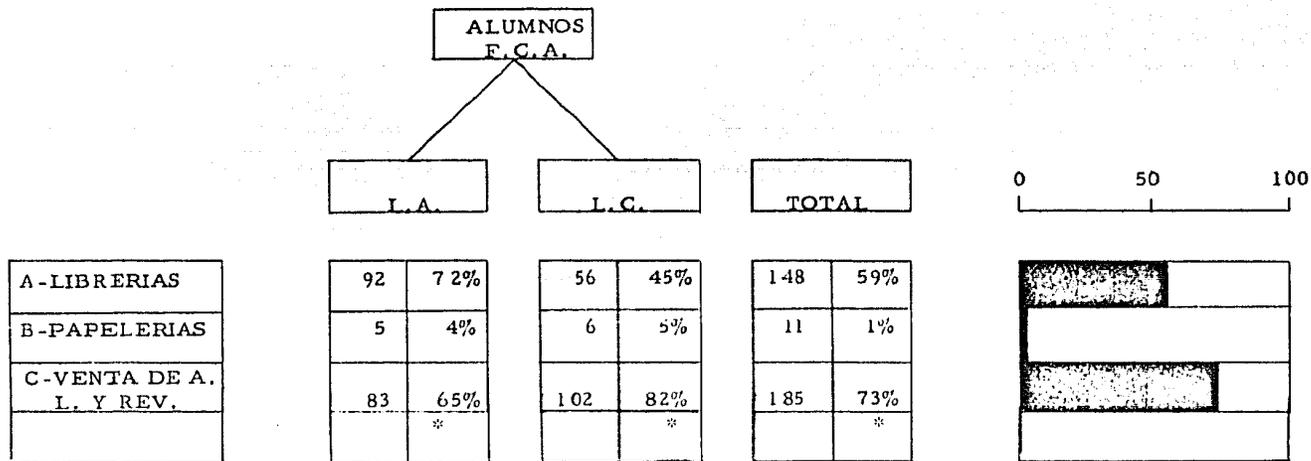
6.-¿QUE SUGERIRIA USTED PARA MEJORAR ESTE DEPARTAMENTO?

1. Darle mayor difusión al Departamento	(29)
2. Ampliar y actualizar periódicamente los catálogos	(26)
3. Darle mayor información tanto a maestros como a alumnos	(13)
4. Publicar los catálogos en "Bitácora" o carteles especiales.	(7)

5. Textos pedagógicos, de preferencia de enseñanza programada (5)
6. Que se implemente un sistema de crédito para que el estudiante pueda adquirir los libros (4)
7. Regalar a los maestros las publicaciones susceptibles de recomendar. (4)
8. Que este Departamento adquiera los libros sugeridos por los maestros (3)
9. Dar circulares que contengan información de la existencia del material didáctico. (3)
10. Mostrar catálogo actualizado en los monitores de la Facultad. (1)

3.14 INTERPRETACION DE DATOS

2. - ¿ DONDE ADQUIERE LOS LIBROS Y APUNTES QUE UTILIZA EN SU CARRERA?



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100%, PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO --- RESPUESTAS MULTIPLES.

SI ELIMINAMOS LA OPCION B, PAPELERIAS Y SOMETEMOS EL TEST DE LA χ^2 LOS OTROS DOS VALORES LIBRERIAS Y VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS OBTENEMOS UNA DIFERENCIA SIGNIFICATIVA --- DEL 99%.

Mediante la pregunta número dos, buscamos detectar donde adquiere estos libros y apuntes, tanto estudiantes de Contaduría como de Administración, para éllo propusimos tres alternativas:

En la primera, los estudiantes de Administración, - siete de cada diez compran sus libros en librerías; los alumnos de Contaduría, cuatro de cada diez los compran también en librerías; habiendo una diferencia de tres dentro de la misma alternativa, o sea, que son más los administradores que acostumbran comprarlos fuera de la Facultad.

En la segunda alternativa, prácticamente ninguna persona adquiere sus libros y apuntes en papelerías.

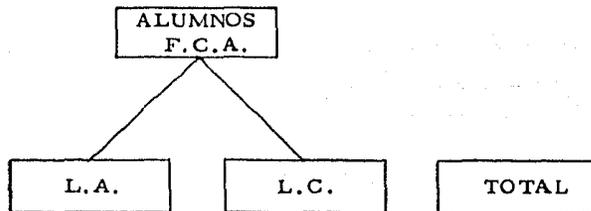
En la tercera alternativa, se ve claramente que tanto Contadores como Administradores compran sus libros y apuntes en el Departamento: los Contadores seis de cada diez, y los Administradores ocho de cada diez.

Los Contadores utilizan más el servicio de Venta de Apuntes y Libros.

Al aplicar los cuestionarios, nos dimos cuenta que los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración adquieren sus libros en librerías cercanas a ciudad Universitaria como pueden ser:

Librería Gandi, Porrúa, Salvador Allende, etcétera

3. ¿SABE SI LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION CUENTA CON UN DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS?.

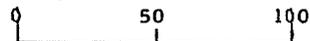


SI
NO

122	95%
6	5%

110	89%
14	11%

232	92%
20	8%

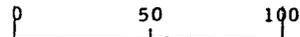
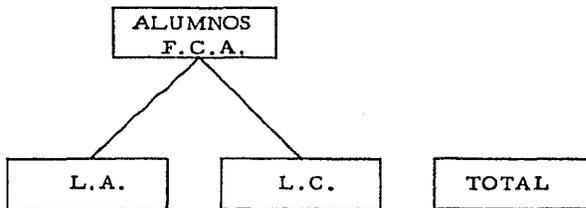


Dentro de la pregunta tres, se trata de detectar si los alumnos de Contaduría y Administración conocen el Departamento y contestaron lo siguiente:

Los Administradores, nueve de cada diez sí lo conocen, o sea, que uno solo no lo conoce; se interpreta que todos lo conocen; los Contadores contestaron que ocho de cada diez sí lo conocen; se interpreta que todos lo conocen.

Con esta pregunta detectamos que los alumnos de ambas carreras si conocen el Departamento, ya que se obtuvo un noventa y dos por ciento, de acertación.

4. ¿ RECUERDA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS?

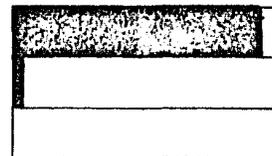


SI
NO

125	98%
3	2%

120	97%
4	3%

245	97%
7	3%



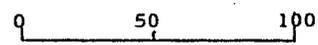
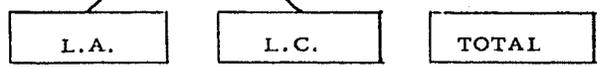
Por medio de la pregunta cuatro, se quiso detectar si recordaban donde se encuentra físicamente el Departamento de Venta de Apuntes, de Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración.

Tanto los alumnos de las carreras de Licenciado en Administración y Licenciado en Contaduría, contestaron afirmativamente nueve de cada diez, ya que dijeron que se encuentra entre los edificios "A" y "B" en el tercer piso de la Facultad.

Por tanto se observó que todos los encuestados conocen donde se localiza el Departamento de Venta de Apuntes, de Libros y Revistas.

5. - ¿ QUE OPINA DE ESA UBICACION?

ALUMNOS
F.C.A.

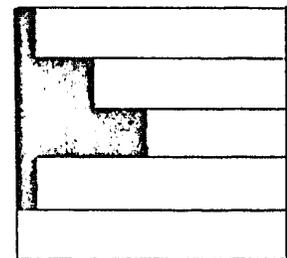


EXCELENTE
BUENA
MALA
PESIMO

4	3%
34	27%
74	58%
16	12%

9	7%
62	50%
46	37%
7	6%

13	5%
96	38%
120	48%
23	9%



SI SUMAMOS, LAS RESPUESTAS POSITIVAS (EXCELENTE, BUENA) Y LAS NEGATIVAS (MALA, PESIMA) Y LOS SOMETEMOS AL TEST DE LA X² OBTENEMOS UNA DIFERENCIA SIGNIFICATIVA DE 99%

Mediante la pregunta cinco, quisimos que nos dieran su opinión en cuanto a la ubicación del Departamento de Venta - de Apuntes, de Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración, y se manejaron cuatro alternativas:

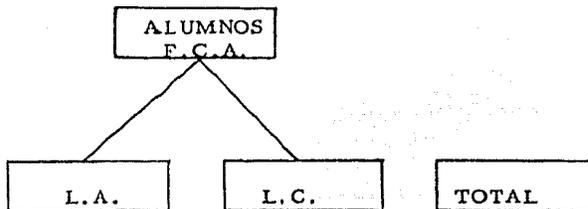
En la primera alternativa ni a Contadores ni a los Administradores les parece excelente, ya que no llegó a uno, - por lo tanto no es una muestra representativa.

En la segunda alternativa, a tres de cada diez Administradores les parece buena la ubicación, y a cinco de cada - diez Contadores les parece también buena esa ubicación.

A los Contadores tres de cada diez les parece mala and y a los Administradores cinco de cada diez les parece mala también.

En la última alternativa que se manejó, tanto a Contadores como a Administradores, a uno de cada diez, les parece pésima la ubicación.

6.- ¿ ENCUENTRAN EN EL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS, LOS LIBROS QUE LE PIDEN LOS MAESTROS EN LA F. C. A. ?



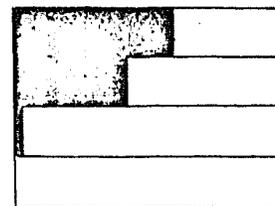
0 50 100

A- GENERALMENTE.
B- POCAS VECES
C- NUNCA

78	61%
50	39%
-	0

70	56%
50	40%
4	3%

148	59%
100	40%
4	2%



Mediante la pregunta seis, se quiso saber si los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración, encuentran los apuntes, Libros y Revistas en el Departamento, y se manejaron tres alternativas.

En la primera, seis de cada diez alumnos generalmente los encuentran.

En la segunda alternativa, cuatro de cada diez alumnos pocas veces los encuentran.

Y la última variable, en ambas carreras no llegó a ser representativa; afirmandose así que los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración generalmente encuentran sus Apuntes, Libros y Revistas en este Departamento.

7. ¿EN QUE AREA TIENE PROBLEMA PARA ENCONTRAR SUS LIBROS?

ALUMNOS
F. C. A.

L. A.

L. C.

TOTAL

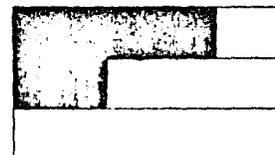
0 50 100

SI
NO

82	64%
46	36%

84	68%
40	32%

166	66%
86	34%



Con la pregunta siete, se trató de detectar en que área de las diecisiete que existen en la Facultad de Contaduría y Administración, tienen más problemas los alumnos para encontrar sus libros, y seis de cada diez estudiantes de la carrera de Administración, sí tienen problemas para encontrar sus libros.

Los Contadores, siete de cada diez, también lo afirman.

Los Administradores, cuatro de cada diez y los Contadores tres de cada diez, no tienen problemas para encontrar sus Libros en este Departamento.

Se observó que la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración sí tienen problemas para encontrar sus Libros, Apuntes y Revistas en el Departamento, ya que al estar encuestando a los alumnos, todos afirmaban que ese Departamento es muy problemático.

Con la pregunta siete "A", nos dimos cuenta de las áreas en que tienen problemas los estudiantes de la carrera de Licenciado en Administración, para encontrar los libros:

- 1.- Contabilidad
- 2.- Derecho
- 3.- Finanzas
- 4.- Matemáticas, Estadística, Metodología de la Investigación y Economía.
- 5.- Mercadotecnia
- 6.- Producción
- 7.- Fiscal y Administración Superior
- 8.- Recursos Humanos, Informática, Dinámica Social y Administración Básica.
- 9.- Auditoría en General
- 10.- Costos
- 11.- Desarrollo Profesional

Con la misma pregunta a los estudiantes de la carrera de Contaduría, detectamos en que área tienen problemas:

- 1.- Contabilidad
- 2.- Matemáticas y Estadística
- 3.- Derecho
- 4.- Costos
- 5.- Fiscal
- 6.- Economía
- 7.- Finanzas
- 8.- Metodología de la Investigación
- 9.- Dinámica Social, Informática y Recursos Humanos
- 10.- Administración Básica y Auditoría en General
- 11.- Mercadotecnia y Administración Superior
- 12.- Producción
- 13.- Desarrollo Profesional

Tanto Administradores como Contadores coinciden, en primer lugar: que tienen problemas en Contabilidad; en segundo lugar, quedó Derecho para Administradores y Matemáticas Básicas para Contadores; en tercer lugar, Finanzas para Administradores y Derecho para Contadores; en cuarto lugar Matemáticas Básicas, Estadística, Metodología de la Investigación y Economía para Administradores y Costos para Contadores; en quinto lugar Mercado técnica para Administradores y Fiscal para Contadores, y en sexto lugar, Producción para Administradores y Economía para Contadores.

8. - ¿CUANDO HA IDO A COMPRAR ALGUN LIBRO, SE HA ENCONTRADO CON ALGUN PROBLEMA?

ALUMNOS
F. C. A.

L. A.

L. C.

TOTAL

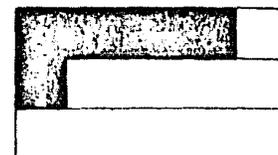
0 50 100

SI
NO

106	83%
22	17%

104	84%
20	16%

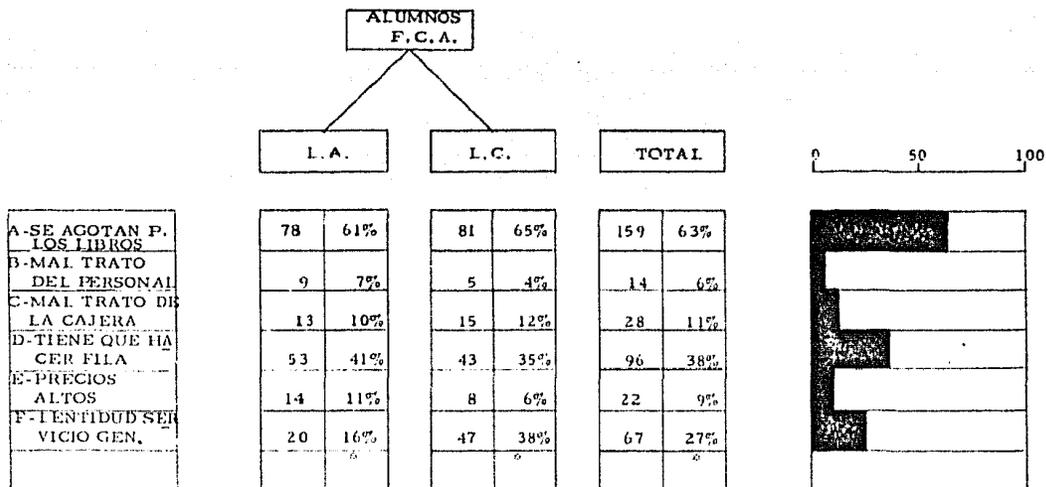
210	83%
42	17%



Con la pregunta ocho, se quiso saber si cuando - - hace una compra el estudiante de la Facultad al Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración se encuentra, con algún tipo de problema, y en ambas carreras se obtuvo el mismo índice, ya que los - estudiantes que contestaron afirmativamente, fueron ocho de cada diez que así lo afirmaron; los que no tienen problemas fueron dos de cada diez alumnos.

