



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

EVALUACION DE LA CALIDAD DE ALGUNOS DE LOS  
SERVICIOS DE APOYO ACADEMICO DE LA  
FACULTAD DE PSICOLOGIA

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
**LICENCIADO EN PSICOLOGIA**  
P R E S E N T A :  
**ROSA PACHECO LAPIEDRA**

DIRECTOR DE TESIS: LIC. GERMAN ALVAREZ DIAZ DE LEON  
ASESOR EN ESTADISTICA: LIC. BENITO RAMIREZ PRADO



MEXICO, D.F.

1995

FALLA DE ORIGEN



## **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 está 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.

175  
Zey



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

EVALUACION DE LA CALIDAD DE ALGUNOS DE LOS  
SERVICIOS DE APOYO ACADÉMICO DE LA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**  
P R E S E N T A :  
**ROSA PACHECO LAPIEDRA**

DIRECTOR DE TESIS: LIC. GERMAN ALVAREZ DIAZ DE LEON  
ASESOR EN ESTADÍSTICA: LIC. BENITO RAMIREZ PRADO



MEXICO, D.F.

1995

FALLA DE ORIGEN

**Para mi papá**

**Para mi mamá**

**Para Enrique y Santiago**

**Los quiero mucho.**

**Agradezco a mis sinodales por el tiempo empleado en la revisión de este trabajo:**

**Lic. Carlos Peniche Lara**

**Lic. Josette Benavides Tourres**

**Lic. Rubén Miranda Salceda**

**Lic. Felipe Uribe Prado**

**y en forma especial al**

**Lic. Germán Álvarez Díaz de León**

**Asimismo agradezco al Lic. Benito Ramirez Prado y a la Unidad de Cómputo  
Informática e Instrumentación por su gran ayuda en la realización de este trabajo.**

## INDICE

	página
<b>INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
<b>capítulo 1: CALIDAD</b>	<b>4</b>
1.1 Antecedentes Historicos de la Calidad	4
1.2 Evolución del concepto de Calidad	7
1.3 Principales exponentes de Calidad	9
1.4 Principios comunes de los exponentes de calidad	21
<b>capítulo 2: CALIDAD EN LOS SERVICIOS</b>	<b>23</b>
2.1 Definición de servicio	24
2.2 Características de los servicios	25
<b>capítulo 3: LOS SERVICIOS DE APOYO ACADÉMICO QUE BRINDA LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA</b>	<b>32</b>
3.1 Biblioteca	33
3.2 Fotocopias	37
3.3 Centro de Documentación	37
3.4 Servicios Escolares	40

3.5 Unidad de Cómputo Informática e Instrumentación	43
3.6 Secretaría de Asuntos Estudiantiles	49
<b>capítulo 4: METODOLOGÍA</b>	<b>51</b>
4.1 Método	51
4.2 Población	51
4.3 Muestra	51
4.4 Escenario	51
4.5 Instrumento	52
4.6 Procedimiento	53
<b>capítulo 5: RESULTADOS</b>	<b>55</b>
Primera parte	57
Segunda parte	100
<b>capítulo 6: CONCLUSIONES</b>	<b>112</b>
SUGERENCIAS	115
BIBLIOGRAFÍA	117
ANEXOS	120

## INTRODUCCION

En los últimos años el concepto Calidad ha adquirido una relevante importancia debido a los difíciles momentos que enfrentan las organizaciones de nuestro país. El desafío que propone el nuevo modelo de la economía constituido por regiones y zonas de libre comercio y alta competitividad, plantea la necesidad de cambios culturales en los países en cuanto a productividad, competitividad y sobre todo calidad.

Las organizaciones de servicios requieren, al igual que las de la rama de la producción, mantener niveles adecuados de calidad; el no hacerlo implica quedar marginado respecto a otras instituciones similares y no lograr un exitoso crecimiento y expansión propia.

La calidad de un servicio se relaciona con aspectos intangibles, es por eso que su medición y control se ha quedado atrás en comparación con las organizaciones manufactureras en donde los productos se pueden medir y controlar más fácilmente. No obstante la calidad no se puede controlar si no es medida; por lo tanto las organizaciones de servicios deben desarrollar nuevas e innovadoras técnicas de medición para los servicios intangibles.

Las instituciones de enseñanza forman parte del sector de servicios y requieren también mantener niveles adecuados de calidad.

Tomando en cuenta, que la demanda social de servicios que existe en escuelas como la nuestra ha ido aumentando, es necesario multiplicar o bien mejorar los servicios con los que se cuenta. Para lograr mejoras en los servicios es necesario estar en contacto con los clientes o usuarios y preguntarle su evaluación de la calidad.

Respecto al tema de evaluación de servicios, existen estudios realizadas por la Coordinación de Servicios de Apoyo Académico de la Facultad (1994) al igual que algunas tesis cuyo objetivo fue conocer opiniones y actitudes de los usuarios hacia determinados servicios (Velazco 1994; Ramos 1994).

Considerando la necesidad de las organizaciones de servicios de conocer la calidad de los servicios que ofrece, la presente tesis expone una estrategia de medición de algunos de los servicios de apoyo académico que ofrece de la Facultad de Psicología, mediante un cuestionario que fue contestado por 306 alumnos de esta Facultad, tomando en cuenta que la opinión de los usuarios es el principal indicador de la calidad de un servicio.

La presente tesis esta estructurada de la siguiente manera:

En el primer capítulo se presentan los principios y definiciones de autores expertos en el tema de calidad, así como los antecedentes históricos y la evolución que ha sufrido este concepto.

En el capítulo segundo, se mencionan las definiciones de lo que es calidad en los servicios, sus principales características y clasificaciones.

**En el tercer capítulo se describen las principales funciones que realizan cada una de las instancias de servicio evaluadas en el cuestionario, contemplando sus horarios de servicio, número de personal y cantidad de usuarios que se atienden por año.**

**El cuarto capítulo comprende la metodología utilizada; la forma de construcción y aplicación del cuestionario y los métodos estadísticos utilizados.**

**Los resultados que se obtuvieron son expuestos en el capítulo quinto.**

**Por último, el capítulo seis incluye las conclusiones y sugerencias.**

**Posteriormente se presentan los anexos.**

## **Capítulo 1**

# **CALIDAD**

### **1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CALIDAD.**

Las necesidades humanas de calidad han existido desde los comienzos de la historia. Alrededor del año 1450 A.C, los inspectores egipcios comprobaban, a base de métodos muy rústicos, la calidad de los productos elaborados por sus obreros, al igual que los mayas en América Central. Las antiguas civilizaciones daban gran importancia a la equidad en los negocios y al cómo resolver las quejas de sus clientes.

Durante el siglo XII surgen los gremios. Los artesanos se convirtieron en inspectores y entrenadores, conocían a fondo su trabajo, sus productos, a sus clientes y se empeñaban en que hubiera calidad en lo que hacían.

Con el advenimiento de la Revolución Industrial se hizo posible la producción en masa de productos manufactureros ya que se creó un sistema de factorías que pronto sobrepasó a los pequeños talleres independientes, los artesanos se convirtieron en trabajadores de la factoría y los maestros en capataces, esto creó problemas para las personas acostumbradas a que los productos fueran hechos a la medida.

El sistema industrial moderno comenzó a surgir a fines del siglo XIX en Estados Unidos. Frederick Taylor fue el pionero de la Administración Científica.

La idea central del sistema Taylor era la separación entre la planificación y la ejecución para obtener un incremento en la productividad.

El siglo XX trajo consigo una era tecnológica que permitió, mediante la división de operaciones complejas en procedimientos sencillos capaces de ser ejecutados por obreros no especializados, obtener como resultado grandes cantidades de productos de gran tecnología a bajo costo. Como parte de este proceso se realizaba una inspección en la que el departamento de fabricación separaba los productos aceptables de los no aceptables, haciendo a la calidad un factor únicamente responsable de este departamento. De esta manera se fue evidenciando la prioridad de cumplir con los plazos fijados para la realización de un producto dejando a un lado a la calidad.

Entre 1920 y 1940 la tecnología industrial cambió rápidamente. La Bell System y su subsidiaria manufacturera, la Western Electric, estuvieron a la cabeza en el control de la calidad instituyendo un departamento dedicado especialmente a la inspección de los problemas creados por los defectos de sus productos.

En 1924 el matemático Walter Shewhart introdujo el control estadístico de la calidad. Esto proporcionó un método para controlar económicamente la calidad en medios de producción en masa.

Durante la segunda guerra mundial la industria norteamericana tuvo que hacer frente a la difícil tarea de producir cantidades enormes de productos militares. Al utilizar el Control de Calidad, los Estados Unidos lograron producir artículos militares de bajo costo y en gran cantidad "La producción norteamericana durante la guerra fue muy satisfactoria en términos cuantitativos, cualitativos y económicos, debido en parte a la introducción del Control de Calidad... podría especularse que la segunda guerra mundial la ganaron el Control de Calidad y la estadística moderna" (Ishikawa, 1986)

El término control de calidad se refiere a un sistema dentro de una planta de fabricación u otra organización, por medio del cual se busca que los productos fabricados sean conformes con los parámetros específicos que definen la calidad del producto o servicio (Lester, R., Norbert, E 1989).

Al término de la guerra Japón quedó en ruinas. Se habían destruido prácticamente todas sus industrias y el país carecía de alimentos, vestido y vivienda.

Fue en este escenario que surgió la necesidad de mejorar la calidad del producto lo que dio por resultado aumentos en el estudio de la tecnología del control de la calidad.

En 1946 se creó la ASQC (American Society for Quality Control: Sociedad Americana del Control de la Calidad); ese mismo año fue fundada la JUSE ( Union of Japanese Scientists and Engineers: Unión Japonesa de Científicos e ingenieros) con Ichiro Ishikawa como primer presidente (quien más tarde junto con un grupo de colaboradores desarrollaría y dirigiría el control de la calidad japonés incluyendo el nacimiento de los círculos de calidad).

En 1950 el norteamericano Edward Deming fue invitado por el JUSE para conversar y propagar sus teorías sobre Control de Calidad ante algunos de los principales empresarios japoneses interesados en la recuperación de su país y en cambiar la reputación de los productos japoneses de ser de calidad inferior. Estos empresarios adoptaron las enseñanzas del Dr. Deming y la calidad, productividad y posición competitiva de sus empresas se mejoró de forma increíble (Gabor, 1989). La filosofía de las enseñanzas del Dr. Deming no se basan exclusivamente en la corrección de errores, su meta es la eliminación de los defectos potenciales, mejorando la ejecución de todos los departamentos que intervienen en el proceso de fabricación.

En 1954 el Dr. Joseph Juran visita Japón y logra fomentar un interés global sobre la calidad en todos los aspectos de la organización.

En 1958 el Dr. Kaoru Ishikawa visitó la General Electric en Estados Unidos y regresa al Japón retomando el nombre de Control Total de Calidad.

Durante la guerra de Corea se incrementaron los programas de conocimiento y mejoramiento de la calidad tanto en empresas de productos como de servicios.

A finales de los años cincuenta, se le dio el nombre de Total Quality Control (TQC: Control Total de Calidad) a los trabajos hechos por Armand Feigenbaum, pero sus conceptos se desarrollan tomando como base las obras de Deming y Juran.

En los años setenta, la calidad de los productos japoneses comenzó a sobrepasar la de los productos hechos en Estados Unidos, una de los principales motivos era la calidad superior. Actualmente la industria japonesa es líder en cuestiones de calidad y sus métodos son admirados y adoptados por empresas de todo el mundo.

## **1.2- EVOLUCION DEL CONCEPTO DE CALIDAD.**

El término calidad ha tomado diferentes significados a lo largo de los años. El vocablo calidad proviene del griego "qualitas" utilizado por Platón y Aristóteles para designar lo propio, lo distintivo, lo esencial de una cosa. Mas tarde fue utilizado para señalar los buenos atributos de las personas (Castellanos,1985). A principios de siglo fue sinónimo de inspección. Todos los productos terminados se inspeccionaban y cualquier defecto se corregía. En esta etapa calidad significaba tratar de evitar que el consumidor recibiera productos defectuosos; se atacaban los defectos mas no las causas. En la década de los cuarenta, la palabra calidad tomo una connotación estadística. Los pioneros del control estadístico de calidad, desarrollaron la idea de que cualquier proceso de producción estaba sujeto a un cierto nivel de variación natural. Hacia los años setenta, la calidad se extendió fuera del área de producción para incluir todas las otras funciones utilizando para ello el concepto de Control Total de Calidad CTC (Cuadros Enrique, 1994). Con el CTC la organización entera se movilizó para ayudar a producir un producto de calidad. El significado del término "calidad" se expandía para incluir cero

defectos, mejora continua y enfoque en el cliente. Se inicia un movimiento en el cual se integra al consumidor como fundamento especial para el logro de los objetivos de la calidad. La calidad total es la cadena conformada por todo un sistema que permite el aseguramiento de la calidad del producto o servicio (Lock, 1991).