Se ve claramente el alto índice, ya que ocho de cada diez, en ambas carreras, si tienen problemas para ir a comprar - algún libro o apuntes a dicho Departamento.

8-A ¿CUANDO HA IDO A COMPRAR ALGUN LIBRO SE HA ENCONTRADO CON ALGUN PROBLEMA?



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100% PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MÚLTIPLES.

Mediante la pregunta ocho "A", se señalan los problemas que los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración encuentran en la compra de algún libro, manejándose seis variables .

En el inciso "A", en ambas carreras, seis de cada diez alumnos afirman que se agotan pronto los libros, y ésta -- fué la de mayor índice.

En la alternativa "D", los Administradores, cuatro de cada diez tienen que hacer fila, y los Contadores, en el mismo inciso contestaron que tres de cada diez hacen fila.

En la alternativa "F", los Contadores, cuatro de cada diez ven la lentitud en el servicio; los Administradores, -- dos de cada diez sienten la lentitud en dicho servicio.

Y el resto de los incisos, en ambas carreras uno de cada diez estudiantes se da cuenta de:

Mal trato del personal
Mal trato de la cajera

La variable más significativa es la del inciso "A" y se confirmó que se agotan pronto los libros del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad.

Mediante la pregunta ocho "A", se señalan los problemas que los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración encuentran en la compra de algún libro, manejándose seis variables .

En el inciso "A", en ambas carreras, seis de cada diez alumnos afirman que se agotan pronto los libros, y ésta -- fué la de mayor índice.

En la alternativa "D", los Administradores, cuatro de cada diez tienen que hacer fila, y los Contadores, en el mismo inciso contestaron que tres de cada diez hacen fila.

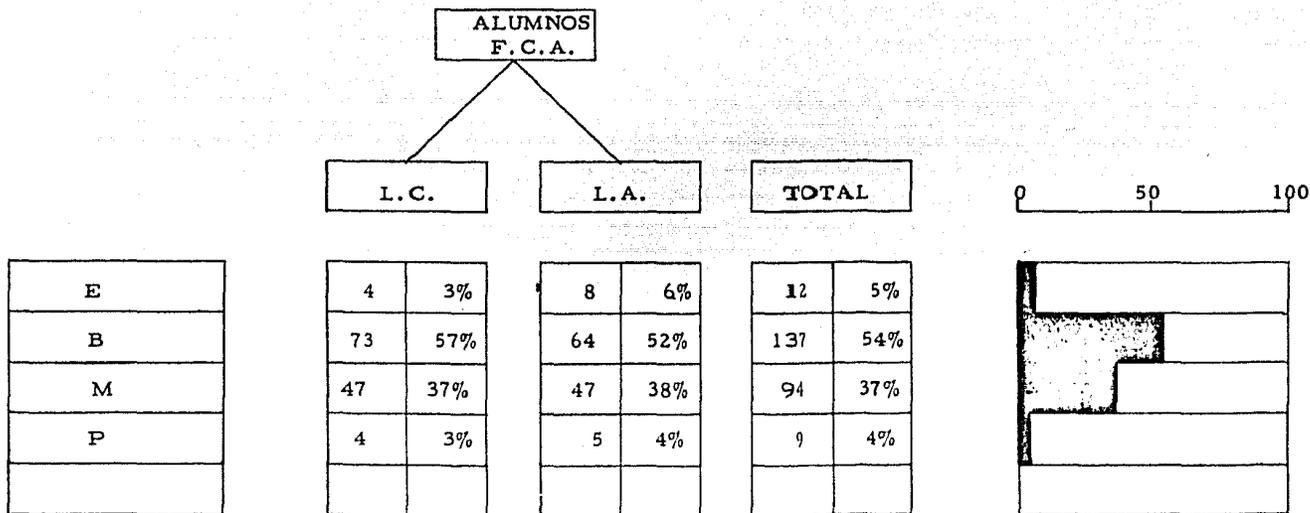
En la alternativa "F", los Contadores, cuatro de cada diez ven la lentitud en el servicio; los Administradores, -- dos de cada diez sienten la lentitud en dicho servicio.

Y el resto de los incisos, en ambas carreras uno de cada diez estudiantes se da cuenta de:

Maltrato del personal
Maltrato de la cajera

La variable más significativa es la del inciso "A" y se confirmó que se agotan pronto los libros del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad.

9-¿ COMO CONSIDERA EL HORARIO DE SERVICIO?



SI SUMAMOS LAS RESPUESTAS POSITIVAS (EXCELENTE, BUENO) Y LAS NEGATIVAS (MALO, PESIMO) Y LA SOMETEMOS AL TEST DE LA χ^2 NO OBTENEMOS NINGUNA DIFERENCIA ESTADISTICAMENTE SIGNIFICATIVA.

Mediante la pregunta nueve, se quiso saber como consideran el horario de servicio del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración, y se manejaron cuatro alternativas:

En la primera alternativa, los Contadores opinaron y no de cada diez, que les parece excelente, sin embargo, a los administradores no les parece excelente ya que no llegó a uno.

En la segunda alternativa, en ambas carreras les parece bueno el servicio, a los Contadores cinco de cada diez opinaron afirmativamente, los Administradores seis de cada diez -- les pareció bueno el servicio.

En la tercera alternativa, en ambas carreras, cuatro de cada diez les parece malo éste servicio.

Y la cuarta alternativa, los que afirman que era pésimo no llegó a uno. y no es muestra representativa.

10-¿SE CUMPLE CON EL HORARIO DE SERVICIO?

ALUMNOS
F.C.A.

L.A.

L.C.

TOTAL

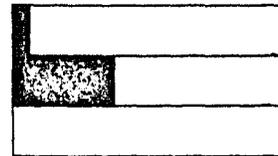
0 50 100

SI
NO

78	61%
50	39%

76	61%
48	39%

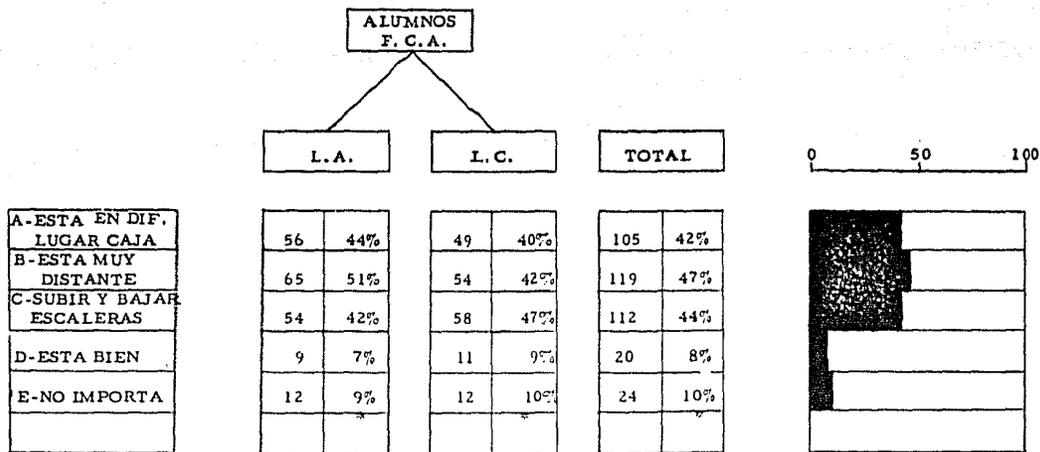
154	61%
98	39%



Mediante la pregunta diez, se quiso saber si se cumple con el horario de servicio, y tanto a Administradores como a Contadores les parece que se cumple con el horario de servicio de éste Departamento.

Ya que seis de cada diez contestaron afirmativamente y solamente a cuatro de cada diez, no les parece que se cumpla con el horario de servicio de dicho Departamento.

11- ¿QUE OPINA DEL RECORRIDO QUE TIENE QUE HACER DEL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS A LA CAJA?



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100% PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MÚLTIPLES.

Con la pregunta once, se pidió la opinión sobre el recorrido que se tiene que hacer del Departamento de Venta de A puntos, Libros y Revistas a la caja, y se manejaron cinco alternativas.

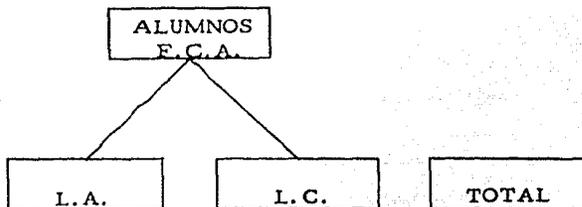
En el inciso "A", los Contadores y Administradores coincidieron, ya que a cuatro de cada diez les parece incomodo - que este en diferente lugar la caja del Departamento.

En el inciso "B", a cinco de cada diez Administradores, les parece que está muy distante la caja del Departamento, y los Contadores, cuatro de cada diez contestaron lo mismo.

En el inciso "C", a cuatro de cada diez alumnos de ambas carreras les molesta tener que subir y bajar escaleras.

En las dos carreras, en los incisos "D" y "E", donde se manejan las alternativas de "Esta Bien", "No Importa" no llega a ser uno, y por lo tanto no es una muestra representativa.

12- ¿HA ENCONTRADO PROBLEMAS AL HACER EL PAGO EN LA CAJA?



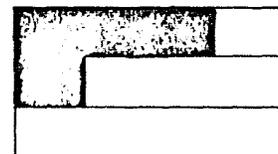
0 50 100

SI
NO

94	73%
34	27%

94	73%
30	27%

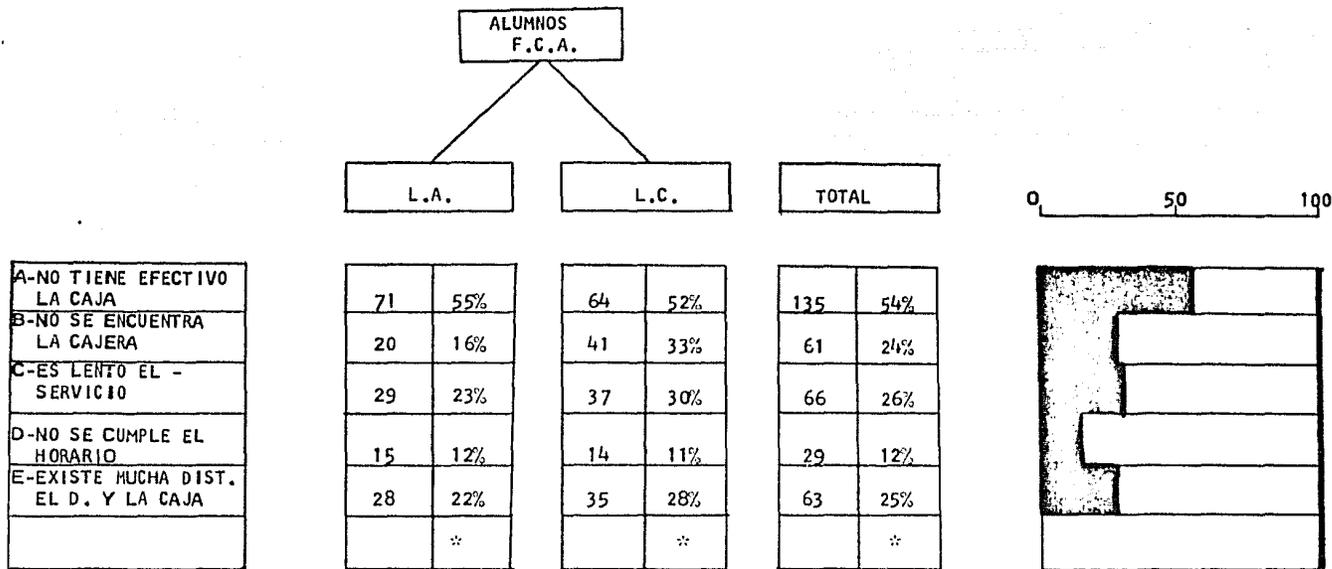
188	75%
64	25%



Con la pregunta doce, se quiso detectar si existe algún problema al hacer el pago en la caja, y siete de cada diez estudiantes de las carreras de Licenciado en Administración y - Licenciado en Contaduría, contestaron lo mismo, o sea, afirman tener problemas al hacer el pago y tres de cada diez afirman lo contrario.

Se observó , al estar levantando la encuesta, que - todos los estudiantes se quejan mucho de la persona encargada - de la caja.

12-A- ¿ HA ENCONTRADO PROBLEMAS AL HACER SU PAGO EN LA CAJA ?
 ¿ DIGA CUALES ?



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100%, PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MÚLTIPLES.

Mediante la pregunta doce " A " se manejaron cinco alternativas, que señalan que tipo de problemas se encuentran al hacer el pago en la caja.

En el inciso A, de las carreras de Licenciado en Administración y Contaduría, cinco de cada diez afirman que nunca tiene efectivo la caja, y esta fué la de mayor índice de todas las alternativas.

En el inciso B, dos de cada diez Administradores opinan que no se encuentra la cajera y tres de cada diez contestaron opinar lo mismo.

En el inciso C, dos de cada diez Administradores dicen que es muy lento el servicio, y tres de cada diez Contadores les parece también lento este servicio.

Mediante el inciso D, en ambas carreras, uno de cada diez opinan que no se cumple con el horario establecido.

Y en la última alternativa, los alumnos de la carrera de Licenciados en Administración, dos de cada diez dicen que existe mucha distancia entre el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas a la caja, y a los Contadores, tres de cada diez estudiantes afirman lo mismo.

13. -¿ LE DAN INFORMACION ACERCA DE LOS LIBROS CON QUE CUENTAN?

ALUMNOS
F.C.A.

L.A.

L.C.

TOTAL

Q 50 100

SI
NO

82	64%
46	36%

80	65%
44	35%

162	64%
90	36%

Mediante la pregunta trece, se trata de saber si dan información acerca de los libros con que cuenta el Departamento, y seis de cada diez estudiantes de ambas carreras, afirman que si se les da información, y cuatro de cada diez alumnos de ambas carreras opinan que no se les da información acerca de los libros con que cuenta dicho Departamento .