Hoy en día la calidad total se caracteriza por la concientización y el compromiso de la alta dirección y el involucramiento de todo el personal de la organización hacia su obtención.

Actualmente el término calidad se utiliza en una amplia variedad de connotaciones; no existe una definición clara de ella. Desde el punto de vista del comprador, la calidad con frecuencia se asocia con el valor, utilidad o incluso el precio. Desde el punto de vista del productor, la calidad se asocia con el diseño y la producción de un producto para satisfacer las necesidades del cliente. La calidad generalmente se ha definido como "adecuación al uso" (Juran, 1990). Esto significa que el producto o servicio satisface las necesidades del cliente; es decir el producto se adapta al uso del cliente. La adecuación al uso está relacionada con el valor que recibe el cliente y con su satisfacción. Únicamente el consumidor, no el productor, puede determinarla; así la adecuación al uso es un concepto relativo que varía de un cliente a otro pues cada persona define la calidad en relación a sus propias necesidades.

En la actualidad, el concepto de calidad ha venido sufriendo modificaciones y en los países desarrollados se habla de la nueva filosofía de la calidad. Esta nueva filosofía o nuevo concepto de calidad se sustenta sobre dos aspectos: El primero está relacionado con el factor humano y afecta el comportamiento y actitud de los trabajadores. Este aspecto tiene gran influencia en la consecución de objetivos de calidad, gracias a sus aportaciones en cuanto a creación de espíritu de equipo, estabilidad, satisfacción y motivación, características necesarias para conseguir la calidad y el éxito de una empresa.

El segundo aspecto, es el relativo a los sistemas de calidad, es decir a la parte más formal y técnica de la calidad, y se refiere tanto al propio concepto de esta como a su implantación (Udaondo Miguel, 1992).

Hasta hace pocos años no se concebía que ambos aspectos pudieran ser considerados y aplicados de modo conjunto. Actualmente se puede apreciar que aquellos que han conseguido entender y adoptar estos principios, han logrado hacer que sus empresas sean líderes en el mercado y modelos en la sociedad de nuestros días.

### **1.3- PRINCIPALES EXPONENTES DE CALIDAD**

Los conceptos modernos de calidad provienen de las ideas y planteamientos de expertos en la materia como son: Edward Deming (1989), Joseph Juran (1990), Armand Feigembaun (1961), Philip Crosby (1989) y Karou Ishikawa (1986) entre otros. A continuación se mencionan los aspectos más importantes de los planteamientos de estos especialistas:

#### **A) EDUARD DEMING**

Edward Deming (1989) define calidad como un grado predecible de uniformidad y fiabilidad de productos o servicios a bajo costo, adecuado a las necesidades del cliente. De acuerdo con Deming, la calidad no tiene ningún significado salvo el definido por los deseos y necesidades de los clientes. Por otro lado Deming ha subrayado el papel que la gerencia debe tomar para mejorar la calidad definiendo esta última como la mejora continua de un sistema estable, para que esto se logre, todos los sistemas deben ser estables en un sentido estadístico; esto requiere que se tomen las mediciones de los atributos de la calidad en toda la compañía y se vigilen todo el tiempo.

Deming ha expresado su filosofía acerca de la calidad en catorce puntos que se presentan a continuación:

**1.-Crear constancia en el propósito de mejorar**

Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio con el objeto de ser competitivo y permanecer en el negocio.

**2.-La calidad es el fundamento de la productividad**

Adoptar la nueva filosofía rehusándose a permitir niveles comúnmente aceptados de equivocaciones, defectos, retrasos y errores. Aceptar las necesidades del cambio.

**3.-No depender de la inspección**

No depender de la inspección para lograr la calidad, en su lugar incorporarla dentro del producto la primera vez y confiar en los medios estadísticos para controlar y mejorar la calidad.

**4.-No adjudicar contratos basandose solo en el precio**

No hacer negocios sobre la base del precio, en su lugar minimizar el costo total; reducir el número de proveedores y establecer con ellos una relación a largo plazo de confianza y lealtad.

**5.-Mejora Continua**

Mejorar constantemente los sistemas de producción para mejorar también la calidad y la productividad y de esta manera reducir costos.

**6.-Capacitación formal para el trabajo**

Instituir la capacitación en el trabajo para todos los empleados.

### **7.-Liderazgo de asesoría y ayuda**

Implantar el liderazgo. El objetivo de la supervisión deberá consistir en ayudar a los empleados a realizar un mejor trabajo.

### **8.-Desterrar el temor a actuar, pensar y sugerir**

Derribar el miedo a actuar, pensar y sugerir. Estimular la comunicación entre todos los empleados de la organización en los dos sentidos.

### **9.- Derribar barreras entre áreas**

Romper las barreras que existen entre áreas o departamentos. Alentar el trabajo en equipo.

### **10.-Eliminar lemas y metas numéricas sin aclaración**

Eliminar lemas, eslóganes y metas numéricas sin aclarar como alcanzarlas. Suprimir propagandas y mensajes que soliciten nuevos niveles de productividad sin proporcionar mejores métodos.

### **11.-Eliminar estándares de trabajo inadecuado**

Eliminar cuotas, estándares de trabajo y objetivos numéricos que inferen con la calidad. En su lugar utilizar el liderazgo.

### **12.-Derribar barreras que impidan estar orgulloso de su trabajo**

Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.

### **13.-Instituir la reeducación**

Impulsar la educación y la automejora de todos los empleados.

#### **14.- Tomar medidas para la transformación**

Poner a todo el personal a trabajar para poner en marcha estos 14 puntos y conseguir la transformación.

Estos catorce puntos han sido la base para la transformación de la industria en algunos países del mundo entre ellos los Estados Unidos. Este sistema formó la base de las lecciones que se dieron a los altos directivos en Japón en la década de los cincuenta.

Los catorce puntos de Edward Deming funcionan tanto en las pequeñas como en las grandes organizaciones, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación.

#### **B) PHILIP CROSBY**

Phil Crosby (1989) implementó programas de cero defectos. En estos programas existen premios y recompensas que se otorgan a los empleados que producen cero defectos durante un período de tiempo. Crosby plantea que estos premios no son suficientes; el trabajador debe responsabilizarse por hacer un producto de calidad realizando sus propias inspecciones. Lo anterior puede llevarse a cabo si la gerencia esta dispuesta a delegar autoridad y responsabilidades a la fuerza de trabajo.

Para poner en marcha estos conceptos e implementar su filosofía de calidad, Crosby definió un programa de catorce pasos que se mencionan a continuación:

### **1.-Compromiso**

Lograr que dirección y gerencia comprendan como la prevención de errores puede mejorar la calidad en tanto que se reducen los costos.

### **2.- Equipo para mejoramiento de la calidad**

Se designa un equipo formado por un miembro de cada departamento para mejoramiento de la calidad. Este grupo será el encargado de supervisar y coordinar para llevar a cabo el programa de la calidad en toda la compañía.

### **3.- Medicion de la calidad**

Establecer las mediciones de la calidad en todas las áreas de la compañía (incluyendo áreas de servicios y oficina) para determinar errores y aplicar acciones correctivas.

### **4.- Evaluacion del costo de la calidad**

Calcular el costo de la calidad. Esto nos permite comparar la diferencia entre hacer las cosas bien y mal.

### **5.- Conocimiento de la calidad**

Difundir la concientización sobre la calidad y los nuevos programas entre todos los empleados de la organización por conducto de sus supervisores.

### **6.- Accion correctiva**

Una acción correctiva consiste en identificar y prevenir problemas que impidan el desarrollo de la organización. Las acciones correctivas deberán ser sugeridas por los trabajadores y supervisores. Es recomendable llevar a cabo juntas periódicas en cada nivel con el fin de discutir los problemas de calidad. En este paso se pueden incorporar los círculos o grupos de calidad.

#### **7.- Comites para el programa de cero defectos**

El equipo comisionado para el mejoramiento de la calidad será el encargado de investigar el concepto de cero defectos y encontrar las formas de comunicación del programa a todos los empleados.

#### **8.- Capacitación a supervisores**

Se debe establecer un programa formal para capacitar a cada gerente en cada nivel, de esta manera podrán explicar los conceptos a sus subordinados. La educación de los empleados equivale a construir la comprensión y la implantación de la calidad.

#### **9.- El día de cero defectos**

El día cero defectos es aquel en el que los directivos explican a todos los empleados el significado del concepto y se celebra su compromiso con la calidad.

#### **10.- Establecimiento de metas**

La fijación de metas consiste en describir, con objetivos medibles y específicos, los logros que cada individuo tendrá que lograr.

#### **11.- Eliminación de la causa de error**

La eliminación de causas de error es un sistema para señalar y eliminar los obstáculos que impiden el logro de cero defectos. Este sistema consiste en la descripción por parte del empleado de los problemas que evitan que realice su trabajo bien a la primera vez.

#### **12.- Reconocimiento**

Es necesario el reconocimiento con objeto de reforzar la eliminación de la causa de error.

### **13.- Consejos de calidad**

Se deben realizar reuniones periódicas con los especialistas de la organización en materia de calidad para compartir ideas.

### **14.- Volver a empezar**

Se debe de continuar con el programa de cero defectos de forma indefinida de tal manera que sea parte de la "cultura" de la compañía.

Este programa es muy extenso y lleva tiempo no es solamente un esfuerzo de motivación, sino que es un programa educativo dirigido a hacer las cosas bien a la primera vez. Esto requiere cambios en las actitudes de los empleados y vendedores. Es un enfoque para toda la organización y mejora la calidad reduciendo simultáneamente los costos.

### **C) ARMAND V. FEIGENBAUM**

Para Armand Feigenbaum (1961), el control total de la calidad se puede definir como un conjunto de esfuerzos efectivos de los diferentes grupos de una organización para la integración del desarrollo, mantenimiento y de la superación de la calidad de un producto con el fin de hacer posibles fabricación y servicio, a satisfacción completa del consumidor y al nivel mas económico.

Todo programa de calidad debe disfrutar del apoyo decidido de parte de los mas altos directivos y debe desarrollarse de manera gradual.

Feigenbaum plantea que el sistema de calidad esta formado por una red de actividades técnicas y de procedimientos indispensables para poner en el mercado un producto que satisfaga ciertos estándares de calidad. Es indispensable que cada organización desarrolle su propio sistema y subsistemas de calidad de acuerdo a sus exigencias particulares. A

continuación se presenta un sumario de los subsistemas que se consideran para la integración de un programa de control total de calidad.

#### **1.- Evaluación de la calidad de la producción**

Identificar y clasificar características de importancia; revisar las especificaciones en cuanto a claridad, compatibilidad y economía. Localizar las causas de trastornos en la manufactura a fin de eliminarlas antes de comenzar la fabricación formal.

#### **2.-Planeación de calidad de producto y proceso**

Planear la calidad que se desea obtener durante la etapa de diseño y tomar las medidas para controlarla. Determinar cuales serán las características que se someterán a medición y como se llevará a cabo dicha medición. Los planes para lograr la calidad deberán incluir instrucciones para todas las actividades que proporcionen seguridad de calidad.

#### **3.-Planeación de calidad, evaluación y control de material por adquirir**

Son necesarios procedimientos para evaluar la calidad del material por adquirir. Descubrir la calidad que se requiere de cada proveedor.

#### **4.- Evaluación de la calidad y control del producto y del proceso**

Se debe establecer la forma de cotejar la calidad, proporcionar los medios adecuados a los operadores para desempeñar su trabajo. conservar las herramientas en buen estado.

#### **5.- Reportes de calidad**

Se establecen procedimientos para analizar la información de la calidad de acuerdo a todos los involucrados en la organización. Este sistema de

información deberá indicar también los niveles de calidad y alertar cuando haya desviaciones negativas.

#### **6.-Equipo para informacion de calidad**

Determinar que medidas son las mas efectivas y económicas para proporcionar la precisión y exactitud deseada en mediciones y control.

#### **7.-Orientacion y adiestramiento de personal en la calidad**

Establecer procedimientos que proporcionen los medios para ampliar la capacidad de los hombres, exigida para operar lo mejor posible.

#### **8.- Servicios posteriores a la produccion**

Se establecen los medios para compensar las fallas del producto posteriores a la venta así como definir los medios para contestar y atender quejas para lograr la satisfacción del cliente.