Se observó al levantar el cuestionario entre los estudiantes, que las personas que laboran en el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas no dan la información correcta y que la mayoría de las veces no saben.

14. -¿ SE LES TERMINAN, MUY PRONTO LOS APUNTES, LIBROS Y REVISTAS AL INICIO DE CADA CURSO?

ALUMNOS
F. C. A.

L. A.

L. C.

TOTAL

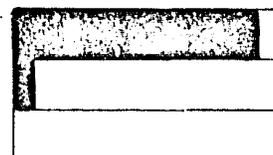
0 50 100

SI
NO

122	95%
6	5%

109	88%
15	12%

231	92%
21	8%



Con la pregunta catorce, se trata de detectar si se terminan rápidamente, al inicio de cada curso, los Apuntes, Libros y Revistas; el 100% de los estudiantes de la carrera de Licenciados en Administración afirman que se terminan muy pronto los Apuntes, Libros y Revistas al inicio de cada curso, y de los Contadores, nueve de cada diez, afirman lo mismo; uno de cada diez de la Carrera de Licenciado en Contaduría dice lo contrario, por lo que no se tomó en cuenta, ya que no es una muestra representativa.

A esta pregunta, el cien por ciento de los estudiantes de ambas carreras, contestan que al inicio de cada semestre se terminan muy pronto los Apuntes, Libros y Revistas.

15.- ¿ PARA ADQUIRIR UN LIBRO QUE NO TIENEN EN EL MOMENTO,QUE TANTO TIEMPO TARDAN?

ALUMNOS
F.C.A.

L.A.

L.C.

TOTAL

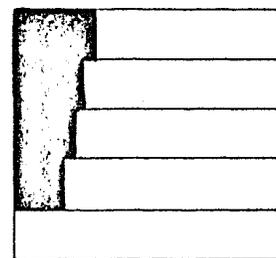
0 50 100

A.-UNA SEMANA
B.-TRES SEMANAS
C.-UN MES
D.-MAS DE UN MES

42	33%
36	28%
33	26%
17	13%

34	27%
31	25%
25	20%
34	28%

76	30%
67	27%
58	23%
51	20%



Con la pregunta quince, quisimos saber que tanto tiempo - tardan en surtir un libro que se solicita y que en ese momento no lo tiene en existencia el Departamento. Se manejaron cuatro alternativas.

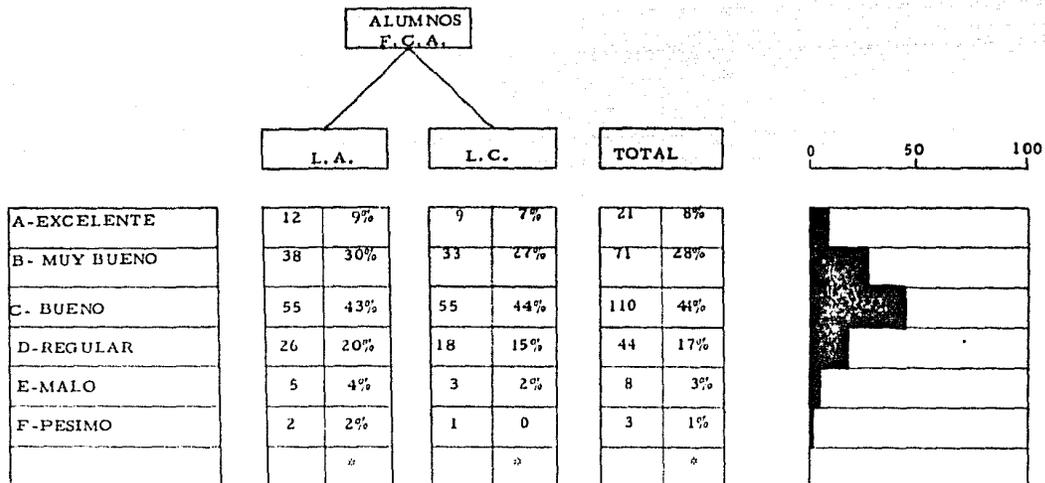
En el inciso A, en ambas carreras, tres de cada diez estudiantes afirman que tardan una semana.

En el inciso B, tres de cada diez afirman que son tres -- semanas, los Administradores, y los Contadores afirman lo mismo.

En el inciso C, tres de cada diez Administradores dicen que tardan un mes, y dos de cada diez Contadores afirman también - que tardan un mes.

Y en el último inciso, tres de cada diez Licenciados en - Contaduría afirman que más de un mes, y a uno de cada diez Licen -- ciados en Administración dicen lo mismo; lo que no es una muestra representativa.

16-A-¿ COMO SE LE HACEN LOS APUNTES EDITADOS POR LA F. C. A. EN CUANTO A :
CALIDAD DEL PAPEL?



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100% PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MÚLTIPLES.

Con la pregunta diez y seis " A " se pretende calificar - los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administra - ción, en cuanto a Calidad del Papel, y se manejaron seis alternati - vas.

En la primera, uno de cada diez estudiantes de ambas carre - ras dice que es excelente la impresión; siendo esta muestra no re - presentativa.

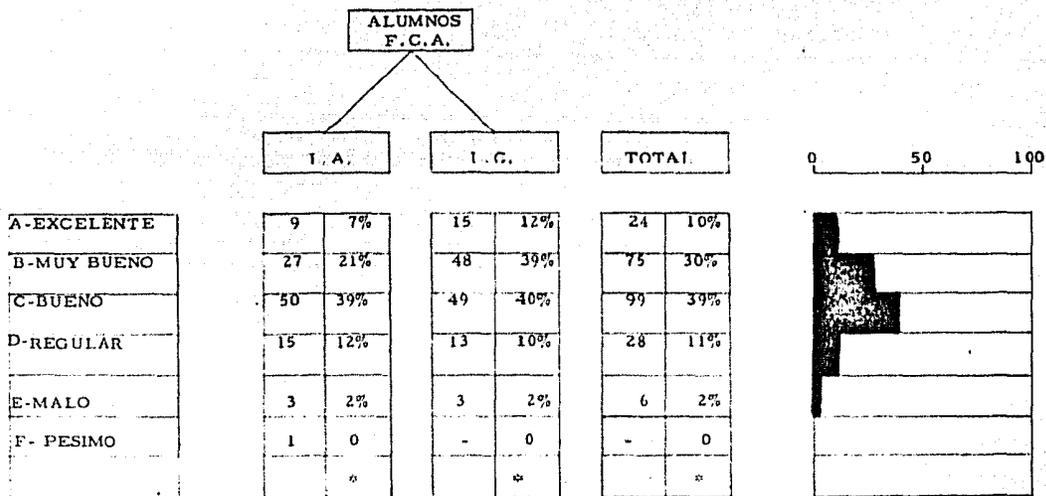
En el inciso B, a tres de cada diez alumnos, de ambas ca - rreras les parece muy buena la impresión de los apuntes.

En el inciso C, a cuatro de cada diez alumnos de ambas - carreras les parece buena la impresión; viendose claramente que - esta opinión es la que predomina.

El inciso D; dos de cada diez alumnos de ambas carreras - les parece regular.

Los incisos E y F; en las carreras de Licenciados en Ad - ministración y Contaduría, practicamente no llegaron a uno y por - lo tanto no fué una muestra representativa.

16-B-2 COMO SE LE HACEN LOS APUNTES EDITADOS POR LA F.C.A. EN CUANTO A :
CONTENIDO?



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100% PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MÚLTIPLES.

Con la pregunta diez y seis " B " se pretende calificar - los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración, en cuanto a Contenido, y se manejaron seis alternativas.

En el inciso A, tanto Contadores como Administradores, a uno de cada diez les parecen excelentes; ésta no es una muestra representativa.

En el inciso B, a dos de cada diez alumnos de la Licenciatura en Administración, les parecen buenos, y a tres de cada diez alumnos de la Licenciatura en Contaduría, afirman lo mismo.

En el inciso C, cuatro de cada diez alumnos de ambas carreras, les parece bueno el contenido y a uno de cada diez estudiantes de ambas carreras, les parece regular.

Los incisos E y F; no llegaron a uno y por lo tanto no es una muestra representativa. Vemos que el inciso C, es el que predomina, ya que en ambas carreras a los estudiantes les pareció bueno el contenido de los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración.

16-C-¿ COMO SE LE HACEN LOS APUNTES EDITADOS POR LA F.C.A. EN CUANTO A :
IMPRESION!

ALUMNOS F.C.A.		L. A.		L. C.		TOTAL		p	5p	190
A- EXCELENTE	3	2%	-	-	3	1%				
B- MUY BUENO	22	17%	19	15%	41	16%				
C- BUENO	57	45%	54	44%	111	44%				
D- REGULAR	13	10%	23	19%	36	14%				
E- MALO	6	5%	3	2%	9	4%				
F- PESIMO	3	2%	1	0	4	2%				
		*		*		*				

* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100% PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MÚLTIPLES.

Mediante la pregunta diez y seis " C " se pretende calificar a los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración en cuanto a Impresión y se manejaron seis alternativas.

En el inciso A, de excelente ninguno de los alumnos de ambas carreras contestó, por lo que no es significativo.

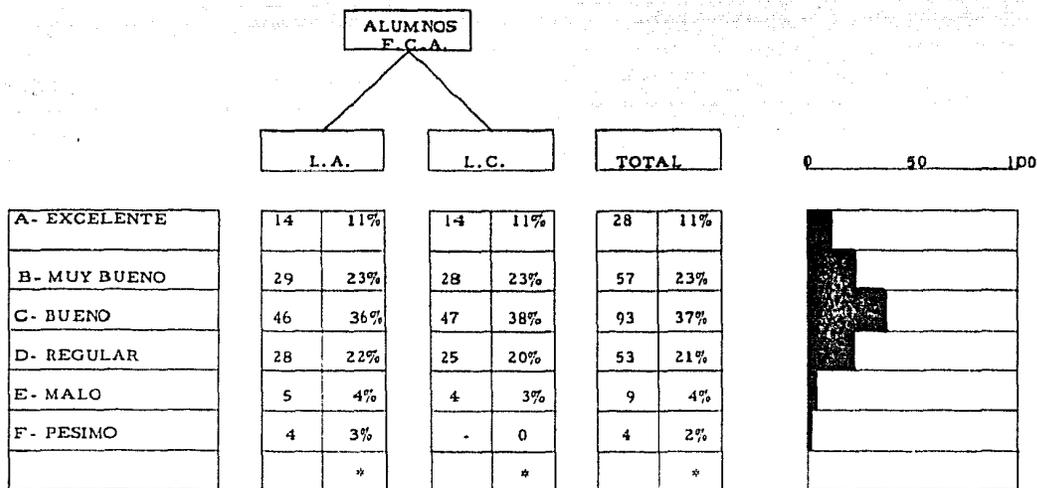
En el inciso B, a dos de cada diez estudiantes de ambas carreras les parece muy buena la impresión.

En el inciso C, a cuatro de cada diez estudiantes de ambas carreras les parece buena la impresión.

En el inciso D, a uno de cada diez Administradores les parece regular, sin embargo, a dos de cada diez Contadores, les parece regular la impresión.

En los incisos E y F, practicamente no llegaron a uno y no es una muestra representativa. Se ve claramente que en ambas carreras les parece buena la impresión de los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración.

16-D-¿ COMO SE LE HACEN LOS APUNTES EDITADOS POR LA F.C.A. EN CUANTO A :
PRECIO?



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100% PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MÚLTIPLES.

Con la pregunta diez y seis " D " se pretende calificar los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración - en cuanto al Precio, y se manejaron seis alternativas.

En el inciso A, a Contadores como a Administradores, a uno - de cada diez les parece excelente el precio.

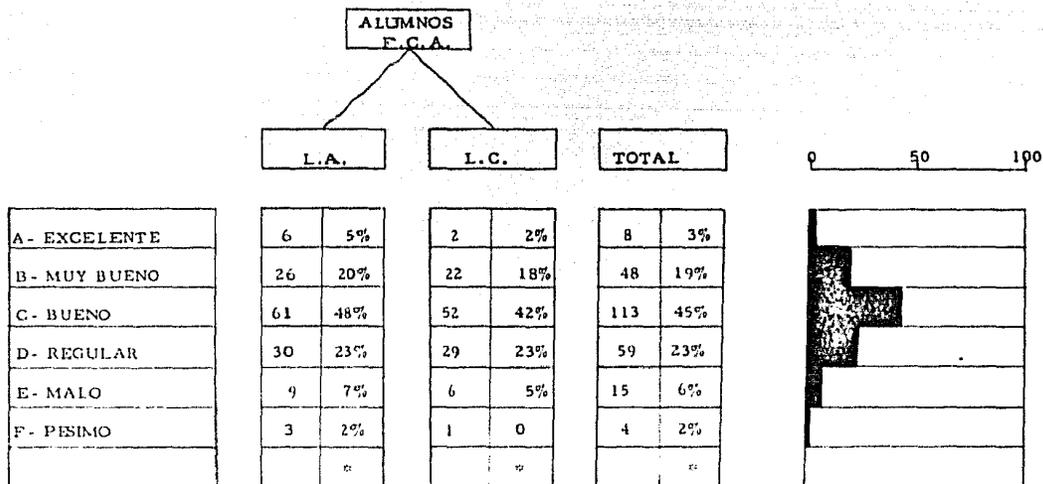
En el inciso B, a dos de cada diez estudiantes de ambas --- carreras les parece muy bueno el precio.

En el inciso C, a tres de cada diez alumnos de ambas ca-- rreras les parece bueno el precio.

En el inciso D, a dos de cada diez estudiantes de ambas carreras les parece regular el precio de los apuntes.

En los incisos E y F, no llegaron a uno y por lo tanto no es una muestra representativa. Claramente se ve que a los estu -- dantes de ambas carreras de la Facultad de Contaduría y Adminis-- tración les parece bueno el Precio de los Apuntes editados por la propia Facultad.

16-E- ¿ COMO SE LE HACEN LOS APUNTES EDITADOS POR LA F.C.A. EN CUANTO A :
PRESENTACION?



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100%, PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MÚLTIPLES.

Mediante la pregunta diez y seis " E " se pretende calificar a los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración en cuanto a la Presentación, y se manejaron seis alternativas .

En la alternativa A, tanto a Contadores como a Administradores no llegaron a uno, y por lo tanto no es una muestra representativa.

En el inciso B, a dos de cada diez estudiantes de ambas carreras les parece muy buena la presentación de los Apuntes.

En el inciso C, cuatro de cada diez estudiantes de ambas carreras opinan que les parece buena la Presentación de los Apuntes.

En el inciso D, dos de cada diez alumnos de ambas carreras opinaron que les parece regular la Presentación.

Y en el inciso E, a uno de cada diez alumnos les parece mala la Presentación.

La última alternativa que se manejó, casi a nadie le parece pésima la Presentación, por lo cual afirmamos que a la mayoría de los estudiantes de ambas carreras les parece buena la Presentación de los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración.

La pregunta diez y siete, fué una pregunta abierta, en donde se pidieron sugerencias para mejorar el Departamento; y por orden progresivo los Administradores contestaron lo siguiente:

- 1.- Que la caja esté en el mismo lugar que en el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración.
- 2.- Que exista un catálogo de libros y que se le de difusión
- 3.- Que haya mayor existencia de libros y apuntes al principio de cada semestre.
- 4.- Que se amplíe el horario de servicio, mantener existencias constantes de libros y apuntes y que haya personal eficiente en el Departamento.
- 5.- Que el Departamento sea más amplio para que se escojan los libros personalmente.
- 6.- Cambiar el lugar actual del Departamento y que sea más visible.
- 7.- Mejorar la organización del Departamento.
- 8.- Agilizar el servicio.
- 9.- Darle mayor promoción al Departamento.
- 10.- Que existan más ventanillas para agilizar el servicio.
- 11.- Que exista mayor descuento en los libros; que la caja siempre tenga efectivo, que se empasten los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración, que el horario actual se respete y que se mejore la Calidad del papel e Impresión de los Apuntes editados en la Facultad.

La misma pregunta en Licenciados en Contaduría en orden progresivo, contestaron lo siguiente:

- 1.- Que la caja este en el mismo lugar que en el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad.

- 2.- Que se amplie el horario de servicio.
- 3.- Que existan más ventanillas para agilizar el servicio.
- 4.- Que se amplíe el Departamento
- 5.- Que actualicen los catálogos de los libros existentes; que el personal sea más activo, que exista mayor cantidad de libros.
- 6.- Que exista mayor control en la existencia de libros.
- 7.- Mejorar la organización del Departamento.
- 8.- Cambiar la ubicación del Departamento y que se de mayor difusión de los libros existentes.
- 9.- Darle mayor difusión al Departamento.
- 10.- Que se empasten los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración, que se de mayor descuento en los libros, que se mejore la calidad del papel e impresión de los Apuntes editados por la Facultad.

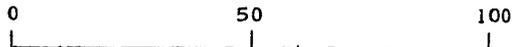
Los seis primeros lugares fueron los siguientes:

En primer lugar, coincidieron los estudiantes de ambas carreras, que la caja esté en el mismo lugar del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración. En segundo lugar, los Administradores quieren que exista un catálogo de los libros, y que se le de difusión; los Contadores opinan, que se amplíe el horario de servicio. En tercer lugar, los Administradores opinan que halla mayor existencia de libros y apuntes al principio de cada semestre, y los Contadores que existan más ventanillas para agilizar el servicio. En cuarto lugar, los Administradores, que se amplie el horario de servicio; que se surtan los libros y apuntes con más regularidad y que exista más personal en el Departamento; los Contadores opinan que se amplie el Departamento. En quinto lugar los Administradores opinan que el Departamento sea más amplio, para que se escojan los libros personalmente; los Contadores piden que se actualicen los catálo-

gos de libros existentes; que el personal sea más activo y que -- exista mayor cantidad de libros. En sexto lugar los Administradores dicen que se cambie el lugar que actualmente ocupa el Departamento a otra parte mas visible, y los Contadores piden que exista mayor control en la existencia de libros.

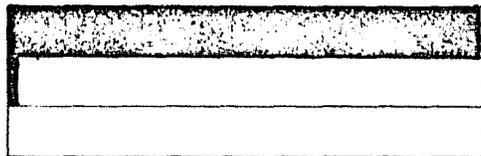
2. - ¿ SABE USTED SI LA F. C. A. CUENTA CON UN DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS?.

PROFESORES
F. C. A.



SI
NO

109	99%
1	1%



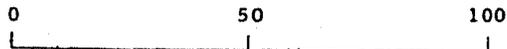
Con la pregunta dos, se quiso conocer que tan enterados están los profesores de la Facultad de Contaduría y Administración de la existencia del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad.

Vemos que casi todos los profesores de la Facultad de Contaduría y Administración saben que existe dicho Departamento, ya que noventa y nueve de cada cien saben de la existencia del Departamento, y solamente uno de cada cien no sabe que existe el Departamento, por lo que deducimos que todo el profesorado de la Facultad de Contaduría y Administración si conoce dicho Departamento.

Es obvio, que este profesor es de nuevo ingreso.

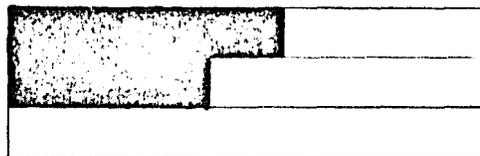
3.- ¿ LE SUGIERE USTED A SUS ALUMNOS ALGUN LUGAR PARA QUE ADQUIERAN SUS LIBROS Y APUNTES?

PROFESORES
E. C. A.



SI
NO

64	58%
46	42%



Con la pregunta tres, se quiso saber si los profesores - dan orientación a los alumnos acerca del lugar en que puedan -- adquirir sus libros y apuntes.

Seis de cada diez profesores sugieren a sus alumnos el lugar donde pueden adquirir sus Libros y Apuntes; cuatro de cada diez no orientan a sus alumnos donde adquirir sus Libros y - Apuntes.

Con esta pregunta nos enteramos que los profesores sugieren las siguientes librerías:

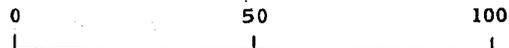
Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad, Librería Porrúa, Editorial Siglo XXI, la primera - por encontrarse en la Facultad y las demás por la cercanía a - ciudad universitaria.

En el caso de profesores que no sugieren a los alumnos - donde adquirir sus Libros y Apuntes argumentaron lo siguiente:

Ellos prefieren elaborar junto con sus alumnos los apuntes más adecuados a las necesidades de aprendizaje de la mate--ria y de acuerdo a los programas de estudio.

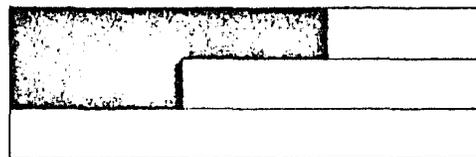
4.- ¿ UTILIZA APUNTES EDITADOS POR LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION ?

PROFESORES
F. C. A.



SI
NO

72	65%
38	35%



Mediante la pregunta cuatro, se quiso conocer en que grado utilizan los profesores, los Apuntes editados por la Facultad, y podemos ver que, siete de cada diez profesores, si utilizan los Apuntes editados.

Solamente tres de cada diez profesores no utilizan dichos apuntes.

Podemos ver que los Apuntes editados en la escuela tienen bastante aceptación y uso, por parte de los profesores de la Facultad.

En estas respuestas se pudo observar que los profesores utilizan los Apuntes editados en la Facultad como apoyo a su cátedra, este alto porcentaje de uso, muestra la gran aceptación que tienen entre los profesores, debido a la utilidad que representan.

Los profesores que no utilizan los Apuntes editados por la Facultad, según contestaron, basan su cátedra en libros técnicos.

4-A¿UTILIZA APUNTES ADITADOS POR LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION?
¿NO PORQUE?

PROFESORES
F.C.A.

0 50 100

FALTA DE CONOCIMIENTO
NO SE APEGAN AL PROGRAMA
NO LE GUSTAN
ESTAN MAL PRESENTADOS
OTROS

11	10%
3	33%
7	6%
2	2%
15	14%
*	*

* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100%,PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MULTIPLES.

Con la pregunta cuatro " A " se quiso conocer la causa por la cual los profesores no usan los Apuntes editados en la Facultad de Contaduría y Administración como apoyo a su cátedra.

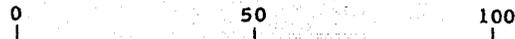
Uno de cada diez profesores no los utilizan por falta de conocimiento de la existencia de los Apuntes editados por la Facultad; y uno de cada diez maestros tampoco los utilizan por no considerarlos adecuados.

De las respuestas que dieron a las opciones se deduce: - que no se apegan a los programas, que no les gustan, que estan mal presentados.

No se analizaron más exhaustivamente ya que su porcentaje es muy bajo y no es una muestra representativa.

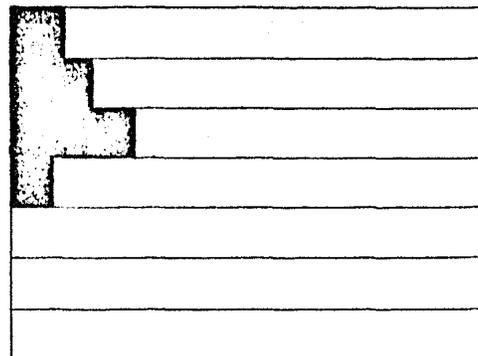
4-B-¿ CUAL ES SU OPINION EN CUANTO A :
CONTENIDO?

PROFESORES
F. C. A.



EXCELENTE
MUY BUENO
BUENO
REGULAR
MALO
PESIMO

12	11%
19	17%
29	26%
10	9%
-	0
-	0
	*



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100%, PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MULTIPLES.

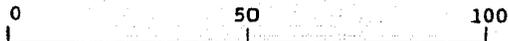
Con la pregunta cuatro " B " se quiso conocer la opinión de los profesores en cuanto al Contenido de los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración.

Tres de cada diez profesores consideran bueno el Contenido de los apuntes; dos de cada diez profesores lo consideran muy bueno, y uno de cada diez profesores los consideran excelente. El mismo porcentaje de profesores consideran el contenido de los Apuntes como de regular.

Practicamente ningún profesor de la Facultad de Contaduría y Administración considera el Contenido de los Apuntes ni malo, ni pésimo.

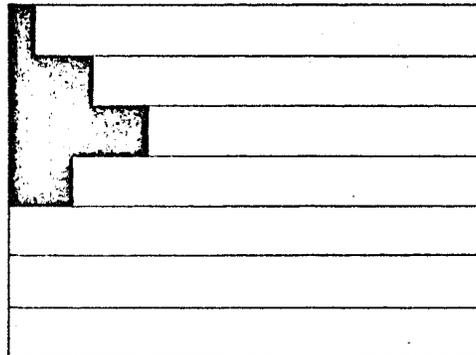
4-C- ¿ CUAL ES SU OPINION EN CUANTO A :
CALIDAD?

PROFESORES
F. C. A.



EXCELENTE
MUY BUENO
BUENO
REGULAR
MALO
PESIMO

6	5%
19	17%
28	25%
12	11%
1	0
1	0
*	*



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100%, PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MÚLTIPLES.

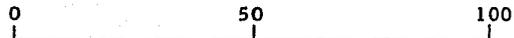
Con la pregunta cuatro " C ", se quiso conocer la opinión de los profesores de la Facultad de Contaduría y Administración en cuanto a la Calidad de los Apuntes editados.

Tres de cada diez profesores consideran de buena la Calidad de los Apuntes editados; dos de cada diez profesores lo consideran de muy buena la Calidad; uno de cada diez profesores de la Facultad consideran de regular la Calidad de los Apuntes; en cuanto a excelente son pocos los profesores que así los consideran pero no es una muestra representativa.

Prácticamente ningún profesor de la Facultad de Contaduría y Administración consideran ni mala ni pésima la calidad de los Apuntes editados.

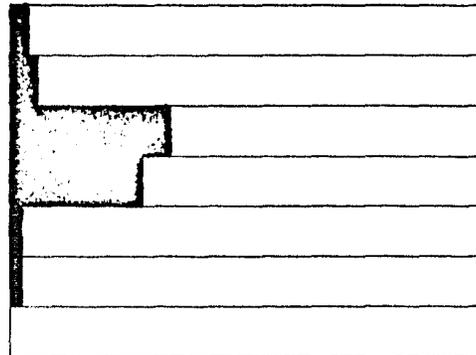
4-D-¿ CUAL ES SU OPINION EN CUANTO A :
IMPRESION?

PROFESORES
F. C. A.



EXCELENTE
MUY BUENO
BUENO
REGULAR
MALO
PESIMO

3	3%
5	5%
32	29%
26	24%
1	1%
1	1%
*	*



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100%, PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MULTIPLES.

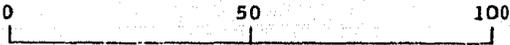
Con la pregunta cuatro " D " , se quiso conocer la opinión de los profesores de la Facultad de Contaduría y Administración, en cuanto a la Impresión de los Apuntes editados.

Tres de cada diez profesores consideran buena la impresión de los Apuntes editados; el mismo porcentaje de profesores, consideran la impresión de los apuntes regular, y un número muy bajo de profesores consideran excelente y muy buena la impresión de los Apuntes; lo cual no alcanza a ser una muestra representativa.

Prácticamente ningún profesor considera ni mala, ni pésima la Impresión de los Apuntes editados por la Facultad.

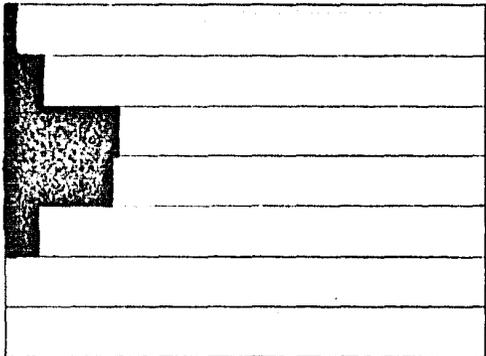
4-E- ¿ CUAL ES SU OPINION EN CUANTO A :
CALIDAD DEL PAPEL?

PROFESORES
F.C.A.



EXCELENTE
MUY BUENO
BUENO
REGULAR
MALO
PESIMO

1	1%
8	7%
25	23%
24	22%
7	6%
-	0
*	*



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100%, PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MULTIPLES.

Mediante la pregunta cuatro " E " se quiso conocer la opinión de los profesores de la Facultad, en cuanto a la Calidad -- del Papel de los Apuntes editados en la Facultad de Contaduría - y Administración.

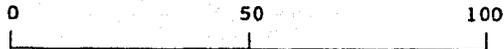
Dos de cada diez profesores consideran buena la Calidad - del Papel de los Apuntes, así como también, el mismo número de - profesores consideran regular la calidad de los mismos.

También fué considerada la Calidad del Papel de los Apuntes muy buena y mala, pero el número de profesores que así opinaron fué bajo y no alcanzo a ser una muestra representativa.

En esta pregunta ningún profesor de la Facultad considera ni excelente, ni pésima la Calidad del Papel de los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración.