#### **9.-Administracion de la funcion y control de calidad**

Planear, organizar, integrar y estimar resultados; se incluyen procedimientos como establecimiento de metas, planes y programas para mejorar la calidad.

#### **10.- Estudios especiales de la calidad**

Establecer técnicas para identificar problemas específicos de calidad y encontrar soluciones.

Los beneficios que resultan de los programas de control total de calidad son, mejor calidad del diseño y del producto, reducción de costos de operación, reducción de pérdidas y reducción de tropiezos en la línea de producción.

#### **D) JOSEPH JURAN.**

Joseph Juran ha definido la calidad como adecuación al uso satisfaciendo las necesidades del cliente (Juran, 1990). Esta satisfacción se obtiene cuando las características del producto o servicio responden a las necesidades o expectativas del cliente. Juran menciona que no es fácil alcanzar a un acuerdo sobre lo que quiere decir calidad; es labor del cuerpo directivo de cada organización, determinar el significado de este término e incluir una definición clara en los manuales y materiales que utilicen.

En la alta dirección, la parte más importante de como pensar sobre la calidad es el proceso de gestión que se tiene que utilizar. La gestión para la calidad se hace por medio de los procesos de planificación, control y mejora. A estos procesos se les conoce también como la trilogía de Juran y se explica a continuación:

#### **Planificación de la calidad**

Esta es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes. Implica una serie de pasos universales que son:

- 1.- Determinar quiénes son los clientes.
- 2.- Determinar las necesidades de los clientes.
- 3.- Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes.
- 4.- Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto.
- 5.- Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

#### **Control de calidad**

Este proceso consta de los siguientes pasos:

- 1.- Evaluar el comportamiento real de la calidad.

- 2.-Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
- 3.-Actuar sobre las diferencias.

#### **Mejora de la calidad.**

Este proceso es el medio por el cual se pueden lograr avances y consta de los siguientes pasos:

- 1.- Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
- 2.-Identificar las necesidades concretas para mejorar los proyectos de mejora.
- 3.-Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin.
- 4.- Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos:
  - \*Diagnostiquen las causas
  - \*Fomenten el establecimiento de un remedio
  - \*Establezcan los controles para mantener los beneficios.

La actividad inicial del diagrama de la trilogía de Juran es la planificación de la calidad. Los planificadores determinan quiénes son los clientes y cuáles son sus necesidades. Posteriormente desarrollan unos diseños de producto y proceso que sean capaces de responder a esas necesidades. Finalmente, los planificadores pasan los planes a las fuerzas operativas.

#### **E) KAORU ISHIKAWA.**

El Doctor Ishikawa fue el fundador del Control Total de Calidad el cual surgió en Japón en la década de los cincuenta y cobra auge mundial cuando este país sorprende al mundo occidental por su rápido despegue económico,

su creciente desarrollo tecnológico y la invasión de mercados internacionales con productos japoneses de alta calidad.

Para K. Ishikawa (1986), calidad significa: calidad en el producto, calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de las personas incluyendo trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos etc.

Ishikawa recibió las enseñanzas de Edwards Deming y Joseph Juran para conformar el Sistema Total de Calidad. El sistema total de calidad, concibe la producción como un "todo integrado" donde la organización, la administración y el proceso de trabajo son elementos que forman parte de el; mediante el Control Total de Calidad, con la participación de todos los empleados, incluyendo el presidente, cualquier empresa puede crear mejores productos o servicios a menor costo, al tiempo que aumentan sus ventas, mejora las unidades y convierte la empresa en una organización superior (Ishikawa, 1986).

El Control Total de Calidad deberá prolongarse por toda la existencia de la empresa, no se puede encender y apagar a voluntad, una vez comenzado el movimiento tiene que promoverse y renovarse continuamente.

A continuación se mencionan algunas de las ventajas del Control de Calidad:

\*Da una verdadera garantía de calidad. Es posible desarrollar calidad en todos los pasos de todos los procesos y lograr una producción cien por ciento libre de defectos. Esto se hace mediante el control de procesos. Es necesario encontrar las causas de las fallas y los defectos.

\*El Control Total de Calidad facilita la comunicación dentro de la empresa.

\*Permite que el producto se ajuste de manera eficiente y precisa a cambios en los gustos y actitudes de los consumidores para siempre fabricar productos y brindar servicios acordes con la preferencia del cliente.

#### **1.4 PRINCIPIOS COMUNES DE LOS EXPONENTES DE CALIDAD**

A partir de los enfoques de los especialistas en materia de calidad que se vieron anteriormente, podemos destacar los siguientes principios comunes:

- \*La producción de la calidad debe estar basada en la prevención de defectos y no en la detección de fallas. La inspección como método de control de calidad es ineficiente.
  
- \*No existe una definición universal de calidad; es labor del cuerpo directivo de cada organización determinar el significado de este término.
  
- \*La producción de la calidad debe basarse en el mejoramiento constante de los procesos y no en la corrección de fallas.
  
- \* Existe calidad cuando un producto o servicio responde a las necesidades y expectativas del cliente
  
- \*La calidad es primero y debe asegurarse desde su origen mediante la asociación con proveedores en cuanto a entrega, calidad del insumo y precio.
  
- \*La calidad esta orientada al consumidor, por eso sus opiniones, necesidades y expectativas deben integrarse al diseño y conformación del producto o servicio, mediante sistemas de información permanente.

**\*La vigilancia de la calidad se anticipa a los problemas. La responsabilidad de la calidad es de todos los trabajadores y es una obligación indelegable a los directivos.**

**\*Por su carácter estratégico, la dirección debe ser el principal diseñador del sistema de calidad.**

## Capítulo 2

### CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El reciente crecimiento del sector de servicios ha puesto de manifiesto una serie de aspectos de gran interés sobre su naturaleza, evolución, comportamiento y sobre su importancia e influencia en el desarrollo y la economía de un país.

El desarrollo económico plantea o conlleva el desarrollo de tres sectores en que se divide la economía, estos son: primario, secundario y terciario (Gomez S., 1991).

#### Sector Primario

Dentro de este sector están comprendidos la agricultura, la minería, la pesca y en general, la explotación de los recursos naturales. Existe calidad en la explotación de los recursos del sector primario, si se cuenta con una tenencia adecuada de los mismos y si la población que vive del sector tiene los recursos económicos suficientes para satisfacer las necesidades básicas.

#### Sector Secundario

En el sector secundario están comprendidas las empresas de transformación o el sector industrial. La calidad del desarrollo industrial no es función únicamente del mayor o menor grado de industrialización sino del desarrollo científico y de las aplicaciones o adecuaciones tecnológicas.

### **Sector Terciario**

Es en este sector donde se encuentran los servicios de: educación, descanso y distracción. La calidad de los servicios es el resultado no solo de que estos cumplan su objetivo fundamental, sino también que los individuos tengan la oportunidad real de poseerlos. El fin último de los sectores primario y secundario debe ser permitir que una mayor cantidad de personas puedan disponer de los beneficios de este sector.

Hoy en día, el sector terciario representa más del 60% del producto interno bruto (PIB) de los países desarrollados (Shaw, 1991, Larrea 1991).

### **DEFINICION DE SERVICIO**

¿Qué es un servicio?, ¿Qué significa Calidad de los servicios?

Existen diferentes definiciones de lo que significa Calidad de Servicio, Pedro Larrea (1991), menciona que es: "la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de los elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal".

Por su parte Gomez Saavedra (1991) haciendo referencia al sector terciario, define calidad de los servicios como la calidad de la educación impartida y el nivel de respuesta en el desarrollo posterior teórico y práctico del individuo; la calidad en la utilización del ocio y el tiempo libre, con el fin de que se produzca un verdadero descanso y distracción; la calidad de los denominados servicios públicos o los que toma bajo su cargo el Estado por considerarlos prioritarios y de interés Nacional.

Gorman citado por Snaw (1991) en su libro Gestión de Servicios, plantea que servicio: "Es un tipo de actividad permanente, que se desarrolla día y noche, y nunca llega a terminarse, siempre exigente y en la que hay que perseverar".

Calidad de servicio es la apreciación del usuario sobre la correspondencia entre el desempeño real y sus expectativas sobre el servicio.

### **CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS**

Todos los servicios tienen características comunes; Según Larrea (1991) un servicio de calidad implica:

- a) Calidad Técnica: Saber como hacer las cosas, tener las respuestas adecuadas a los problemas de los clientes y
- b) Calidad de los Servicios: Es la forma en que se entrega la calidad técnica a los clientes.

Existen diferentes autores que han determinado los factores que permiten la percepción de un buen servicio. Larrea (1991) hace referencia de Flipo quien menciona los diez siguientes:

- \*habilidad
- \*capacidad de respuesta
- \*tangibilidad
- \*cortesía
- \*competencia
- \*seguridad
- \*credibilidad
- \*accesibilidad
- \*comunicación

**\*comprensión y conocimiento del cliente**

Posteriormente, Parasuraman, Zeithaml y Benham (Larrea 1991) resumieron los puntos anteriores a los siguientes cinco:

**\*fiabilidad**

**\*capacidad de respuesta**

**\*tangibilidad**

**\*aseguramiento (incluye cortesía, competencia, seguridad y credibilidad)**

**\*empatía (incluye accesibilidad, comunicación y conocimiento del cliente)**

En los servicios caracterizados por el alto contacto y la personalización de su contenido, el cliente no quiere solamente una solución a su demanda; desea además, información, asesoramiento, apoyo e involucración por parte del prestador del servicio. Aspira a ver resuelto el que de su problema, pero desea que el como del proceso de resolución sea igualmente satisfactorio (Denton, 1989).

En otros servicios mas automatizados y estandarizados, se espera no solo la solución prometida, sino también precisión, puntualidad y además ausencia de errores. Cuestiones accesorias a la prestación del producto o servicio principal tales como contacto personal y comunicación, son vitales para la consecución de un nivel de servicio adecuado.

Para poder aplicar control de calidad en empresas de servicio es básico entender que existen variaciones entre una empresa y otra aún cuando ambas pertenezcan al mismo giro. Así mismo es importante conocer que los principios e ideas aplicables a las empresas de productos, pueden también funcionar en las

organizaciones de servicios cuidando de implementar las adaptaciones necesarias (Rosander, 1989).

Por otro lado Bernillan y Ceruti (Ramos, 1994), señalan la importancia de la medición del grado de satisfacción del cliente; para lograrlo es necesario contar con indicadores que midan el comportamiento de la empresa en relación a los deseos y expectativas de los clientes o usuarios.

El control de calidad en las empresas de servicios se ha quedado atrás en comparación con las de manufactura por varias razones. Primero, los servicios son más difíciles de medir debido a que son intangibles, mientras que las características de un producto manufacturado se pueden medir y especificar. La calidad de un servicio se relaciona con ciertos aspectos intangibles como trato personal, amabilidad, cortesía etc. (Cuadros, 1994., Bertrand, 1990).

A pesar de estas limitaciones, un servicio no es un concepto abstracto, por muy intangible que sea se manifiesta en actos, operaciones y procesos específicos. Para lograr medir la calidad de un servicio es necesario enfocarse en estas manifestaciones.

Tres aspectos de la calidad del servicio se deben medir: oportunidad, bienestar del cliente y continuidad de servicio. La oportunidad se refiere al tiempo desde la iniciación de una orden del cliente hasta su entrega satisfactoria. El bienestar del consumidor se refiere a la atmósfera, sentimiento de importancia, seguridad etc. Estas dimensiones de servicio generalmente se pueden medir sólo mediante las percepciones del cliente. Para evaluarlas es necesario estar en contacto con los clientes y preguntarles su evaluación de la calidad.

A continuación se mencionan algunas de los factores que Albrecht (1990) señala como características de un servicio:

\*Los servicios tienen consecuencias , no formas.

\*Son intangibles.

\*Normalmente su producción y su consumo son simultáneos.

\*Un servicio es una función dinámica

\*Un servicio puede repetirse pero no recuperarse; es un proceso en el que esta implicado el comportamiento humano.

\*Un servicio puede ser observado y se pueden hacer conclusiones de el pero no puede ser inspeccionado como un producto.

\*Un servicio no se puede conocer sin pasar por el antes, es decir el usuario no podrá conocer la calidad o grado de satisfacción de un servicio si no lo utiliza antes.

\*Un servicio a diferencia de un producto no tiene tiempo de vida; tiene duración; si no se usa cuando esta disponible la capacidad de servicio se pierde.

\*La intensidad del servicio dependerá del tipo de empresa y de la cantidad de usuarios que lo demandan. No hay producción de servicios sin la participación del usuario demandante.

\*Un servicio implica mayor contacto humano que un producto, la calidad de un servicio esta determinada en gran medida por el comportamiento y actitud de la persona que atenderá al usuario. Las instituciones de servicios hacen un intenso uso de recursos humanos.

Fuchs y Tomas (1967) identificaron tres características comunes a un gran número de servicios:

1. Su producto es inmediato, su suministro suele tener lugar de forma continuada y resulta difícil de evaluar con los procedimientos contables habituales.

2. Su producción entraña una actividad de carácter profesional, que exige un cierto nivel de calificación personal y un mayor grado de capacidad o habilidad mental.

3. Entre los sujetos que prestan servicios figuran un considerable número de entidades sin fines de lucro.

A continuación se presenta la tabla que Cuardado Roura proporciona basandose en Browning, H y Singelmann, J. (1987) que contiene una clasificación de las empresas de servicios.

**I. Actividades extractivas:**

1. Agricultura y pesca

2. Minería

**II. Industria de transformación:**

3. Construcción

4. Alimentación

5. Textil

6. Metalurgia

7. Mecánica

8. Química

9. Otras actividades fabriles

10. Empresas de servicios públicos

**III. Servicios de distribución**

11. Transporte y almacenamiento

12. Comunicaciones

13. Comercio al por mayor

- 14. Comercio al por menor (a excepción de los establecimientos de comidas y bebidas)**

**IV. Servicios de producción**

- 15. Servicios bancarios, crediticios y otros servicios financieros**
- 16. Seguros**
- 17. Agencias inmobiliarias**
- 18. Servicios de ingeniería y arquitectura**
- 19. Contabilidad**
- 20. Diversos servicios de explotación**
- 21. Servicios jurídicos**

**V. Servicios sociales**

- 22. Servicios médicos y sanitarios**
- 23. Hospitales**
- 24. Enseñanza**
- 25. Servicios de asistencia social y religiosa**
- 26. Organizaciones no lucrativas**
- 27. Servicio de correos**
- 28. Administración pública**
- 29. Servicios profesionales y sociales de diversa naturaleza**

**VI Servicios Personales**

- 30. Servicio Doméstico**
- 31. Centros hoteleros y de hospedaje**
- 32. Establecimientos de comidas y bebidas**
- 33. Servicios de reparaciones**

- 34. Lavandería y tintorería**
- 35. Peluquería y salones de belleza**
- 36. Servicios de espectáculo y esparcimiento**
- 37. Diversos servicios personales**

Actualmente la tendencia de las organizaciones de productos y servicios, es desarrollar planes y proyectos dinámicos enfocados a la satisfacción del cliente o usuario lo que hace a la calidad parte fundamental de los principios de las empresas.

En los últimos años, el sector terciario o de servicios ha crecido en número, tamaño e importancia lo que genera exigencias en tecnología y calidad en cada una de sus actividades para poder proporcionar a los individuos la posibilidad de poseer calidad en los servicios de educación, descanso y distracción.

En el presente trabajo, se hace hincapié en la importancia de que los servicios educativos logren ofrecer la calidad que el usuario desea y logren adecuarse a las necesidades requeridas en un determinado momento considerando su fin último como la satisfacción del usuario.

### Capítulo 3

## **LOS SERVICIOS DE APOYO ACADEMICO QUE BRINDA LA FACULTAD DE PSICOLOGIA.**

La Facultad de Psicología de la U.N.A.M, es la institución formadora de Psicólogos más grande de América Latina. Su estructura física comprende tres edificios principales ubicados alrededor de una explanada central. Cada edificio esta destinado a cubrir diferentes actividades. El edificio "A" cuenta con 30 salones y es donde se imparten las clases teóricas, además es en este edificio donde se encuentran el Auditorio y la Secretaría Escolar. En el edificio "B" se encuentran los laboratorios de práctica y cubículos de profesores, así como diferentes instancias como el Sistema de Universidad Abierta y el Departamento de Servicio Social entre otros. En este edificio se encuentran también la Biblioteca y el Centro de Documentación.

La Dirección, La Secretaría General, la Secretaría de Asuntos Estudiantiles, laboratorios especializados y La Unidad de Cómputo son algunas de las instancias que se encuentran en el edificio "C".

Asimismo, existen 22 sanitarios repartidos en los tres edificios de la Facultad de los cuales 10 son para uso de los alumnos cinco son para mujeres y cinco para hombres. También cuenta con un estacionamiento para uso de los alumnos y un jardín en la parte posterior.

Para apoyar la formación de sus estudiantes, la Facultad de Psicología cuenta con varios servicios de apoyo académico los cuales tienen como función sustentar las actividades académicas y de docencia de los estudiantes de la carrera de Psicología. Algunos de estos servicios y sus principales actividades se describen a continuación:

### **3.1.- BIBLIOTECA.**

La Biblioteca de la Facultad de Psicología es una de las más completas de América Latina. Hoy en día cuenta con un acervo de más de 50,000 volúmenes constituido por libros, tesis, obras de consulta, folletos material audiovisual, pruebas psicológicas y obras especiales.

Entre las principales funciones de la biblioteca se encuentran:

- a) Constituir acervos equilibrados representativos, acordes con los planes y programas de estudio e investigación, así como la difusión y extensión de la cultura psicológica.
- b) Salvaguardar, conservar, organizar y actualizar las colecciones de material bibliográfico y audiovisual que responda a las necesidades de información de la comunidad psicológica.
- c) Brindar a la comunidad los servicios bibliotecarios necesarios, de una manera oportuna y eficaz, para apoyar el desarrollo de los planes de estudio e investigación.
- d) Orientar e instruir al usuario en el uso óptimo de los servicios bibliotecarios.

Para la localización del material bibliográfico se tiene a disposición el Catálogo Automatizado en donde está registrado el acervo de libros de la biblioteca

(LIBRUNAM) y de tesis elaboradas en la UNAM (TESIUNAM). Así mismo, ofrece servicios de información a través de la consulta a bancos de datos en línea (LIBRUNAM, TESIUNAM, SERIUNAM y próximamente, INTERNET) y disco compacto como PSYCLIT; CLINPSY y SOCIOFILE entre otros.

Los principales servicios que brinda la biblioteca de la Facultad de Psicología son:

**Préstamo interno o de sala.**

A través de este, los usuarios, tanto internos como externos, pueden disponer de las colecciones general y de consulta, tomando el material directamente de los estantes para su consulta dentro de las instalaciones de la biblioteca. En el caso de tesis, material audiovisual y pruebas psicológicas el usuario obtiene el material por medio de un bibliotecario consultando en las áreas específicas.

**Préstamo a domicilio o externo.**

Mediante el préstamo externo, los usuarios registrados en la biblioteca, ya sean alumnos, pasantes, artículo 19, personal administrativo o académico, pueden consultar libros y material audiovisual fuera de la biblioteca durante un período de tiempo establecido.

**Préstamo de reserva.**

Los usuarios registrados en la biblioteca pueden, durante fines de semana, días hábiles y días festivos, hacer uso, fuera de las instalaciones, del material reservado para permanecer en la biblioteca, por la noche a partir de las 19:00 p.m y hasta las 10:00 a.m.

**Préstamo interbibliotecario.**

Con este servicios se tiene la posibilidad de obtener préstamo a domicilio, de colecciones pertenecientes a otras bibliotecas previo acuerdo establecido entre ambas.

**Préstamo de cubículos de estudio en grupo.**

El usuario interno puede hacer uso de cinco cubículos para realizar trabajos o actividades en grupo durante dos horas o mas dependiendo de la demanda de otros usuarios.

**Búsqueda en base de datos.**

Por medio de este servicio, se apoyan los trabajos de investigación de los usuarios internos y externos proporcionándoles información actual y especializada, consultando diversas bases de datos.

**Información, instrucción y orientación a usuarios.**

Mediante el cual se guía orienta e instruye sobre el uso, manejo y obtención de los servicios bibliotecarios, así como de las fuentes de información manuales y automatizadas.

**Préstamo de maquinas de escribir.**

El usuario interno puede disponer de cinco maquinas de escribir para la elaboración de trabajos.

**Cursos.**

**Se imparten cursos-taller para el manejo de fuentes de información automatizada a los miembros de la comunidad y excepcionalmente de otras dependencias de la U.N.A.M.**

La biblioteca cuenta con 31 empleados de los cuales todos tienen contacto directo con los alumnos. El horario de la biblioteca es de 8:30 a 20:00 de lunes a viernes y de 8:30 a 14:00 algunos sábados.

La biblioteca dio servicio en 1994 a:

134,590 usuarios en préstamo interno

75,816 usuarios en préstamo a domicilio

496 usuarios en préstamo nocturno

338 alumnos en préstamo interbibliotecario

En número de consultas durante 1994 fue el siguiente:

210,902 libros

13,158 tesis

337 folletos

2,669 pruebas psicológicas

103 acetatos

5,736 diapositivas

2,609 video cassettes

Fueron utilizadas 203 ocasiones las maquinas de escribir y 2,996 veces los cubículos de estudio.

Se impartieron cursos con un total de:

950 alumnos en Búsqueda en Banco de Datos

2,420 en orientación en el uso de fuentes de información documental.

2,181 en Instrucción en el manejo de bases de datos

2,516 en información sobre el uso de los catálogos y localización de material.

### **3.2.- FOTOCOPIAS.**

Con el fin de que el alumno optimice tiempo y amplíe la posibilidad de utilizar información contenida en materiales de préstamo restringido, existe un servicio de concesionario de fotocopias dentro de la Facultad en donde se pueden adquirir a bajo costo (10 cvos).

El servicio de fotocopias tiene un horario de 9:00 a 19:30 de lunes a viernes y de 9:30 a 14:30 los sábados; cuenta con 6 maquinas fotocopadoras que son manejadas por 5 trabajadores.

### **3.3.- CENTRO DE DOCUMENTACION.**

En el Centro de documentación, se adquiere y selecciona la literatura representativa de los hallazgos científicos más recientes de cada una de las áreas de la psicología. Cuenta con 580 títulos de revistas, cerca de 15 mil títulos

de textos especializados en Psicología y mas de 500 tesis sustentadas a nivel posgrado.

Todos los materiales del Centro de Documentación pueden ser consultados por medio de préstamo en sala, préstamo a domicilio y prestamos interbibliotecarios.

Entre los principales servicios del centro de Documentación se encuentran:

**Desarrollo y consulta de bases de datos.**

Los usuarios pueden consultar bases de datos automatizadas, nacionales e internacionales, así como las generadas en el Centro de Documentación de la Facultad como son: SIPAL (Sistema de Información Psicológica de América Latina), el cual reúne referencias de la literatura publicada en América latina y España. DIRLAT (Directorio Latinoamericano de Psicología) que es un directorio de instituciones abocadas a la enseñanza e investigación en Psicología en América latina y España; y SIDA\*BASE (Indización de los artículos de publicaciones periódicas del Centro de Documentación, cuyo contenido versa sobre el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida) el cual contiene temas relacionados con Psicología y SIDA.

El objetivo de las bases de datos es facilitar el acceso a la información, especialmente a la más reciente. La consulta a base de datos tiene un precio muy accesible.

**Publicación de guías y manuales.**

Se publica anualmente el Boletín Servicio de Alerta, el cual contiene las últimas adquisiciones Bibliográficas y Hemerográficas. este boletín se puede adquirir en la ventanilla de publicaciones de la Facultad.

**Impartieron de talleres para consultar bases de datos automatizados.**

Con este servicio se tiene la posibilidad de tomar cursos para realizar búsquedas estratégicas de información.

**Platicas inductivas a los servicios y funciones del centro de documentación.**

Mediante este servicio el usuario conocerá por medio de platicas inductivas los servicios y funciones del Centro de Documentación.

**Servicios de consulta**

Con el que se obtienen asesorías en búsquedas hemerográficas y manejo de fuentes secundarias de información y asesorías para consulta de bases de datos automatizadas.

El Centro de documentación cuenta con 17 empleados de los cuales 10 tienen contacto directo con los alumnos. Su horario de servicio es de 8:30 a 20:00 de lunes a viernes y de 8:30 a 14:00 los sábados.

En el Centro de Documentación se atendieron, durante 1994:

71,959 usuarios internos

29,134 usuarios externos

99 alumnos en 14 cursos de Base de Datos

101,093 prestamos

2,400 Asesorías en fuentes secundarias.

### **3.4.- SERVICIOS ESCOLARES**

Esta instancia es la encargada de llevar el control escolar de los alumnos y también se encarga de asesorar e informar en cuanto a la solución de problemas de registro escolar.

La Secretaría Escolar maneja sus funciones y actividades a través de seis grandes áreas de servicio.