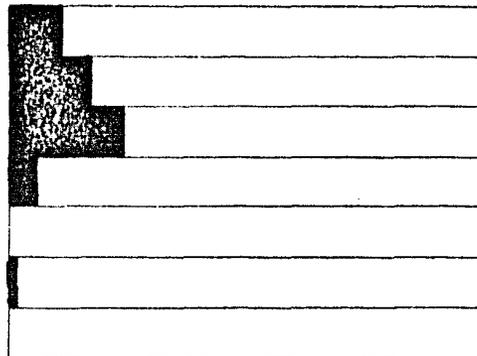
4-F- ¿ CUAL ES SU OPINION EN CUANTO A :
PRECIO?

PROFESORES
F.C.A.



EXCELENTE
MUY BUENO
BUENO
REGULAR
MALO
PESIMO

12	11%
19	17%
26	24%
5	5%
-	0
1	1%
*	*



* LA SUMA DE LOS PORCENTAJES NO DA EL 100%, PORQUE LAS ALTERNATIVAS SE TRATARON COMO RESPUESTAS MULTIPLES.

Con la pregunta cuatro " F " se quiso conocer la opinión de los profesores de la Facultad en cuanto a Precio de los --- Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración.

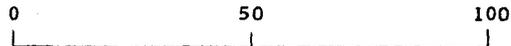
Dos de cada diez profesores consideran muy bueno el precio de los Apuntes, el mismo porcentaje lo considera bueno, y uno de cada diez profesores lo considera excelente. Muy pocos profesores consideran regular el Precio de los Apuntes y no -- alcanza a ser una muestra representativa.

Se ve claramente que a la mayoría les parece muy bueno y bueno el Precio.

Prácticamente ningún profesor de la Facultad consideran - malo o pésimo el precio. Por lo que deducimos que el Precio de - los Apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administra- ción es bastante accesible para los alumnos.

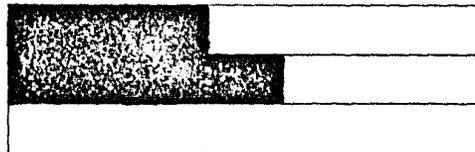
5.- ¿ CONOCE USTED ALGUN CATALOGO DE LOS APUNTES, LIBROS Y REVISTAS QUE EXISTA EN EL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS DE LA F. C. A. ?

PROFESORES
F. C. A.



SI
NO

46	42%
64	58%



Con esta pregunta cinco, se quiso conocer que tan informados están los profesores de la Facultad de Contaduría y Administración de la existencia de algún Catálogo de los Apuntes, Libros y Revistas que existen en dicho Departamento.

Cuatro de cada diez profesores de la Facultad, si están enterados de la existencia de un Catálogo de los Apuntes, Libros y Revistas que tiene en existencia ese Departamento; seis de cada diez profesores no están enterados de la existencia de dicho Catálogo.

Se ve claramente que la mayoría no conoce el Catálogo.

Al realizar la aplicación de los cuestionarios se observó que los profesores que conocen el Catálogo de los Apuntes, Libros y Revistas, lo han visto colocado en la vitrina de ese Departamento, al realizar alguna compra.

Los profesores que no conocen dicho Catálogo argumentaron que no se les hace llegar, y por lo tanto no pueden recomendar a sus alumnos libros que pudieran ser de gran utilidad en su materia.

La pregunta seis fué la única que se maneja en forma abierta quedando en orden progresivo como sigue:

- 1.- Darle mayor difusión al Departamento.
- 2.- Ampliar este Departamento.
- 3.- Que se actualicen periódicamente los catálogos.
- 4.- Dar mayor información, tanto a profesores como a alumnos, del catálogo que existe en dicho Departamento.
- 5.- Publicar los catálogos en la revista Bitacora o Carteles Especiales.
- 6.- Obsequiar a los profesores las publicaciones susceptibles de recomendar; que se implemente un sistema de crédito para que el estudiante pueda adquirir los libros y textos pedagógicos, de preferencia, de enseñanza programada.
- 7.- Que este Departamento compre los libros sugeridos por los profesores.
- 8.- Mostrar el folleto o Catálogo actualizado por los monitores de la Facultad.

Los profesores de la Facultad opinaron en primer lugar, que exista mayor difusión en el Departamento; que se amplie este Departamento; como segundo lugar, que se actualicen periódicamente los catálogos; como tercer lugar, que se de mayor información - tanto a profesores como a alumnos; en cuarto lugar, que se publiquen los catálogos en la revista Bitacora y Carteles Especiales, y en quinto y sexto lugar quedaron:

Obsequiar a los profesores las publicaciones susceptibles de recomendar; que se implemente un sistema de crédito para que el estudiante pueda adquirir los libros y textos pedagógicos, de preferencia de enseñanza programada.

3.15 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE CAMPO

CUESTIONARIO DE ESTUDIANTES . -

De las investigaciones de campo levantadas a estudiantes, obtuvimos los siguientes resultados:

1. Los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración utilizan libros y apuntes en su carrera.

2. Siete de cada diez estudiantes los adquieren en el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas.

3. Todos los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración saben que se cuenta con dicho Departamento.

4. Todos afirman conocer su ubicación.

5. Cuatro de cada diez opinan que les parece mala la ubicación.

6. El 60% de los estudiantes encuentran en el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas los libros y revistas que piden sus maestros.

7. Las áreas con más problemas para encontrar los libros y apuntes correspondientes son:

- a) Contabilidad
- b) Derecho y Matemáticas Básicas
- c) Finanzas
- d) Estadística, Metodología de la Investigación, Economía y Costos.
- e) Mercadotécnica y Fiscal
- f) Producción

8. Cuando un estudiante va a comprar algún libro se encuentra en el ochenta por ciento de las veces con algún problema como:

ediciones agotadas, hacer fila y lentitud en el servicio.

9. La mayoría de los entrevistados afirmaron que es adecuado el horario de servicio, sin embargo a otro 40% les pareció malo.

10.-El 40% declararon que no se cumple con el horario de servicio.

11. Al opinar sobre el recorrido que tienen que hacer del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas a la caja, los estudiantes afirmaron que es conveniente colocar la caja cerca o en el Departamento, ya que actualmente está muy distante siendo muy molesto tener que subir y bajar escaleras.

12. La gran mayoría afirmó tener problemas al hacer su pago en la caja ya que no cuenta con efectivo (opinó el 50%), no se encuentra la cajera (opinó el 30%) y la caja está muy distante (opinó el 25%).

13. La información de los libros y apuntes en existencia no se proporciona a todos los alumnos. Un 40% manifestó que no se les proporciona dicha información.

14. - Nueve de cada diez estudiantes opinan que se les terminan muy pronto los apuntes, libros y revistas al inicio de cada semestre.

15. Para adquirir un libro que no tienen en el momento hay que esperar más de un mes.

16. Al calificar los apuntes editados por la Facultad de Contaduría y Administración el 40% de los estudiantes opinaron que es buena la calidad del papel, el contenido, la impresión, el precio y la presentación de los apuntes editados.

17. Por la pregunta abierta se obtuvieron sugerencias para el mejor funcionamiento de este Departamento y las que predominaron fueron:

- a) Que la caja esté en el mismo lugar del Departamento.
- b) Que se actualice el catálogo de los libros y apuntes que están en venta y que se les dé amplia difusión.
- c) Que se amplie el horario de servicio
- d) Que se disponga de una mayor cantidad de libros y apuntes al principio de cada semestre y que se abran más ventanillas para agilizar el servicio durante este período.
- e) Que el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas esté debidamente surtido.
- f) Ampliar el Departamento para agilizar el servicio.
- g) Que los usuarios puedan escoger los libros y apuntes personalmente y que el personal sea más atento.
- h) Que se cambie la ubicación actual (en el tercer piso de los edificios A y B) a otro lugar más accesible.

Posteriormente pasaremos a analizar el cuestionario de profesores que se encuentra en la siguiente hoja.

CUESTIONARIO DE PROFESORES . -

Para la obtención de resultados del cuestionario - aplicado proporcionalmente a los profesores de las 17 áreas que - existen en la Facultad de Contaduría y Administración considera- mos que 2 de ellas no se tomaron en cuenta por ser de semestre - non (1983-2) y no se cursan en el actual las materias.

Algunos profesores entrevistados presentaron ambi - guedades, ya que pertenecen a dos o más coordinaciones y además - para la elección de profesores se utilizó el método de cuotas, - (anexo 19).

Por las respuestas a la pregunta número dos sabemos que todos los profesores de la Facultad conocen que existe el - Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas; en la pre - gunta tres los profesores sugieren a sus alumnos para que adque - ran sus libros y apuntes en dicho departamento por ser de fácil - acceso. Por la pregunta número cuatro se quiso saber si los pro - fesores utilizan apuntes editados por la F.C.A., y siete de cada dié debate profesores dijeron que si los utilizan. Los profesores que no utilizan los apuntes editados por la Facultad opinaron uno de cada dié debate que es por falta de conocimiento de dicho Departamento. Al solicitar su opinión de los apuntes editados por la F.C.A. en cuanto a: contenido, calidad, impresión, precio y calidad del - papel, la mayoría de los profesores dijeron que les parecen buenos y solo dos de cada diez calificaron los apuntes de regulares. En la pregunta número cinco, el 60% de los profesores no cono - cen ningún catálogo de este Departamento. En la pregunta seis - que fue abierta, las respuestas que predominaron fueron:

- a) Darle mayor difusión al Departamento
- b) Ampliar este Departamento
- c) Que se actualicen periódicamente los catálogos

- d) Dar mayor información tanto a profesores como a estudiantes.
- e) Publicar los catálogos en la revista "Bitácora" o carteles especiales.
- f) Obsequiar a los profesores las publicaciones susceptibles de investigación.
- g) Implementar un sistema de crédito para que el estudiante pueda adquirir los libros.

3.16 COMPROBACION DE LA HIPOTESIS

Para comprobar las hipótesis, nos basamos en la investigación de campo que comprendió: el cuestionario para alumnos y profesores de la Facultad, el cuestionario preliminar y el cuestionario de la persona encargada del Departamento; con los siguientes resultados :

Por el cuestionario de alumnos se comprobó "Que si utilizan libros y apuntes en sus carreras" y que además, "Los adquieren en el Departamento de Venta, de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración".

Por los cuestionarios preliminar y el de la persona encargada del Departamento observamos que una de las principales fallas que tiene es de tipo operativo: como el procedimiento para llevar a cabo la venta de artículos, lo cual es producto de falta de espacio suficiente, ya que la caja no está integrada al Departamento.

Por tanto, se acepta la hipótesis planteada que "El Departamento no tiene el grado óptimo de eficiencia por no contar con espacio, instalaciones y ubicación adecuadas para satisfacer la demanda de los estudiantes y profesores de la Facultad".

Cabe señalar que la comprobación de estas hipótesis también estuvieron basadas en la observación que hicimos al estar aplicando y elaborando este trabajo.

C A P I T U L O

I V

C O N C L U S I O N E S

Y

R E C O M E N D A C I O N E S

4.1 CONCLUSIONES

Las conclusiones de la Auditoría Administrativa y de la Investigación de Campo, que se aplicó al Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas, de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México son las siguientes:

1.- Las principales fallas que tiene el Departamento son de tipo operativo. Es inoperante el procedimiento que se sigue en la compra de un libro, producto de la falta de espacio para integrar la caja de pago al Departamento.

No existe el grado óptimo de eficiencia por no contar con el espacio, instalaciones y ubicación adecuados para satisfacer la demanda de los estudiantes y profesores de la Facultad (ver anexo 1).

Con una adecuada coordinación entre el Departamento y la Secretaría Administrativa, se podrán llevar a cabo los objetivos, planes y programas.

Para la realización oportuna de la impresión y reimpresión de apuntes, es imprescindible, una adecuada coordinación entre el Departamento y la Secretaría de Planeación y Evaluación Académicas, ya que el Fondo Editorial depende de esta Secretaría.

Las áreas con mayor problemas para encontrar los libros son las siguientes:

Contabilidad, Derecho, Matemáticas Básicas, Finanzas y Estadística.

2.- Las principales razones por las que si conviene a la Facultad contar con el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas ya que tienen los elementos susceptibles de opti

mizar.

Local; que se puede mejorar haciendo su traslado - como sugiere

Material; para su venta ya que es posible lograr - con las editoriales un mejor y especial descuento a la Facultad.

Usuarios; la gran población estudiantil y Académica con la que cuenta la Facultad para otorgar servicio de venta de Apuntes, Libros y Revistas a un bajo costo.

4.2 RECOMENDACIONES

Presentamos una serie de recomendaciones para mejorar el servicio, no en orden de importancia, sino de acuerdo a los cuestionarios aplicados, y conforme se fueron detectando al hacer el análisis de la información.

FUNCIONAMIENTO ACTUAL

RECOMENDACIONES

Objetivo del Departamento . -

Servicio de Venta de Apuntes, Libros y Revistas a los alumnos, - así como dar más bajo precio que en otras librerías.

Además de los objetivos que se presiguen se añade, el de proveer al Departamento de - mayor bibliografía para proporcionar el mayor apoyo posible a los estudiantes y profesores.

Material que se vende . -

Apuntes, Libros, Revistas ropa - Deportiva y la dsitribución de - la revista editada por la Facultad.

Incluir ofertas de libros, biblioteca básica del Adminis- trados y del Contador; paque tes de libros y apuntes para alumnos de todos los semes - tres, lecturas complementa - rias que sean dirigidas a estudiantes y profesores.

Servicio . -

Las instalaciones no son las adecuadas y suficientes, ya que - - cuenta con una área de 39 mts.²-

Trasladar el Departamento - frente al Edificio "C" a un lado de la Biblioteca Maestro

siendo éste uno de los motivos por los que no se puede surtir grandes cantidades de libros, además carece de una extensión telefónica para elaborar los pedidos de libros.

"Roberto Casas Alatríste", o frente al Edificio "D", en el estacionamiento de Profesores, contando con una área de 150 mts.² aproximadamente y su almacén, y que se coloque la caja en el Departamento o cerca de este (ver anexo 11) y que cuente con el mayor material posible, ya que la investigación realizada a usuarios, mostró que los alumnos basan sus estudios -- principalmente en libros técnicos y apuntes que editan los profesores de la Facultad. Además el Departamento necesita contar con una extensión telefónica para coordinarse con la Secretaría Administrativa.

Difusión . -

En la Revista "Bitácora" se ha hecho promoción algunas veces, y en la vitrina donde se exhiben los libros, que se encuentra ubicada a la salida del Departamento.

Hacer promoción con editoriales -- para que expongan sus libros en los exhibidores del Departamento, organizar en la Facultad ferias de libros técnicos en Administración y en Contaduría, dos veces por año. Tener una sección de la Revista "Bitácora", donde se publiquen -- quincenalmente las novedades de libros y apuntes que se editan en la Facultad. Publicar críticas o comentarios de algunos libros de interés general, así como de libros que los maestros sugieran y -- que el Departamento pueda adquirirlos.