#### **1.- Ventanilla de secretaria escolar**

Es el área encargada del servicio directo al alumno proporcionando información general y trámites de los alumnos así como la elaboración de constancias (ISSSTE, IMSS, Vacaciones etc.), resellos de credenciales y entrega de documentación oficial como comprobantes de inscripción e Historias Académicas, además de la entrega a los alumnos de planes de estudio y programas correspondientes al semestre que estén cursando.

#### **2.- Area de exámenes profesionales**

Esta área esta encargada de recibir todo el trámite de Titulación como sería el registro del tema, papelería administrativa de titulación, controla la agenda de Exámenes Profesionales y el espacio físico donde se realizan, así como la elaboración y envío de documentos a las diferentes oficinas para que continúen su trámite; se les dan constancias a los profesores por su participación como sinodal y director de tesis.

### **3.- Control de actas de calificaciones**

Es el área encargada de ordenar, proporcionar y controlar el servicio de Actas de calificaciones llevando un archivo que se actualiza constantemente. Así mismo notifica las fechas límite de entrega de calificaciones, registra actas y las envía a la Oficina de Servicios Escolares para su trámite posterior, se informa a los maestros de los diferentes programas de estudio.

### **4.- Area de cómputo y estadística**

De esta área se desprenden muchas de las actividades de las otras ya que es la encargada, a través de sus diferentes programas, de proporcionar los elementos de atención y servicio así como de la emisión de comprobantes de inscripción, Historias Académicas, Actas de Calificaciones y es en esta Secretaría donde se realiza el proceso de inscripción de los alumnos.

Por otro lado, proporciona datos estadísticos de la población escolar a los departamentos de la Facultad que así lo requieran.

### **5.- Area de oficina de servicios escolares**

Esta área se encarga de:

a) Proporcionar al alumno copias de:

- \*Historia Académica
- \*Comprobante de Inscripción

b) Realiza trámites de:

- \*Constancias de Créditos y Certificados
- \*Revisión de Estudios
- \*Seguro Facultativo
- \*Becas
- \*Inscripción de alumnos de 1er. ingreso

\*Credenciales .

c) Controla un archivo de libros de Actas de Calificaciones.

#### **6.- Area de Información y asesoría general**

Es la encargada de Coordinar la situación Académica Administrativa de los alumnos desde su ingreso hasta su egreso a través de una planeación de sus recursos en tiempo y espacio; es esta área la que:

\*Elabora el calendario escolar

\*Organiza el proceso de Actas

\*Organiza el proceso de Historias y Comprobantes de Inscripción

\*Autoriza todo tipo de constancias

\*Coordina el proceso de Inscripciones (ordinarias y extraordinarias)

\*Coordina los diferentes tipos de Ingreso a la Facultad (e. ingreso, cambio de carrera, carrera simultánea, cambios de unidad, revalidación de estudios etc.)

\*Asesorías específicas a los alumnos con problemas

Durante 1994, la Secretaría Escolar presto los siguientes servicios:

Se atendieron mas de 4000 alumnos proporcionándoles mas de 16000 diferentes servicios.

\* Se atendieron 4736 alumnos en inscripción a ordinario y 2080 en inscripción a extraordinarios.

\* Se proporcionaron alrededor de 3330 constancias de todo tipo.

\* Se proporcionaron 1969 constancia de créditos

\* Se entregaron más de 4000 planes de estudio y programas de estudio

- \* Se entregaron 2948 Historias Académicas
- \* Se proporcionaron 6816 comprobantes de inscripción
- \* Se trabajaron alrededor de 2300 actas de calificaciones tanto de ordinario como de extraordinario
- \* Se titularon 248 alumnos
- \* Se realizaron 195 revisiones de estudio
- \* Se proporcionaron 515 copias de historias Académicas
- \* Se entregaron 341 copias de comprobantes de inscripción
- \* Se tramitaron 411 credenciales de reposición
- \* Se tramitaron 887 credenciales de 1er. ingreso
- \* Se realizaron 253 certificados de estudio
- \* Se atendió al trámite 36 cambios de carrera, 24 de segunda carrera y reingreso.

El horario de Servicios Escolares es de 10:00 a 13:00 y de 16:00 a 19:00 de lunes a viernes. En esta Secretaría laboran 17 personas; todas tienen contacto directo con los alumnos.

### **3.5.- UNIDAD DE COMPUTO INFORMATICA E INSTRUMENTACION (UCII)**

Esta Unidad apoya las actividades de docencia e investigación por medio de avances tecnológicos de computación e informática.

Las principales funciones que desempeña la Unidad de Cómputo Informática e Instrumentación son:

### **1.- Asesoría a usuarios**

El servicio de asesorías se divide en tres áreas: tesis, software (básico y avanzado) y estadística.

Las asesorías de tesis se realizan con alumnos de Licenciatura y posgrado (tanto de Maestría como de Doctorado). Estas asesorías consisten en revisar junto con el alumno la parte referente a la metodología y el planteamiento estadístico; el asesor orienta al alumno en la elaboración de la tabla de codificación, el método para capturar los datos (en ocasiones se preparan bases de datos para facilitar la captura), se elaboran los programas de instrucciones para realizar el análisis estadístico, se ejecutan los programas, se editan e imprimen los archivos de resultados y se elaboran gráficas.

Finalmente se orienta al alumno en la interpretación de los resultados y se revisa y corrige la redacción referente al análisis estadístico.

Las asesorías en el uso de software tanto avanzado como básico, se orienta al alumno en el uso general del software desde programas que se manejan en el ambiente de DOS como procesadores de texto, bases de datos, windows y análisis estadístico. Estas asesorías básicamente se centran en el apoyo para la corrección de errores técnicos o aplicaciones de los programas que los alumnos desconocen.

Con referencia al análisis estadístico, se ofrece apoyo en general en el uso de los programas de análisis estadístico y en la metodología; se atienden problemas de elección de pruebas e interpretación de resultados.

## **2.- Captura de información**

Este aspecto abarca básicamente la captura de datos y la digitalización tanto de texto como de imágenes.

El servicio de captura de datos a partir de hojas de codificación, es realizado por capturistas expertos que reciben hojas de codificación o instrumentos codificados. Los archivos son codificados en ASCII para poder ser leídos por cualquier programa. Se realiza la lectura óptica de datos.

Con respecto a la captura de imágenes y texto, se utiliza el SCANNER para captura de libros, revistas, fotografías, artículos etc. ( el costo es de N\$25.00 por 5 imágenes).

## **3.-Cursos de capacitación**

La Unidad de Cómputo ofrece diversas opciones para la formación como usuarios del equipo de cómputo.

Se capacita a los alumnos desde el uso del equipo de cómputo y su administración por medio de redes de área local, se les enseña a preparar discos y a cuidarlos. El aprendizaje se desarrolla con relación a software específico que abarca: Procesamiento de textos y Manejo de bases de datos. Adicional a este servicio los alumnos reciben manuales de apoyo (editados por personal de la UCII) y asesoría en sus prácticas; estas prácticas consisten en ofrecer al alumno, un bono para uso durante todas las horas de las que pueda disponer desde el primer hasta el último día del curso (el costo del curso es de N\$250.00).

## **4.-Sistemas de bases de datos**

En la Unidad de Cómputo se elaboran, para diferentes departamentos de la Facultad, filtros y pantallas de captura para bases de datos, de las cuales se generan etiquetas y reportes. Además también se diseñan y supervisan sistemas

sistemas de control para bases de datos, por medio de los cuales diversos departamentos llevan el control de sus servicios, publicaciones o usuarios.

#### **5.- Servicio de impresión**

El área referente a la impresión abarca muy diversos aspectos.

La impresión en papel se hace por medio de matriz de punto o laser para texto y gráficas.

La impresión en acetatos, consiste en hacer una impresión por medio de laser, tanto de textos como de gráficas.

Finalmente, con respecto a la impresión en diapositivas, el servicio consiste en ofrecer al usuario una asesoría con respecto a los colores y tamaños adecuados para una mejor presentación; se le entrega al usuario un rollo fotográfico para ser revelado.

#### **6.- Instalación de equipo de cómputo**

El personal de la UCII, colabora en la instalación del equipo de cómputo nuevo que ingresa a la Facultad de Psicología, en este sentido se acude a los departamentos a los que se asigna el equipo y se hace tanto la conexión de los equipos, como la instalación del software que cada uno de ellos requiere.

Posteriormente se realizan las instalaciones de software, antivirus etc. que cada unidad requiera.

#### **7.-Mantenimiento del software en equipo de cómputo**

En forma periódica la UCII, colabora con los diferentes departamentos y usuarios de la Facultad en el mantenimiento de Software a base de comprimir información para liberar espacio en discos, eliminar información inservible etc.

### **8.-Préstamo de equipo de cómputo**

La Unidad de Cómputo Informática e instrumentación, cuenta con tres laboratorios, dos de ellos se encuentran en el edificio "C" y uno en el "B". Cada laboratorio cuenta con 16 computadoras y se utilizan para préstamo para alumnos y personal académico y administrativo de la Facultad de Psicología.

La Unidad de Cómputo ha sufrido algunas modificaciones en cuanto a su estructura y actualmente cuenta con tres áreas destinadas a cumplir diferentes funciones; estas áreas son: Area de apoyo académico, Area de Investigación y Area de servicios.

Durante 1994 la unidad de cómputo dio los siguientes servicios:

\*Préstamo de equipo de cómputo a partir de la venta del bono de uso de máquina 15 horas (N\$15.00), vendiéndose en total 555 bonos que dan un total de 8325 horas de servicio a alumnos.

\*Impresión de textos en matriz de puntos con un total de 545 bonos de 100 hojas vendidos a los alumnos, lo que da un total de 54500 hojas de texto impresas.

\*La Unidad de Cómputo cuenta con catorce instructores que durante 1994 impartieron 406 Cursos de Capacitación en cómputo de 33 hrs. de duración (N\$ 250.00) de los cuales 93 fueron para alumnos de primer semestre, 1 para segundo semestre, 12 para tercer semestre, 1 para cuarto semestre, 8 para quinto semestre, 8 para séptimo semestre, y 4 para octavo y noveno semestres, haciendo un total de 131 cursos para alumnos.

Se efectuaron cursos para 23 pasantes y 15 estudiantes de posgrado así como para 237 personas de coordinaciones o áreas de la Facultad.

En forma adicional, dentro del programa de capacitación en cómputo, impartido por la UCII, se incluye la asignación de becas y medias becas para los alumnos de mejor desempeño académico dentro de los mismos. La beca completa exenta de pago y la media beca de la mitad del pago al alumno en la inscripción a cualquier curso que imparta la UCII durante los siguientes seis meses. Durante 1994, se otorgaron 41 becas y 21 medias becas.

Dentro del rubro de Asesoría de Tesis, el total de asesorados en el año con tesis terminadas fue de 15 y 15 en proceso de terminar.

Durante 1994 se dio Asesoría en software básico con un promedio de 10 diarias. En el uso de software especializado se dan aproximadamente 10 asesorías semanales.

Se realizaron 50,000 registros de captura de información a partir de hojas de codificación y se desarrollaron programas para la captura a partir de lector óptico además de 500 capturas de imágenes.

Uno de los servicios mas concurridos de la Unidad de Cómputo Informática e Instrumentación, es el préstamo de equipo de cómputo, que se realiza con un horario de 9:00 a 20:00 hrs. de lunes a viernes. Para disponer de las computadoras, los usuarios requieren un bono que cubre 15 horas de servicio (N\$ 15.00).

Durante el año pasado se distribuyeron 555 bonos.

Por otro lado se vendieron en la Unidad de Cómputo, 99 bonos que incluyen la impresión de 25 hojas en lasser (N\$25.00), así como 546 bonos para la impresión de 50 hojas de matriz de punto (N\$25.00).

En la Unidad de Cómputo trabajan 22 personas de las cuales 18 atienden directamente a los alumnos. Su horario de servicio es de 8:00 a 20:00 hrs.

### **3.6.- SECRETARIA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

Esta Secretaría, tiene como principal función, colaborar en el mejoramiento de la calidad de la formación integral de los estudiantes mediante programas y actividades complementarias a las actividades curriculares. Programa para los alumnos Actividades Socioculturales generalmente representadas por cine-video, conferencias y exposiciones de cartel, litografías, fotografía o pintura, Actividades Artísticas dentro de las que se encuentran conciertos de Música de Cámara, presentación de duetos o grupos de diferentes géneros de la música y obras de teatro, Actividades recreativas y Deportivas y torneos internos de vóley, y ajedrez; además de Cursos extracurriculares de idiomas y redacción entre otros.

La Secretaría de Asuntos Estudiantiles se encarga también de promover acciones de protección civil, campañas de donación altruista de sangre y todos los aspectos que tengan que ver con la formación integral de los estudiantes.

Durante 1994 la Secretaría de asuntos Estudiantiles programó:

\*88 funciones de Cine-Video con una asistencia aproximada de 8841 personas.

**\*10 presentaciones Artísticas con 650 personas como audiencia.**

**\*18 conciertos de Música de Cámara con una asistencia de alrededor de 708 personas.**

**Además ha dado atención y asesoría a aproximadamente 1,700 alumnos acerca de diferentes asuntos académico-administrativos.**

**En la Secretaría de Asuntos Estudiantiles trabajan 3 personas encargadas de atender directamente las quejas o dudas de los alumnos. Su horario es de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00.**

## Capítulo 4

# METODOLOGÍA

**1.METODO:** La presente investigación es un estudio de campo de carácter descriptivo. La técnica que se utilizó para la captación de información fue un cuestionario con 64 preguntas de opción múltiple.

**2.POBLACION:** Alumnos de la facultad de Psicología de todos los semestres y turnos, del sistema de estudio tradicional y del PAEA (Programa de Alta Exigencia Académica) durante el período 95-2.

**3.MUESTRA:** Se seleccionó una muestra intencional, no probabilística que estuvo integrada por un total de 306 alumnos de la Facultad de Psicología de los cuales 257 fueron mujeres y 49 hombres. En cuanto a semestre 102 fueron de segundo, 108 de cuarto, 66 de sexto y 30 de octavo semestre, sus edades se encuentran en un rango de 17 a 31 años. Asimismo 264 alumnos pertenecen al turno matutino y 42 al vespertino; 223 estudian en el sistema tradicional y 82 en el PAEA (Programa de Alta Exigencia Académica).

**4.ESCENARIO:** El cuestionario fue aplicado en los salones de clase de los edificios "A" y "B" de la Facultad de Psicología.

**5. INSTRUMENTO:** Se elaboró un cuestionario que consta de tres secciones. La primera sección contiene información general del alumno (3 preguntas). La segunda parte recaba información acerca de la opinión que tienen los alumnos de algunos de los servicios de apoyo académico de la Facultad de Psicología (55 preguntas). En la tercera sección, se incluyen 6 preguntas para conocer la opinión general del alumno acerca de esta Facultad.

Para elaborar los reactivos se tomaron en cuenta aspectos como atención y trato por parte del personal, rapidez y sencillez en trámites, tamaño y suficiencia en relación al número de alumnos, limpieza, estado del mobiliario, condiciones ambientales, costos y asistencia así como uso y utilidad del servicio.

El cuestionario fue piloteado y posteriormente validado mediante el método de jueces. En este caso, fue presentado a los jefes de los departamentos respectivos y a diferentes psicólogos calificados para conocer su opinión y hacer las modificaciones necesarias para elaborar la versión final.

Los servicios de apoyo académico que se evaluaron en el cuestionario fueron:

\*Biblioteca

\*Fotocopias

\*Centro de Documentación

\*Unidad de Computo Informática e Instrumentación

\*Secretaría Escolar

\*Secretaría de Asuntos Estudiantiles

además de infraestructura (estacionamientos, jardines y patios, aulas y sanitarios)

## **6.PROCEDIMIENTO:**

### **a) Aplicación del cuestionario:**

El cuestionario fue aplicado grupalmente. Después de entregar los cuestionarios y las hojas de respuesta de lectora óptica, fueron leídas las siguientes instrucciones: *"El presente es un cuestionario para obtener información acerca de algunos de los servicios de apoyo académico de la Facultad de Psicología. Tu cooperación es muy valiosa. La información proporcionada se procesará estadísticamente y es de carácter confidencial.*

*Este cuestionario consta de dos secciones. La primera contiene información general. En la segunda parte, hay una serie de preguntas acerca de algunos de los servicios de apoyo académico de la Facultad de Psicología. Cada pregunta empieza con una parte escrita y después tiene opciones de respuesta; escoge la opción que mas se asemeje a tu opinión rellenando completamente el circulito correspondiente en la HOJA DE RESPUESTAS".*

No hubo tiempo límite para contestar el cuestionario.

### **b) Análisis Estadístico de los datos**

El análisis consistió de dos partes, en la primera se obtuvieron frecuencias y porcentajes de cada uno de los reactivos.

Posteriormente, para la segunda parte del análisis, se aplicó la prueba "T" a los diferentes factores para conocer si existen diferencias de opinión entre los alumnos de diferentes sexos, edades, turnos, promedios, semestres y sistemas de estudio.

Para la agrupación de los reactivos en factores se tomo en cuenta el área de medición para la cuál fue elaborado el reactivo; de esta manera fueron formados los siguientes factores:

<b>FACTOR</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>REACTIVOS</b>
factor 1:	atención y trato personal	4, 20, 25, 26, 33 y 37
factor 2:	trámites	5, 6, 21, 30, 35, 7 y 34
factor 3:	tamaño y suficiencia	12, 50, 8, 18, 31 y 32
factor 4:	condiciones de trabajo	51, 14, 13 y 52
factor 5:	limpieza	15, 53 y 55
factor 6:	costos	17, 22 y 29
factor 7:	calidad del trabajo o de actividades	12, 16, 28, 42, 43, 44 y 45
factor 8:	difusión del departamento o servicio	19, 27 y 36
factor 9:	asistencia a actividades	23, 38, 39, 40 y 41
factor 10:	seguridad	57 y 58
factor 11:	opinión sobre clases y plan de estudio	59, 60 y 61
factor 12:	ambiente de estudio	9 y 63
factor 13:	recomendación de la Facultad	64

## **Capítulo 5**

# **RESULTADOS**

Los resultados serán presentados en dos secciones para una mejor comprensión.

En la primera parte se muestran las gráficas con las frecuencias que se obtuvieron de cada uno de los reactivos agrupados en las instancias de servicio que integraron el cuestionario que son:

A) Datos generales, B) Biblioteca, C) Fotocopias, D) Centro de Documentación, E) Unidad de Cómputo Informática e Instrumentación, F) Secretaría Escolar, G) Secretaría de Asuntos Estudiantiles, H) aulas y sanitarios, I) estacionamientos, jardines y patios y J) Opinión general sobre la Facultad de Psicología.

En la Segunda parte fueron agrupados los reactivos tomando en cuenta el área para la cuál fueron elaborados integrando los siguientes factores:

Factor 1: Atención y trato personal

Factor 2: Trámites

Factor 3: Tamaño y suficiencia

Factor 4: Condiciones de trabajo

Factor 5: Limpieza

Factor 6: Costos

Factor 7: Calidad del trabajo y Actividades

Factor 8: Difusión del departamento o del servicio

**Factor 9: Asistencia a actividades**

**Factor 10: Seguridad**

**Factor 11: Opinión sobre el plan de estudios**

**Factor 12: Ambiente de estudio**

**Factor 13: Recomendación de la Facultad**

Se aplicó la prueba "T" para conocer si existen diferencias de opinión en cuanto a los diferentes factores entre los alumnos tomando en cuenta diferencias de sexo, semestre, edad, turno, promedio y sistema de estudio.

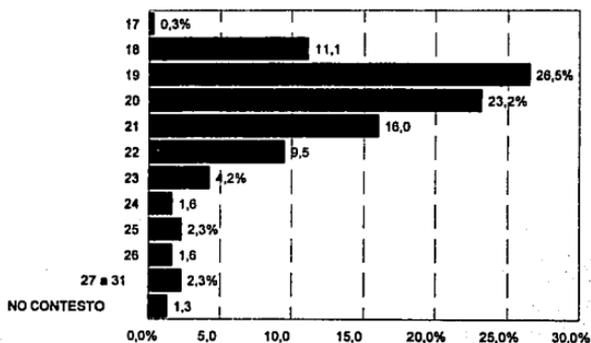
## PRIMERA PARTE

### A) DATOS GENERALES

GRAFICA # 1

## DISTRIBUCION POR EDAD

N = 306 SUJETOS



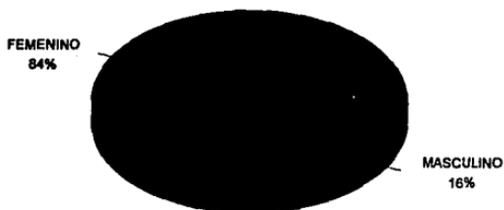
Como se puede ver en esta gráfica, hubo alumnos desde 17 hasta 31 años que contestaron el cuestionario. La mayoría de los alumnos tienen edades entre 18 y 22 años mientras que el promedio fué de 20.3 años.

**GRAFICA # 2**

**DISTRIBUCION POR SEXO**

**N = 306 SUJETOS**

---



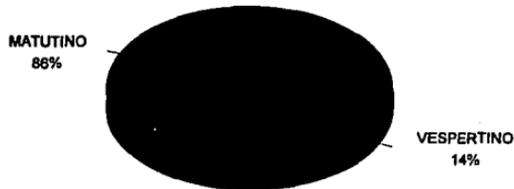
Como se describe en la gráfica # 2, la mayoría de los alumnos que contestaron el cuestionario fueron mujeres y solo el 16% fueron hombres, lo que refleja la población predominantemente femenina de la Facultad.

**GRAFICA #3**

**DISTRIBUCION POR TURNOS**

**N = 306 SUJETOS**

---



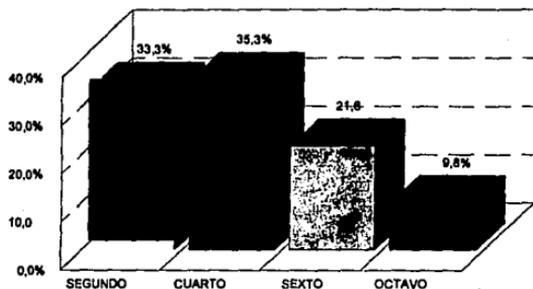
**MATUTINO = 264 SUJETOS**  
**VESPERTINO = 42 SUJETOS**

En cuanto a turnos se puede observar que en la muestra predominó el matutino con 264 sujetos mientras que del vespertino contestaron sólo 42 sujetos.

#### GRAFICA # 4

### DISTRIBUCION POR SEMESTRE

N = 306 SUJETOS



SEGUNDO SEMESTRE = 102 SUJETOS  
CUARTO SEMESTRE = 108 SUJETOS

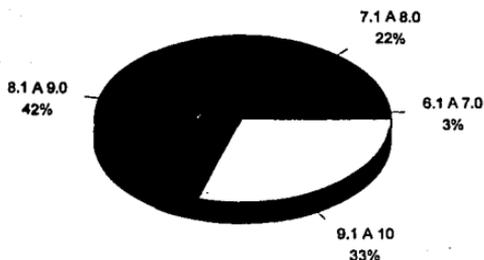
SEXTO SEMESTRE = 66  
OCTAVO SEMESTRE = 30

Como se describe en esta gráfica, la mayoría de los alumnos que contestaron el cuestionario cursan los semestres segundo y cuarto.

## GRAFICA #5

### DISTRIBUCION POR PROMEDIO

N = 306 SUJETOS



MENOS DE 6.0 = 0

6.1 A 7.0 = 8

7.1 A 8.0 = 68

8.1 A 9.0 = 129

9.1 A 10 = 100

NO CONTESTO = 1

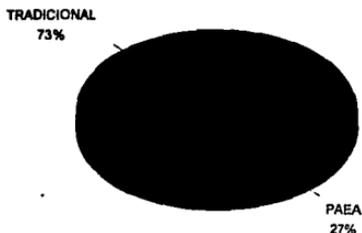
En cuanto al promedio, la mayoría de los alumnos que contestaron el cuestionario tienen entre 8.1 y 9.0 de calificación según muestra la gráfica # 5.

## GRAFICA # 6

# SISTEMA DE ESTUDIO

N = 306 SUJETOS

---



TRADICIONAL = 223 SUJETOS  
PAEA = 82 SUJETOS

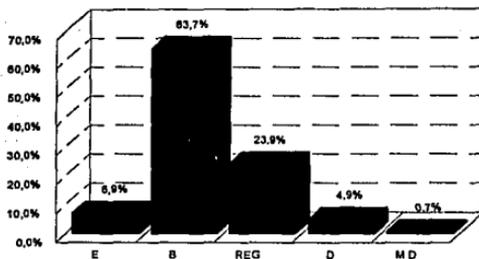
El cuestionario fué contestado por 223 sujetos del sistema tradicional y 82 del Programa de Alta Exigencia Académica (PAEA). La muestra representa la población real de la Facultad en la que los grupos de PAEA representan un mínimo de la población.