Hacer promoción de libros - - -
- - - básicos (de acuerdo a los -
programas), y libros complementar
rios como best sellers relacionad
dos con la Contaduría y con la -
Administración, como pueden ser:
Código Civil, Código Fiscal, Códi
go de Higiene y Seguridad, Ley
Federal del Trabajo, etc..

Catálogos . -

Existe un catálogo elaborado a
náuquina, y los precios se van
actualizando de acuerdo a las-
tistas de las editoriales o -
por instrucciones de la Secre-
taría Administrativa.

Que exista un catálogo actualizad
do de los apuntes, libros y re -
vistas con que cuenta el Departa
mento y que el catálogo actuali-
zado se publique en la Revista -
"Bitácora", en los monitores de
televisión y sea colocado en un
lugar visible en el Departamento;
que los catálogos se repartan per
riódicamente a alumnos y profes-
res para que tengan un mejor co-
nocimiento del material con que
se cuenta.

Personal . -

El personal que labora en el -
Departamento no es especializad
do, ya que son alumnos de la -
Facultad que realizan su Servic
cio Social.

Que el personal del Departamento-
sea especializado, con experien -
cia en librerías y con característi
cas como: tener trato social -
con las personas, ser amable, ser
dinámico, ser atento, para que el
usuario de este servicio se sien-

ta satisfecho del mismo.
Que cuente con un Jefe y subjefe
para un óptimo funcionamiento.

Almacén . -

Se encuentra ubicado abajo del Auditorio, en la sala de máquinas.

Se recomienda trasladarlo junto al Departamento, para tener un mejor control de las existencias y mantener un stock óptimo.

Programas y Presupuestos . -

La Secretaría Administrativa es la encargada del presupuesto, y se tienen problemas con las editoriales ya que no se les paga oportunamente, y los programas de compra no se llevan de acuerdo a lo planeado.

Se recomienda, que haya una mejor coordinación entre el Departamento y la Secretaría Administrativa, para unir esfuerzos y lograr el cumplimiento de los programas, así como eliminar las fallas operativas como la de no realizar los pagos oportunamente.

Programas a Corto y Largo Plazo . -

A corto plazo; que los apuntes se tengan impresos antes de cada semestre; a largo plazo, tener suficiente existencia de libros, contando con el espacio suficiente.

Para cumplir los programas a corto plazo se recomienda coordinar la Secretaría Administrativa con el Fondo Editorial, en tal forma que los apuntes se impriman a tiempo para dar mejor servicio a los alumnos. Para cumplir los programas a largo plazo, se recomien

da, el traslado del Departamento a donde se pueda tener existencias de apuntes, libros y revistas para satisfacer la demanda estudiantil; además motivar la superación de los alumnos de la Facultad con lecturas complementarias, dirigidas también a profesores; lo que redundaría en la elevación del nivel académico de la Facultad.

Manuales . -

Los manuales de políticas y organización, se encuentran en la Secretaría Administrativa y el Departamento no cuenta con ningún ejemplar.

Que la Secretaría Administrativa dé mayor importancia al Departamento, y que comunique las políticas, programas y objetivos a cumplir, para que en base a esto el Departamento oriente sus esfuerzos, tendientes a cumplir los planes y objetivos.

Procedimientos . -

Los alumnos se quejan del procedimiento que hay que seguir para la compra de libros, ya que la caja está muy distante y no se tiene comunicación ni coordinación con el Departamento (ver anexo I).

Este procedimiento se simplificaría si la caja estuviera en el mismo Departamento. Por la investigación a usuarios nos enteramos que la mayoría de los alumnos tienen problemas para hacer el pago en la caja (ver anexo II).

Mantenimiento del Departamento . -

Deficiente, el aseo se lleva a cabo una vez por semana.

Se recomienda solicitar a intendencia el personal necesario para que haga la limpieza diariamente, para conservar en buen estado las existencias, de los artículos, así como la salud del personal.

Mantenimiento del Equipo . -

El Departamento cuenta con dos máquinas de escribir, -- que actualmente están descompuertas.

Dar mantenimiento a las máquinas de escribir, para que la correspondencia tenga una buena presentación, ya que con el equipo actual se está dando una imagen negativa. Es conveniente proporcionar una máquina eléctrica.

No existe en la Secretaría Administrativa una persona ó lugar donde se reciban sugerencias.

Se propone, la instalación de un buzón en un lugar visible para que se reciban sugerencias y comentarios tendientes a mejorar el servicio del Departamento.

El nombre del Departamento es el siguiente:
Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas de la Facultad de Contaduría y Administración.

Departamento de Venta de Apuntes, Libros, Revistas y demás artículos de la Facultad de Contaduría y Administración (ver anexo 9 y 10).

Papelería con el logotipo - antiguo.

Que la papelería lleve impreso el nuevo logotipo de la Facultad de Contaduría y Administración (ver anexos 9, 10, 12, 13, 14 y 15) ya que es la imagen externa de la Facultad.

El horario del Departamento en el turno matutino es de 9:00 a 13:00 hrs. y del turno vespertino es de 17:00 a 20:00 hrs.

Que el horario actual del Departamento se cumpla debidamente, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

El horario de la caja es de 8:30 a 13:00 hrs. en el turno matutino, y de 17:00 a 20:00 hrs. en el turno vespertino.

Que el horario de la caja se cumpla debidamente y se coordine con el Departamento.

Las tarjetas de almacén se elaboran por unidades de artículos.

Que en las tarjetas de almacén se manejen por unidades y valores, para llevar un costo promedio actualizado.

Procedimiento en la compra de Libros . -

El encargado del Departamento elabora un pedido y la --turna al proveedor, el proveedor la surte y envía factura a la Secretaría Administrativa, ésta efectúa la revisión correspondiente y tur

El encargado del Departamento por sistema de orden y control debe --elaborar requisición de libros --faltantes y enviarlo para su aprobación a la Secretaría Administrativa y una vez aprobada, ésta elabora el pedido al proveedor. El --

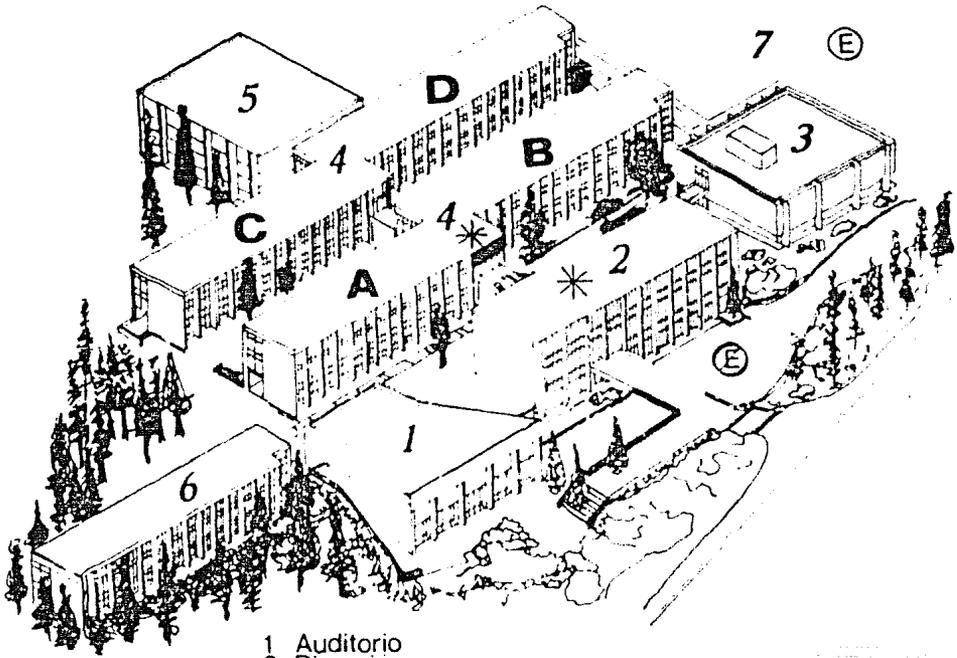
na la factura a la Secretaría para nueva revisión y pago, - posteriormente la factura es enviada a Rectoría para reembolso de su importe.

proveedor entrega los artículos- y la factura se pasa a la Secretaría Administrativa para su revisión y pago, posteriormente es esviado el documento ya pagado a Rectoría, donde se autoriza su - reembolso a la Facultad (ver a - nexa 17).

4.3 ANEXOS

- 1.- Ubicación de Instalaciones de nuestra Facultad
- 2.- Organigrama de la Facultad de Contaduría y Administración
- 3.- Cuestionario de la Secretaría General
- 4.- Cuestionario de la Secretaría Administrativa
- 5.- Guía para los Departamentos de Venta de Apuntes, Libros, Revistas y -- demás Artículos de las Facultades de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- 6.- Guía para los Departamentos de Venta de Apuntes, Libros, Revistas y -- demás Artículos de las diferentes Escuelas de Contaduría y Administración en el Distrito Federal.
- 7.- Cuestionario para Profesores
- 8.- Cuestionario para estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración.
- 9.- Nuevo Logotipo de la Facultad
- 10.- Nuevo Logotipo de la Facultad y nombre propuesto del Departamento
- 11.- Ubicación propuesta para el nuevo Departamento
Papelería Propuesta:
- 12.- Factura
- 13.- Aviso de la Revista de la Facultad
- 14.- Vale al Departamento de Ventas
- 15.- Análisis de Ventas
- 16.- Carta Convenio
- 17.- Diagrama de Compra de Libros
- 18.- Memoria de Cálculos de la χ^2
- 19.- Cuadro de Profesores Encuestados

Ubicación de instalaciones de nuestra Facultad



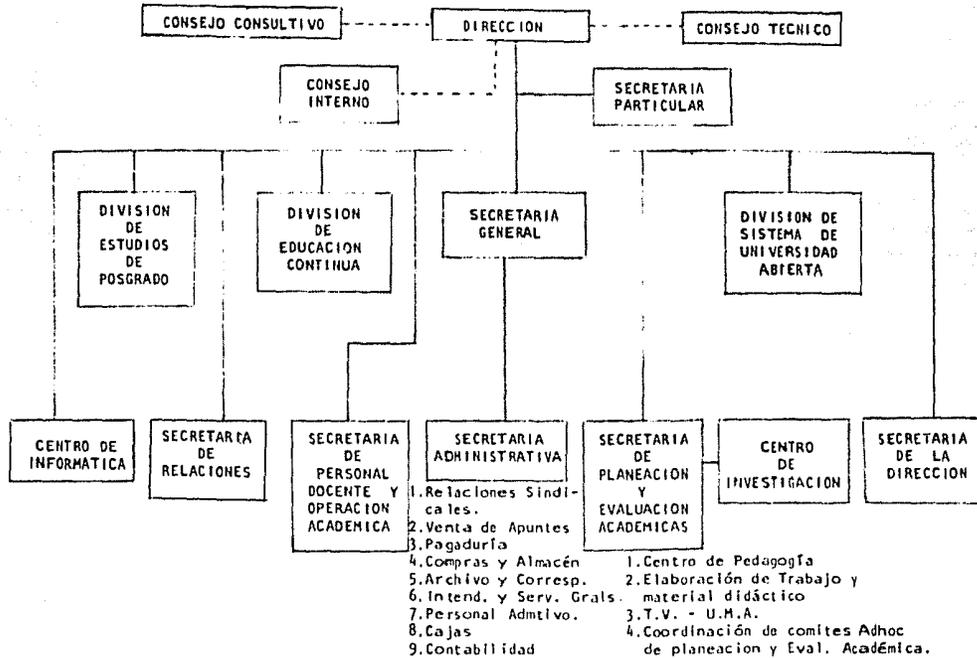
- 1 Auditorio
- 2 Dirección
- 3 Audiovisuales
- 4 Aulas
- 5 Biblioteca
- 6 División de Estudios Superiores
- 7 Estacionamiento

* Entre los edificios A y B es donde se encuentra actualmente el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas.

* En el edificio N° 2 en la planta baja, se encuentra ubicada la caja para hacer el pago de los artículos adquiridos en el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas.

ORGANIGRAMA DE NUESTRA FACULTAD

ANEXO 2



ANEXO 3

CUESTIONARIO PARA LA SECRETARIA GENERAL DE LA F. C. A.

- 1.- ¿ Cual es el objetivo principal de la Secretaria General?
- 2.- ¿ Cuales son los principales objetivos que persigue la F. de C. y A.?
- 3.- ¿ Cual es el número de estudiantes con que cuenta la F. de C. y A.?
- 4.- ¿ Cual es el número de profesores con que cuenta la F. de C. y A.?
- 5.- ¿ Que nivel académico pretende la F. de C. y A. de sus alumnos?
- 6.- ¿ El material con que cuenta el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas, es adecuado a los recursos de acuerdo a los planes de estudio?
- 7.- Considera suficiente el servicio que presta el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas para el número de alumnos y profesores con que cuenta la F.de C. y A.?

- 8.- ¿ Cree que existan fallas en el Departamento de Venta de --
Apuntes, Libros y Revistas?
- 9.- ¿ Como le parece la ubicación física del Departamento de Ven
ta de Apuntes, Libros y Revistas?
- 10.- ¿ Tiene difusión el Departamento de Venta de Apuntes, Libros
y Revistas?

CUESTIONARIO PARA LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA

- 1.- ¿ Cual es el objetivo principal que persigue esta Secretaría?
- 2.- ¿ Qué relación existe entre esta Secretaría y el Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas?
- 3.- ¿ Aquí se llevan controles Financieros y Contables del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas?
- 4.- ¿ Los controles administrativos del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas, los llevan aquí en esta Secretaría?
- 5.- ¿ Aquí se elaboran los reportes del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas y cada cuando los hacen?
- 6.- ¿Cuál es el objetivo principal de elaborar dichos reportes del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas?
- 7.- ¿ Cuantas personas atienden la caja y en que horarios?
- 8.- ¿ Realmente se cumple con el horario de caja ?
- 9.- ¿ La persona que atiende la caja es del personal administrativo o académico ?

10.- ¿ Se le adiestra y capacita a la persona que atiende la caja?

11.- ¿ Existe un Departamento o un buzón en donde se atienden - las quejas por parte de los alumnos y maestros?