## B) BIBLIOTECA

### GRAFICA # 7

#### ATENCIÓN Y TRATO PERSONAL EN BIBLIOTECA

N = 306

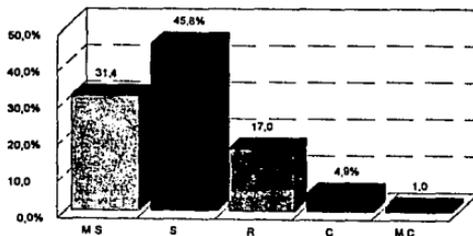


E = EXCELENTES      D = DEFICIENTES  
B = BUENOS          M D = MUY DEFICIENTES  
REG = REGULARES

### GRAFICA # 8

#### TRAMITES CONSULTA INTERNA

N = 306

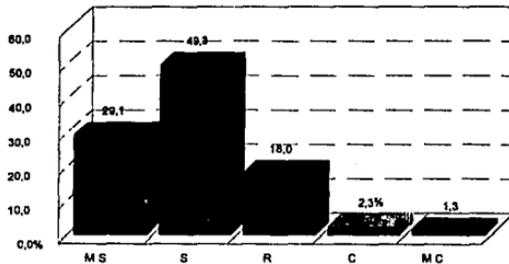


M S = MUY SENCILLOS      D = DEFICIENTES  
S = SENCILLOS            M D = MUY DEFICIENTES  
REG = REGULARES

### GRAFICA # 9

## TRAMITES PRESTAMO A DOMICILIO

N = 308

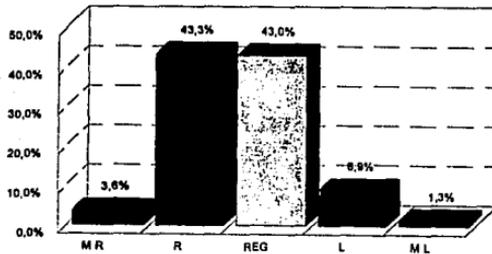


MS = MUY SENCILLOS      C = COMPLICADOS  
S = SENCILLOS          MC = MUY COMPLICADOS  
R = REGULARES

### GRAFICA # 10

## RAPIDEZ EN TRAMITES EN GENERAL

N = 306

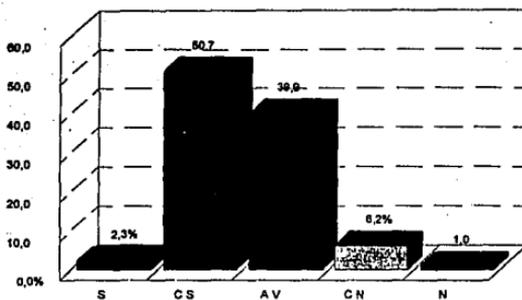


MR = MUY RAPIDOS      L = LENTOS  
R = RAPIDOS          ML = MUY LENTOS  
REG = REGULAR

### GRAFICA # 11

EXISTENCIA DE LIBROS SEÑALADOS EN PROGRAMAS DE ESTUDIO

N = 300



S = SIEMPRE

CN = CASI NUNCA

CS = CASI SIEMPRE

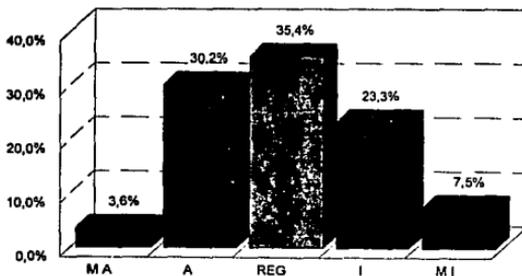
N = NUNCA

AV = ALGUNAS

### GRAFICA # 12

AMBIENTE DE ESTUDIO EN BIBLIOTECA

N = 306



MA = MUY ADECUADO

I = INADECUADO

A = ADECUADO

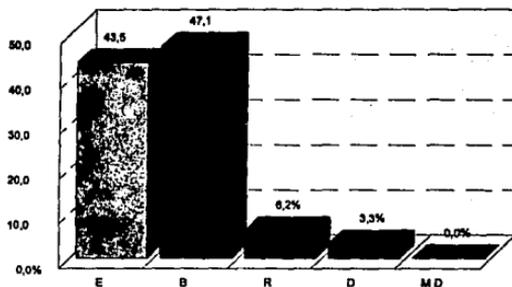
MI = MUY INADECUADO

REG = REGULAR

### GRAFICA # 13

#### BUSQUEDA BIBLIOGRAFICA POR COMPUTADORA

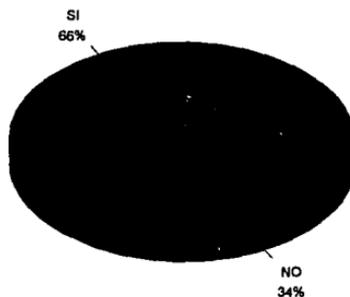
N = 300 SUJETOS



E = EXCELENTE    D = DEFICIENTE  
B = BUENO        MD = MUY DEFICIENTE  
R = REGULAR

### GRAFICA # 14

#### CONOCIMIENTO DEL REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA

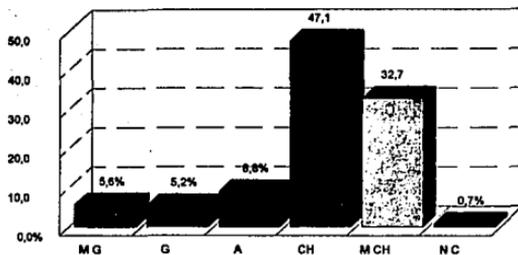


N = 308 SUJETOS

GRAFICA # 15

## TAMAÑO DE LA BIBLIOTECA

N = 306 SUJETOS

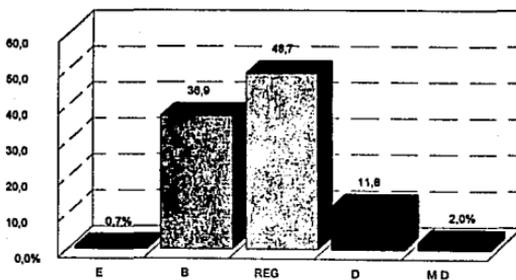


MG = MUY GRANDE    CH = CHICA  
G = GRANDE        MCH = MUY CHICA  
A = ADECUADA      NC = NO CONTESTO

GRAFICA # 16

## ESTADO DEL MOBILIARIO DE BIBLIOTECA

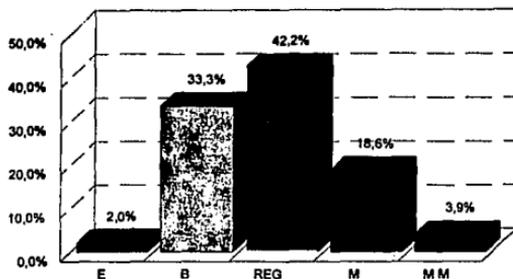
N = 306



E = EXCELENTE    D = DEFICIENTE  
B = BUENO        MD = MUY DEFICIENTE  
REG = REGULAR

**GRAFICA # 17**  
**CONDICIONES AMBIENTALES DE LA BIBLIOTECA**

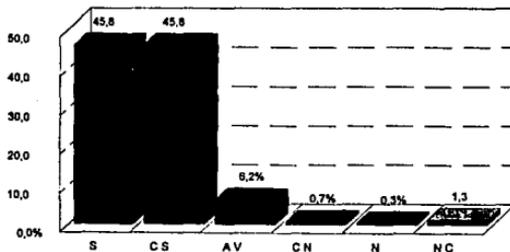
N = 306



E = EXCELENTES      M = MALAS  
 B = BUENAS        MB = MUY MALAS  
 REG = REGULARES

**GRAFICA # 18**  
**LIMPIEZA DE LA BIBLIOTECA**

N = 306 SUJETOS



S = SIEMPRE            CN = CASI NUNCA  
 CS = CASI SIEMPRE    N = NUNCA  
 AV = ALGUNAS VECES    NC = NO CONTESTO

De acuerdo con los resultados de las gráficas anteriores se puede observar que la opinión de los alumnos acerca de la Biblioteca fué en general buena. La mayoría de los usuarios opinan que tanto el trato personal (gráfica #7) como el sistema de búsqueda por computadora (gráfica #13) son buenos y que los trámites que se requieren para consultar material tanto en las instalaciones de la Facultad como para préstamo a domicilio son sencillos (gráficas # 8 y 9) y rápidos (gráfica #10).

Asimismo manifestaron conocer el reglamento de la biblioteca (gráfica #14).

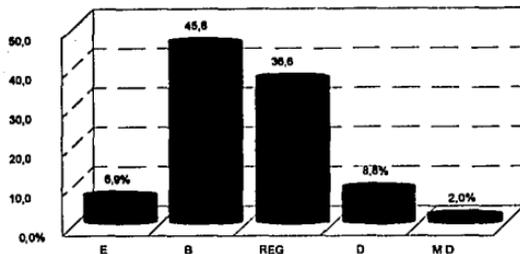
Un alto porcentaje de alumnos considera que tanto el ambiente de estudio (gráfica #12), el estado del mobiliario (gráfica 16), el tamaño de la biblioteca (gráfica #15) y las condiciones ambientales como iluminación y ventilación (gráfica #17) no son adecuadas mientras que la limpieza si lo es (gráfica #18). Por otro lado la mayoría de los alumnos reportan que casi siempre encuentran los libros señalados en los programas de estudio (gráfica #11).

### C) FOTOCOPIAS

GRAFICA # 19

### CALIDAD EN FOTOCOPIAS

N = 306 SUJETOS

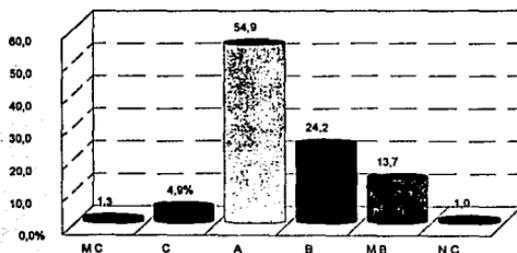


E = EXCELENTE    D = DEFICIENTE  
B = BUENO        MD = MUY DEFICIENTE  
REG = REGULAR

GRAFICA # 20

### COSTO DE FOTOCOPIAS

N = 306 SUJETOS

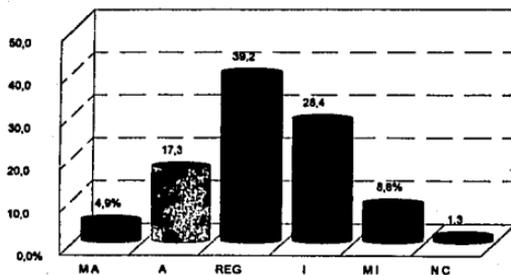


MC = MUY CARO    B = BARATO  
C = CARO        MB = MUY BARATO  
A = ADECUADO

## GRAFICA # 21

### SUFICIENCIA DEL SERVICIO DE FOTOCOPIAS

N = 308



MA = MUY ADECUADO    I = INADECUADO  
A = ADECUADO        MI = MUY INADECUADO  
REG = REGULAR        NC = NO CONTESTO

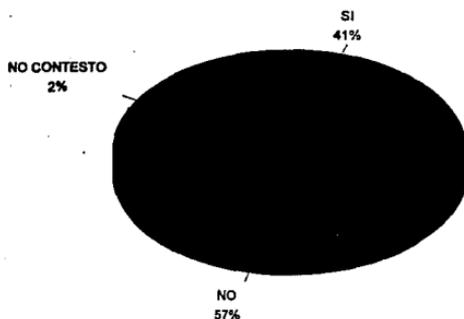
Con respecto al servicio de fotocopias, la mayoría de los evaluados reportaron que es en tamaño insuficiente (gráfica #21); asimismo mencionaron que la calidad de los trabajos que ahí se realizan se encuentra entre buena y regular (gráfica #19) y que su costo es adecuado (gráfica #20).