GUIA PARA LOS DEPARTAMENTOS DE VENTA DE APUNTES, LIBROS, REVISTAS Y DEMAS -
ARTICULOS DE LAS FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

- 1.-¿CUAL ES EL OBJETIVO PRINCIPAL DE ESTE DEPARTAMENTO?
- 2.-¿ESTE DEPARTAMENTO ES CONCESIONADO POR LA DISTRIBUIDORA DE LIBROS DE LA -
U.N.A.M., O FUNCIONA COMO PARTE INTERNA DE ESTA FACULTAD?
- 3.-¿CUAL ES EL FUNCIONAMIENTO EN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUN-
TES, LIBROS, REVISTAS O DEMAS ARTICULOS DE ESTA FACULTAD?
- 4.-¿QUE TIPO DE ARTICULOS VENDEN EN ESTE DEPARTAMENTO; LIBROS, APUNTES, RE-
VISTAS, ENCICLOPEDIAS U OTROS?
- 5.-¿EL MATERIAL QUE VENDEN EN ESTE DEPARTAMENTO LO EDITA LA FACULTAD,LO --
ADQUIEREN POR MEDIO DE LAS EDITORIALES O POR QUE MEDIO?
- 6.-¿ TIENE ESTE DEPARTAMENTO ALGUN TIPO DE PROMOCION?
- 7.-¿EXISTEN CATALOGOS DE LOS ARTICULOS QUE TIENEN EN EXISTENCIA?
- 8.-¿CADA CUANDO ACTUALIZAN LOS CATALOGOS?
- 9.-¿LOS CATALOGOS ACTUALIZADOS LOS REPARTEN A LOS PROFESORES Y A ALUMNOS --
A TIEMPO?
- 10.-¿QUE TRAMITES DEBEN REALIZAR EN LA COMPRA DE ALGUN LIBRO O ARTICULO LOS -
ALUMNOS O PROFESORES?
- 11.-¿ESTE SERVICIO ESTA CONSIDERADO PARA ALUMNOS Y PROFESORES O SOLAMENTE PA-
RA ALUMNOS?
- 12.-¿CON QUE HORARIO FUNCIONA ESTE DEPARTAMENTO?
- 13.-¿EL PERSONAL QUE LABORA EN ESTE DEPARTAMENTO ES EXPECIALIZADO O DE QUE --
TIPO?

- 14.-¿ CUANTAS PERSONAS LABORAN EN ESTE DEPARTAMENTO Y EN QUE HORARIO?
- 15.-¿QUIEN ES EL ENCARGADO DE ESTE DEPARTAMENTO Y QUE TIPO DE DECISIONES --
LLEVA A CABO?
- 16.-¿QUE TIPO O TIPOS DE INVENTARIOS Y CONTROL INTERNO UTILIZAN?
- 17.-¿EN QUE SE BASARON PARA UBICAR FISICAMENTE ESTE DEPARTAMENTO?
- 18.-¿CUALES SON LAS MEDIDAS APROXIMADAS DE ESTE DEPARTAMENTO?
- 19.-¿EXISTE UN ALMACEN EXCLUSIVO PARA ESTE DEPARTAMENTO Y QUE MEDIDAS TIENE?
- 20.-¿EXISTE UN ORGANIGRAMA DE ESTE DEPARTAMENTO?
- 21.-¿ USTED CREE QUE PARA LA POBLACION ESTUDIANTIL Y DE PROFESORES ES EFI--
CIENTE ESTE DEPARTAMENTO?
- 22.-¿DE QUE SECCION DE ESTA FACULTAD DEPENDE ESTE DEPARTAMENTO?
- 23.-¿BREVE HISTORIA DE ESTE DEPARTAMENTO?
- 24.-¿CUAL ES LA POBLACION ESTUDIANTEL DE ESTA FACULTAD Y CUAL ES EL PROMEDIO
DE PROFESORES?
- 25.-¿EXISTEN CONTRCLES DE VENTAS, CUALES SON?
- 26.-¿EXISTEN PROGRAMAS Y PRESUPUESTOS?
- 27.-¿EXISTEN INCENTIVOS PARA EL PERSONAL?
- 28.-¿TIENE ALGUN TIPO DE RESTRICCION LEGAL?
- 29.-¿LAS INSTALACIONES Y EL SERVICIO EN GENERAL, ES SUFICIENTE A LA DEMANDA?

30.-¿UTILIZAN EL CONTROL DE CALIDAD, EN QUE CASOS?

31.-¿QUE TIPO DE MANTENIMIENTO SE REALIZA EN ESTE DEPARTAMENTO?

32.-¿CUANTOS ESCRITORIOS TIENE?

33.-¿CUANTAS MAQUINAS DE ESCRIBIR TIENEN?

34.-¿CUANTOS ANAQUELES Y DE QUE CAPACIDAD TIENEN?

ANEXO 6

GUIA PARA LOS DEPARTAMENTOS DE VENTA DE APUNTES, LIBROS, REVISTAS Y DEMAS ARTICULOS DE LAS DIFERENTES ESCUELAS DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION EN EL DISTRITO FEDERAL.

- 1.- ¿ CUAL ES EL OBJETIVO PRINCIPAL DE ESTE DEPARTAMENTO?
- 2.- ¿ ESTE DEPARTAMENTO ES CONCESIONADO POR ALGUNA PARTE EXTERNA O FUNCIONA COMO PARTE INTERNA DE ESTA UNIVERSIDAD?
- 3.- ¿ CUAL ES EL FUNCIONAMIENTO EN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTA DE - - APUNTES, LIBROS, REVISTAS O DEMAS ARTICULOS DE ESTA FACU
- 4.- ¿ QUE TIPO DE ARTICULOS VENDEN EN ESTE DEPARTAMENTO: LIBROS, APUNTES, - REVISTAS, ENCICLOPEDIAS U OTROS?
- 5.- ¿ EL MATERIAL QUE VENDEN EN ESTE DEPARTAMENTO LO EDITA LA FACULTAD, LO ADQUIEREN POR MEDIO DE LAS EDITORIALES O POR QUE MEDIO LOS ADQUIEREN?
- 6.- ¿ TIENE ESTE DEPARTAMENTO ALGUN TIPO DE PROMOCION?
- 7.- ¿ EXISTEN CATALOGOS DE LOS ARTICULOS QUE TIENEN EN EXISTENCIA?
- 8.- ¿ CADA CUANDO ACTUALIZAN LOS CATALOGOS?
- 9.- ¿ LOS CATALOGOS ACTUALIZADOS LOS REPARTEN A LOS PROFESORES Y A LOS -- ALUMNOS?
- 10.- ¿ QUE TRAMITES DEBEN REALIZAR EN LA COMPRA DE ALGUN LIBRO O ARTICULO - LOS ALUMNOS O PROFESORES?
- 11.- ¿ ESTE SERVICIO ESTA CONSIDERADO PARA ALUMNOS Y PROFESORES O SOLAMENTE - PARA ALUMNOS?
- 12.- ¿ CON QUE HORARIO FUNCIONA ESTE DEPARTAMENTO?

- 13.- ¿ EL PERSONAL QUE LABORA EN ESTE DEPARTAMENTO ES ESPECIALIZADO O DE QUE TIPO?
- 14.- ¿ CUANTAS PERSONAS LABORAN EN ESTE DEPARTAMENTO Y EN QUE HORARIO?
- 15.- ¿ QUIEN ES EL ENCARGADO DE ESTE DEPARTAMENTO Y QUE TIPO DE DECISIONES - LLEVA A CABO?
- 16.- ¿ QUE TIPO O TIPOS DE INVENTARIOS Y CONTROL INTERNO UTILIZAN?
- 17.- ¿ EN QUE SE BASARON PARA UBICAR FISICAMENTE ESTE DEPARTAMENTO?
- 18.- ¿ CUALES SON LAS MEDIDAS APROXIMADAS DE ESTE DEPARTAMENTO?
- 19.- ¿ EXISTE UN ALMACEN EXCLUSIVO PARA ESTE DEPARTAMENTO Y QUE MEDIDAS - - TIENE?
- 20.- ¿ EXISTE UN ORGANIGRAMA DE ESTE DEPARTAMENTO?
- 21.- ¿ USTED CREE QUE PARA LA POBLACION ESTUDIANTIL Y DE PROFESORES ES EFICIENTE ESTE DEPARTAMENTO?
- 22.- ¿ DE QUE SECCION DE ESTA FACULTAD DEPENDE ESTE DEPARTAMENTO?
- 23.- ¿ BREVE HISTORIA DE ESTE DEPARTAMENTO?
- 24.- ¿ CUAL ES LA POBLACION ESTUDIANTIL DE ESTA FACULTAD Y CUAL ES EL - - - PROMEDIO DE PROFESORES?
- 25.- ¿ EXISTEN CONTROLES DE VENTAS, CUALES SON?
- 26.- ¿ EXISTEN PROGRAMAS Y PRESUPUESTOS?
- 27.- ¿ EXISTEN INCENTIVOS PARA EL PERSONAL?
- 28.- ¿ TIENEN ALGUN TIPO DE RESTRICCION LEGAL?

29.- ¿ LAS INSTALACIONES Y EL SERVICIO EN GENERAL, ES SUFICIENTE A LA DEMANDA?

30.- ¿ UTILIZAN EL CONTROL DE CALIDAD, EN QUE CASOS?

31.- ¿ QUE TIPO DE MANTENIMIENTO SE REALIZA, EN ESTE DEPARTAMENTO?

32.- ¿ CUANTOS ESCRITORIOS TIENEN?

33.- ¿ CUANTAS MAQUINAS DE ESCRIBIR TIENEN?

34.- ¿ CUANTOS ANAQUELES Y DE QUE CAPACIDAD TIENEN?

SEROR PROFESOR MUCHO LE AGRADECERIAMOS SU COLABORACION PARA QUE CONTESTE ESTE CUESTIONARIO.

1.- ¿ A QUE COORDINACION PERTENECE USTED?

- | | |
|--------------------------------------|-----|
| 1.- Contabilidad | () |
| 2.- Finanzas | () |
| 3.- Mercadotecnia | () |
| 4.- Matemáticas y Estadística | () |
| 5.- Recursos Humanos | () |
| 6.- Administración Superior | () |
| 7.- Costos | () |
| 8.- Derecho | () |
| 9.- Producción | () |
| 10.- Economía | () |
| 11.- Auditoría en General | () |
| 12.- Informática | () |
| 13.- Dinámica Social | () |
| 14.- Administración Básica | () |
| 15.- Desarrollo Profesional | () |
| 16.- Fiscal | () |
| 17.- Metodología de la Investigación | () |

2.- ¿ SABE USTED QUE LA F.C.A. CUENTA CON UN DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS ?

SI () NO ()

3.- ¿ LE SUGIERE USTED A SUS ALUMNOS ALGUN LUGAR PARA QUE ADQUIERAN LOS LIBROS - Y APUNTES?

SI () NO ()

4.- ¿ UTILIZA APUNTES EDITADOS POR LA F.C.A. ?

SI ()

CUAL ES SU PINION EN CUANTO A:

- | | | | | | | |
|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| A) Contenido | E () | MB () | B () | R () | M () | P () |
| B) Calidad | () | () | () | () | () | () |
| C) Impresión | () | () | () | () | () | () |
| D) Calidad del Pap. | () | () | () | () | () | () |
| E) Precio | () | () | () | () | () | () |

NO ()

PORQUE

- | | |
|-----------------------------|-----|
| A) Falta de conocimiento | () |
| B) No se apegan al programa | () |
| C) No le gustan | () |
| D) Están mal presentados | () |

5.- ¿ CONOCE USTED ALGUN CATALOGO DE LOS APUNTES, LIBROS Y REVISTAS QUE - -
EXISTEN EN EL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS DE-
LA F.C.A.?

SI () NO ()

6.- ¿ QUE SUGERIRIA USTED PARA MEJORAR ESTE DEPARTAMENTO ?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

ESTAMOS REALIZANDO UNA INVESTIGACION Y LA INFORMACION QUE NOS
PUEDAS PROPORCIONAR SERA DE GRAN UTILIDAD.

1.-¿UTILIZAS LIBROS Y APUNTES EN TU CARRERA?

SI ()

NO ()

2.-¿DONDE ADQUIERES ESTOS LIBROS Y APUNTES?

a) Librerías ()

b) Papelerías ()

c) Venta de Apuntes y Libros de la F.C.A. ()

3.-¿SABES SI LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION CUENTA
CON UN DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS?

SI ()

NO ()

4.-¿RECUERDAS DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL DEPARTAMENTO DE VEN-
TA DE APUNTES, LIBROS Y REVISTAS?

SI ()

NO ()

5.-¿QUE OPINAS DE ESA UBICACION?

Excelente () Buena () Mala () Pésima ()

6.-¿ENCUENTRAS EN EL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS Y
REVISTAS LOS LIBROS QUE TE PIDEN LOS MAESTROS EN LA F.C.A.?

a) Generalmente ()

b) Pocas veces ()

c) Nunca ()

7.-¿EN QUE AREAS TIENES PROBLEMAS PARA ENCONTRAR LOS LIBROS?

SI ()

NO ()

EN QUE AREA:

- 1.- Contabilidad ()
- 2.- Finanzas ()
- 3.- Mercadotecnia ()
- 4.- Matemáticas y Estadística ()
- 5.- Recursos Humanos ()
- 6.- Administración Superior ()
- 7.- Costos ()
- 8.- Derecho ()
- 9.- Producción ()
- 10.- Economía ()
- 11.- Auditoría en General ()
- 12.- Informática ()
- 13.- Dinámica Social ()
- 14.- Administración Básica ()
- 15.- Desarrollo Profesional ()
- 16.- Fiscal ()
- 17.- Metodología de la Invest. ()

8.-¿CUANDO HAS IDO A COMPRAR ALGUN LIBRO, TE HAS ENCONTRADO CON ALGUN PROBLEMA ?

SI ()

NO ()

- a) Se agotan los libros ()
- b) Mal trato del personal ()
- c) Mal trato de la cajera ()
- d) Tienes que hacer fila ()
- e) Precios altos ()
- f) Lentitud en el servicio en general. ()

9.-¿COMO LO CONSIDERAS? E () B () M () P ()

10.- ¿SE CUMPLE CON EL HORARIO DEL SERVICIO?

SI ()

NO ()

11.- ¿QUE OPINAS DEL RECORRIDO QUE TIENES QUE HACER DEL DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES LIBROS Y REVISTAS A LA CAJA?

a) Está en diferente lugar la caja ()

b) Está muy distante ()

c) Subir y bajar escaleras ()

d) Está bien ()

e) No importa ()

12.- ¿HAS ENCONTRADO PROBLEMAS AL HACER EL PAGO EN LA CAJA?

SI ()

NO ()

a) No tiene efectivo la caja ()

b) No se encuentra la cajera ()

c) Es lento el servicio ()

d) No cumple el horario ()

e) Existe mucha distancia entre el Departamento de Venta de Libros y la Caja ()

13.- ¿DAN INFORMACION ACERCA DE LOS LIBROS CON QUE CUENTAN?

SI ()

NO ()

14.- ¿SE LES TERMINAN MUY PRONTO, LOS APUNTES, LIBROS Y REVISTAS AL INICIO DE CADA CURSO?

SI ()

NO ()

15.- ¿PARA ADQUIRIR UN LIBRO QUE NO TIENE EN EL MOMENTO, ¿QUE TANTO TIEMPO TARDA?

a) Una semana ()

b) Tres semanas ()

c) Un mes ()

d) Mas de un mes ()

16.-¿COMO SE TE HACEN LOS APUNTES EDITADOS POR LA F.C.A. EN - -
CUANTO A:

Calidad del papel	EX ()	MB ()	B ()	R ()	M ()	P ()
Contenido	()	()	()	()	()	()
Impresion	()	()	()	()	()	()
Precio	()	()	()	()	()	()
Presentación	()	()	()	()	()	()

17.-¿QUE SUGERIRIAS PARA MEJORAR ESTE DEPARTAMENTO?

EDAD _____ SEXO M () F () SEMESTRE ()

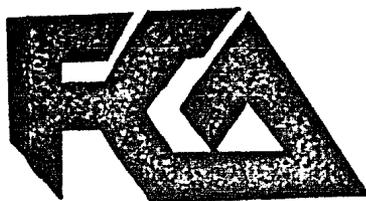
TURNO M () V () CATEDRA L.C. () L.A. ()

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACION



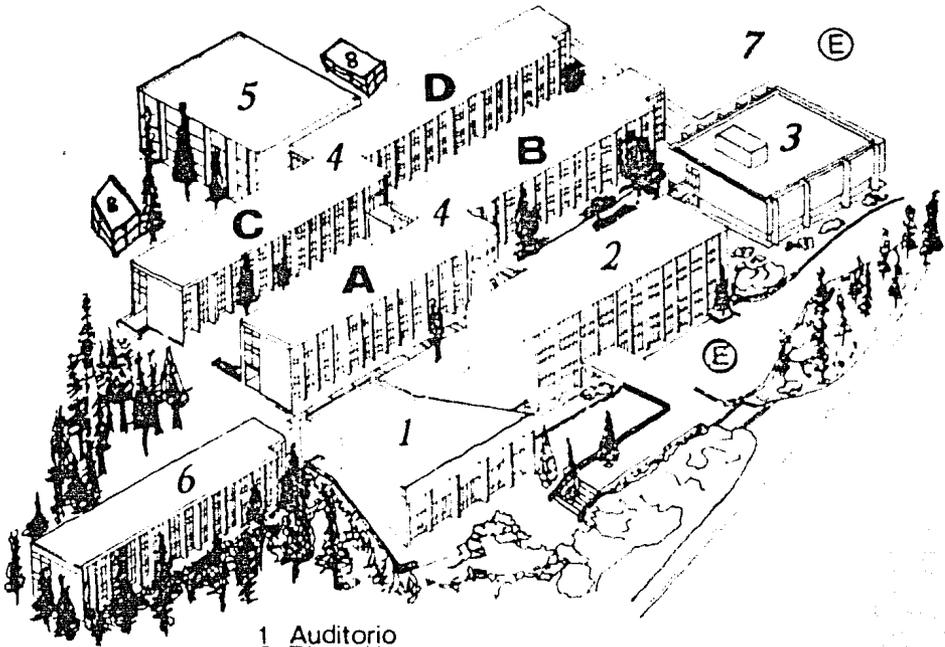
LOGOTIPO DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

ANEXO 10



**DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS, REVISTAS Y DEMAS
ARTICULOS DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**

Ubicación de instalaciones de nuestra Facultad



- 1 Auditorio
- 2 Dirección
- 3 Audiovisuales
- 4 Aulas
- 5 Biblioteca
- 6 División de Estudios Superiores
- 7 Estacionamiento
- 8 VENTA DE APUNTES, LIBROS, REVISTAS Y DEMAS ARTICULOS



FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**DEPARTAMENTO DE VENTA DE APUNTES, LIBROS,
REVISTAS Y DEMAS ARTICULOS
U N A M**

Recibimos de: _____

Turno Matutino Vespertino

Fecha _____ No. 00001

CANTIDAD	DESCRIPCION CLAVE	PRECIO UNIT.	IMPORTE
		TOTAL \$	

FORMULO:

CAJA



contaduría administración

REVISTA DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO C.U. MEXICO, D.F.

ANEXO 13

Estimado Suscriptor

Comunico a usted que con el número terminó
su suscripción de la Revista Contaduría y Administración,
por lo tanto le invitamos a suscribirse nuevamente enviando
cheque y/o giro a nombre de la Facultad de Contaduría y
Administración, Ciudad Universitaria, México 20, D.F.

La suscripción anual por seis números cuesta - - -

A t e n t a m e n t e
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"
Cd. Universitaria, D.F., a



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



CARTA CONVENIO

México, D.F., 20 de mayo de 1983.

SECRETARIO GENERAL DE LA FACULTAD
DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
P r e s e n t e .

Por plática sostenida con usted el día 9 de mayo en curso, nos permitimos presentar a su atenta consideración, los términos de la Carta-Convenio, por los servicios profesionales solicitados, con el fin principal de que la Facultad de Contaduría y Administración cuente con un adecuado y eficiente servicio del Departamento de Venta de Apuntes, Libros y Revistas, afinando o cambiando los procedimientos y sistemas que así lo requieren.

Para efecto de facilitar la interpretación de la presente, se considera conveniente dividir los comentarios respectivos en los siguientes capítulos:

1.- Trabajo a Desarrollar.

Estudio de la estructuración orgánica y funcional del Departamento, tendiente a definir e interpretar el sistema y la función que desempeña; los objetivos y políticas; el control y toma de decisiones para el desarrollo de las operaciones. Esto se realizará mediante la ejecución de los siguientes trabajos:

- a) Investigaciones previas para conocer las funciones, responsabilidad, objetivos, políticas y documentación en general establecidas.
- b) Investigación de campo, que abarcará a profesores y alumnos de la Facultad, para poder afirmar los resultados obtenidos.
- c) Análisis de la información obtenida en el trabajo que incluirá el organigrama de la Facultad de Contaduría y Administración, la definición y alcance de los objetivos, políticas, sistemas, etc.. Así como las actividades y responsabilidades de los integrantes de este Departamento.
- d) Con base a lo anterior y pláticas con los Secretarios de la Facultad de Contaduría y Administración se sugerirán los cambios o ajustes necesarios.

2.- Plazo de Entrega .

La entrega del informe de ésta Auditoría será a más tardar el 30 de septiembre de 1983.

3.- Honorarios .

Se cubrirán 30% al iniciar los trabajos, 30% al terminar nuestra investigación y 40% al entregar el correspondiente informe. (Este punto se menciona como ejemplo, ya que no se percibe ningún fin de lucro)

Los puntos antes mencionados concluirán con la entrega del estudio debidamente discutido y aprobado por la Secretaría General.

Esperando que los términos de esta carta de presentación de servicios profesionales merezca su aprobación, se suplica que se manifieste su conformidad firmando al calce de la misma; quedando pendientes de proporcionar las aclaraciones, recomendaciones, o informaciones adicionales que se estimen convenientes.

A t e n t a m e n t o

Gilberto Orozco Gascón

Miguel Angel Pereyra Coria

Conforme:

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
SECRETARIA GENERAL .

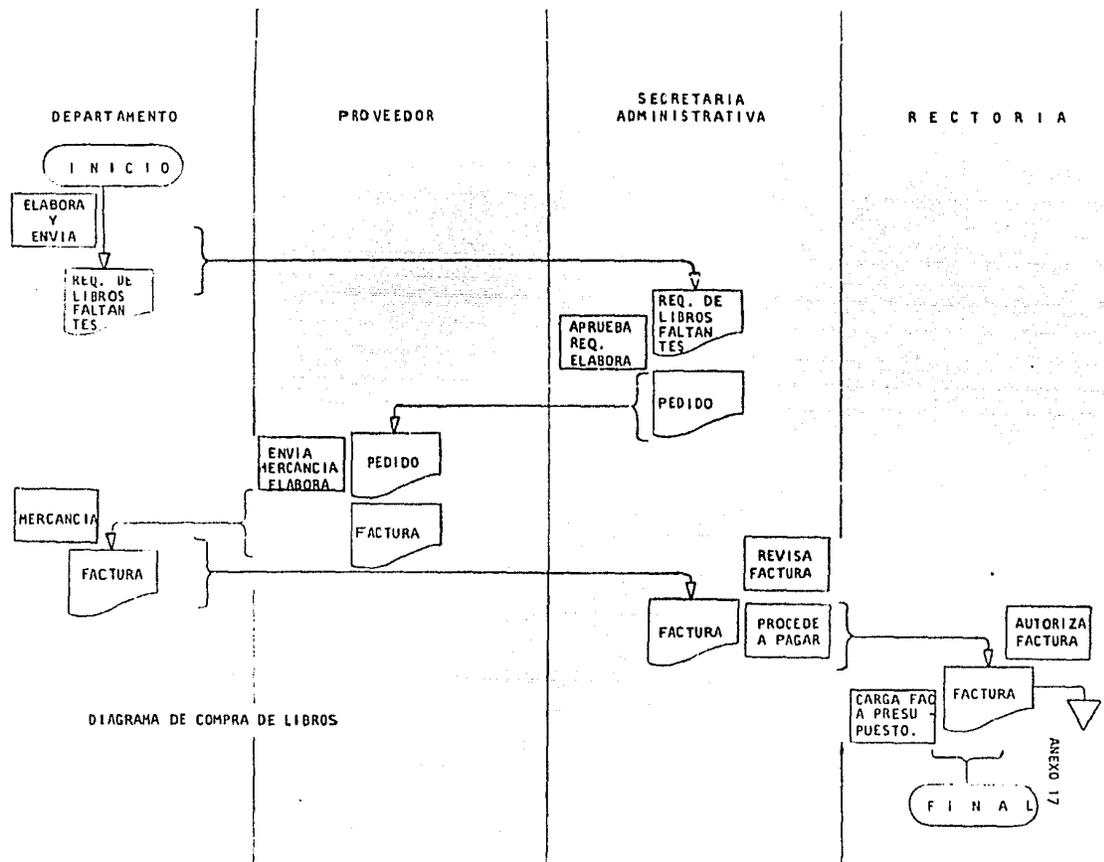


DIAGRAMA DE COMPRA DE LIBROS

"MEMORIA DE CALCULOS"

11	9	= 20
8	12	= 20
19	21	= 40

$$x^2 = \frac{(ad-bc)^2 n}{n_1 n_2 m_1 m_2}$$

a	b	m_1
c	d	m_2
n_1	n_2	n

$$x^2 = \frac{[(11 \times 12) - (8 \times 9)]^2 \times 40}{20 \times 20 \times 19 \times 21} = \frac{144,000}{159,600} = 0.9022$$

Si el valor de x^2 3.84 el umbral de confianza es de 95%
 " " " " 6.63 el umbral de confianza es de 99%
 " " " " 10.83 el umbral de confianza es de 99.9%

Como 0.9022 es inferior a 3.84 no se puede afirmar que la diferencia sea significativa.

	NUMERO PROF.	%	PROF. ENCUEST.	%
1.- CONTABILIDAD	36	6 *	8	7 *
2.- FINANZAS	36	6	8	7
3.- MERCADOTECNIA	15	2	5	5
4.- MATEMATICAS Y ESTADISTICA	63	10	10	9
5.- RECURSOS HUMANOS	42	7	13	12
6.- ADMINISTRACION SUPERIOR	28	4	6	5
7.- COSTOS	31	5	7	6
8.- DERECHO	93	14	14	13
9.- PRODUCCION	20	3	4	4
10.- ECONOMIA	119	19	4	4
11.- AUDITORIA GENERAL	33	5	7	6
12.- INFORMATICA	15	2	4	4
13.- DINAMICA SOCIAL				
14.- ADMINISTRACION BASICA	74	12	8	7
15.- DESARROLLO PROFESIONAL				
16.- FISCAL	18	3	5	5
17.- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	15	2	7	6
	638	100 %	110	100 %

* Porcentajes ajustados

" B I B L I O G R A F I A "

- 1.- Ley Orgánica y Estatuto General de la Universidad Nacional Autónoma de México (año 1971)
- 2.- Libro Secretaría de Rectoría
Dirección General de Orientación Vocacional
Organización Académica 1981-1982
Facultad de Contaduría y Administración
- 3.- Presupuesto 1983 resumen editado por Rectoría de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- 4.- Leonard William P.
Auditoría Administrativa
Editorial Diana
5a. Edición, México 1975
- 5.- Fernández Arena José A.
La Auditoría Administrativa
Editorial Diana
3a. Edición.
- 6.- Alvarez Anguiano Jorge (F.C.A.)
Auditoría Administrativa (apuntes 12a. reimpresión)
- 7.- Boyd H. W. Jr.
R. Wstfall
Investigación de Mercados
Texto y Casos
Editorial UTEHA
4a. Reimpresión 1981

- 8.- Koonts y O'Donnell
Curso de Administración Moderna
(Un análisis de las funciones de la Administración)
Editorial Mc. Graw-Hill de México, S.A. de C.V.
Traducido de la 5a. Edición, México 1975
- 9.- Martínez Villegas Fabián, Dr. y C.P.
El Contador Público y la Auditoría Administrativa
Edic. Contables y Administrativas, 2a. Edición.
1970 (4a. reimpresion 1979)
- 10.- Norbeck Edward F.
Auditoría Administrativa
American Management Association 1969
Editorial Técnica, S.A. 1972
- 11.- Paniagua y Ríos Szalay
Origen y Perspectivas de la Administración
Marzo de 1975.
- 12.- Folleto del Banco de México
Análisis Factorial del Banco de México 1974
- 13.- Macías Pineda Roberto, C.P.
1974
- 14.- Vance Lawrence L., Boutell Wayne S.
Editorial Interamericana, S.A. de C.V.
1a. Edición 1977
- 15.- Introducción a la Investigación de Mercados
Alfredo López Altamirano
Manuel Osuna Coronado
Editorial Diana, 1980

- 16.- **Administración Moderna**
Robert M. Fulmer
The New Management
Editorial Diana, 1980

- 17.- **Contabilidad: Un enfoque Administrativo**
Myron J. Gordon y Gordon Shillinglaw
Editorial Diana, 1972

- 18.- **Apuntes de Mercadotecnia**
Laura Fischer
Edición 1982

- 19.- **Tesis- Valuación de la Eficiencia del Sistema Tradicio -
nal de Control Interno de Mobiliario y Equipo**
Ma. del Carmen Martínez Flores
Angel Carlos Huerta Domínguez
U. N. A. M. 1980.

- 20.- **Guía Para Realizar Investigaciones Sociales**
Raúl Rojas Soriano
Textos Universitarios U.N.A.M.