## D) CENTRO DE DOCUMENTACION

### GRAFICA # 22

CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL CENTRO DE DOCUMENTACION

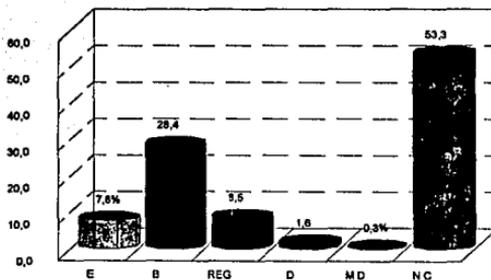
N = 300 SUJETOS



### GRAFICA # 23

ATENCIÓN Y TRATO PERSONAL EN CENTRO DOCUMENTACION

N = 300 SUJETOS

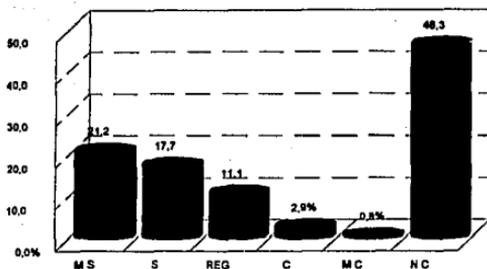


E = EXCELENTES      D = DEFICIENTES  
B = BUENOS          MD = MUY DEFICIENTES  
REG = REGULARES    NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 24

#### PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTA DE MATERIAL

N = 308 SUJETOS

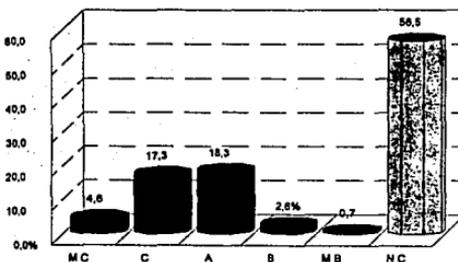


MS = MUY SENCILLOS      C = COMPLICADOS  
 S = SENCILLOS            MC = MUY COMPLICADOS  
 REG = REGULARES        NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 25

#### COSTO DE CONSULTA A BANCOS DE DATOS

N = 308 SUJETOS



MC = MUY CAROS        B = BARATO  
 C = CAROS              MB = MUY BARATO  
 A = ADECUADO        NC = NO CONTESTO

Como se puede ver en las gráficas anteriores los servicios que brinda el Centro de Documentación son poco conocidos por los alumnos de la Facultad de Psicología ya que el 57% de los encuestados reportaron no conocer sus funciones (gráfica #22).

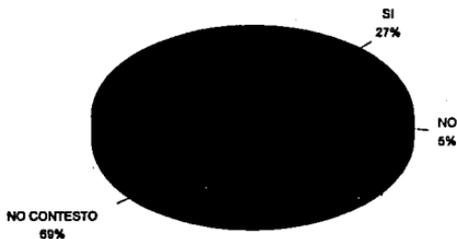
Los datos de los alumnos que si conocen el Centro de Documentación, indican que los trámites para consulta de material son muy sencillos (gráfica #24) y que el trato personal por parte de los empleados es bueno (gráfica #23). En cuanto al costo de la consulta a bancos de datos la mayoría de los alumnos mencionan que es entre adecuado y caro (gráfica #25).

## **E) UNIDAD DE CÓMPUTO INFORMÁTICA E INSTRUMENTACIÓN**

**GRAFICA # 26**

**ASISTENCIA A LOS CURSOS QUE IMPARTE LA UCII**

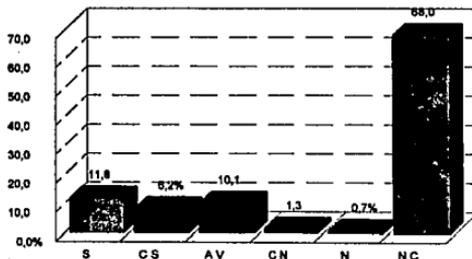
N = 308 SUJETOS



**GRAFICA # 27**

**UTILIDAD DE LO APRENDIDO EN LOS CURSOS DE UCII**

N = 308 SUJETOS

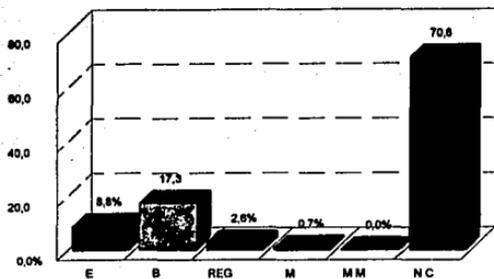


S = SIEMPRE  
CS = CASI SIEMPRE  
AV = ALGUNAS VECES  
CN = CASI NUNCA  
N = NUNCA  
NC = NO CONTESTO

### GRAFICA #28

#### ATENCIÓN Y TRATO POR PARTE DEL INSTRUCTOR

N = 388 SUJETOS

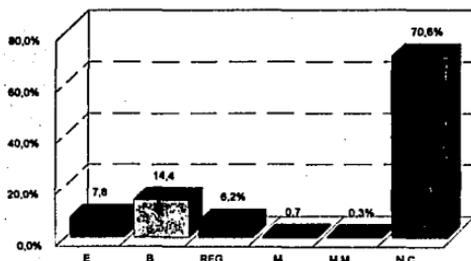


E = EXCELENTE  
B = BUENO  
REG = REGULAR  
M = MALO  
MM = MUY MALO  
NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 29

#### DISPOSICION INSTRUCTOR PARA RESOLVER DUDAS

N = 308 SUJETOS



E = EXCELENTE  
B = BUENA  
REG = REGULAR  
M = MALA  
MM = MUY MALA  
NC = NO CONTESTO

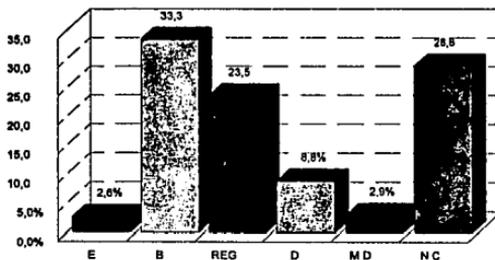
### GRAFICA # 30

CONOCIMIENTO DE TODOS LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA UCII  
N = 388 SUJETOS



### GRAFICA # 31

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE UCII  
N = 308 SUJETOS

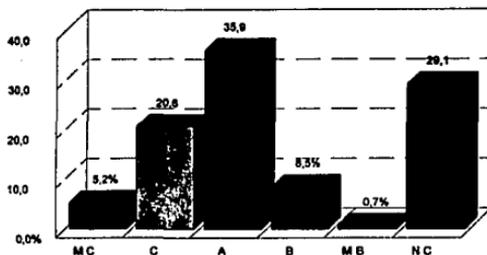


E = EXCELENTE    D = DEFICIENTE  
B = BUENA        M D = MUY DEFICIENTE  
REG = REGULAR    N C = NO CONTESTO

**GRAFICA # 32**

**COSTO DE LOS SERVICIOS DE LA UCII**

N = 308 SUJETOS

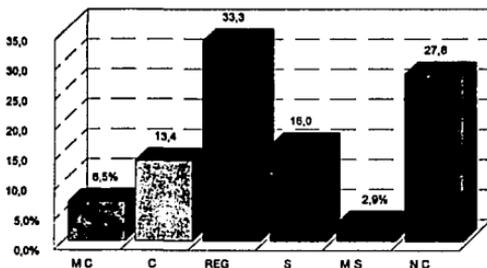


MC = MUY CAROS      B = BARATOS  
C = CAROS          MB = MUY BARATOS  
A = ADECUADOS      NC = NO CONTESTO

**GRAFICA # 33**

**TRAMITES PARA SOLICITAR EQUIPO DE COMPUTO**

N = 308 SUJETOS

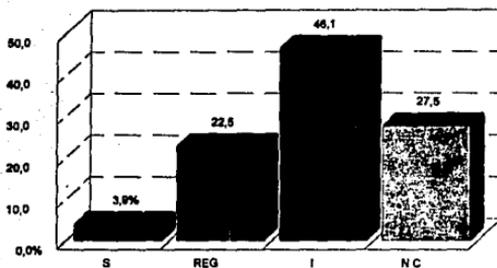


MC = MUY COMPLICADOS      S = SENCILLOS  
C = COMPLICADOS          MS = MUY SENCILLOS  
REG = REGULARES          NC = NO CONTESTO

**GRAFICA # 34**

**SUFICIENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA UCII**

N = 306

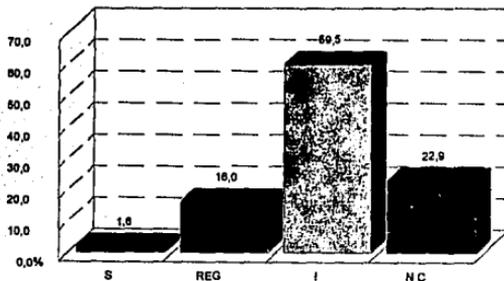


S = SUFICIENTE    N C = NO CONTESTO  
REG = REGULAR  
I = INSUFICIENTE

**GRAFICA # 35**

**SUFICIENCIA DE COMPUTADORAS PARA USO DE LOS ALUMNOS**

N = 308 ALIETOS



S = SUFICIENTES    N C = NO CONTESTO  
REG = REGULAR  
I = INSUFICIENTES

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

Al igual que el Centro de Documentación las funciones de la Unidad de Cómputo Informática e Instrumentación no son conocidas por los alumnos de la Facultad (gráfica #30).

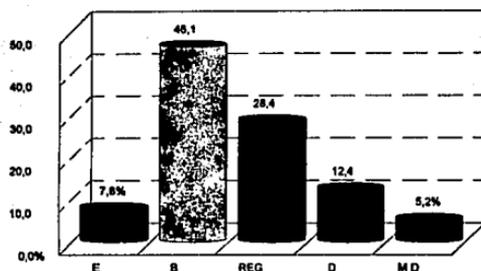
Sólo el 27% de los encuestados han asistido a sus cursos (gráfica #26) y opinan que tanto el trato personal como la disposición del instructor para resolver dudas son buenos (gráficas #28 y 29).

Un alto porcentaje de los encuestados reportan que el tamaño de la Unidad de Cómputo es insuficiente al igual que las computadoras que asigna para el uso de los alumnos (gráficas #34 y 35). Por otro lado, los resultados indican que los alumnos perciben como buena la calidad de los trabajos que se realizan en esta Unidad (gráfica #31) y adecuados sus costos (gráfica #32) así como regularmente sencillos los trámites que se requieren para solicitar el equipo de cómputo.

## F) SERVICIOS ESCOLARES

### GRAFICA # 36

ATENCIÓN Y TRATO EN SERVICIOS ESCOLARES  
N = 306 SUJETOS



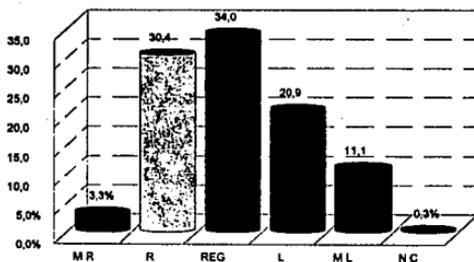
E = EXCELENTES  
B = BUENOS  
REG = REGULARES

D = DEFICIENTES  
M D = MUY DEFICIENTES

### GRAFICA # 37

RAPIDEZ EN TRAMITES EN SERVICIOS ESCOLARES

N = 306 SUJETOS



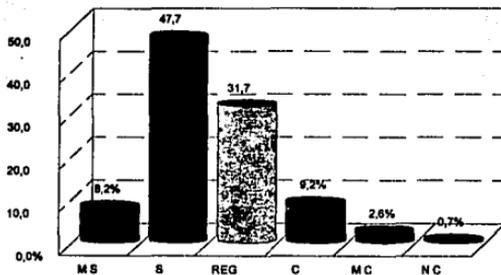
M R = MUY RAPIDOS  
R = RAPIDOS  
REG = REGULAR

L = LENTOS  
M L = MUY LENTOS

### GRAFICA # 38

#### SENCILLEZ EN TRAMITES EN SERVICIOS ESCOLARES

N = 306 SUJETOS



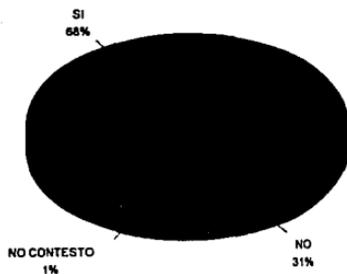
MS = MUY SENCILLOS      C = COMPLICADOS  
S = SENCILLOS            MC = MUY COMPLICADOS  
REG = REGULARES        NC = NO CONTESTO

Un alto porcentaje de la población encuestada opinó que el trato personal en Servicios Escolares es bueno (gráfica #36). Los datos recabados indican que los alumnos perciben los trámites que ahí se realizan como regularmente rápidos y sencillos (gráficas #37 y 38).

## G) SECRETARIA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES

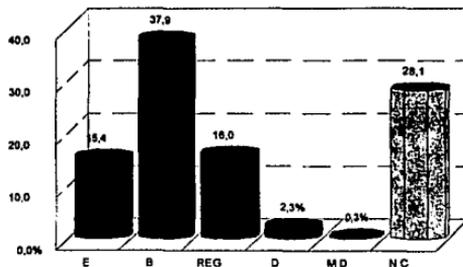
### GRAFICA # 39

CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LA SECRETARIA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES  
n = 200 0-4-78



### GRAFICA # 40

ATENCIÓN Y TRATO PERSONAL EN SECRETARIA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES  
n = 10 0-4-78

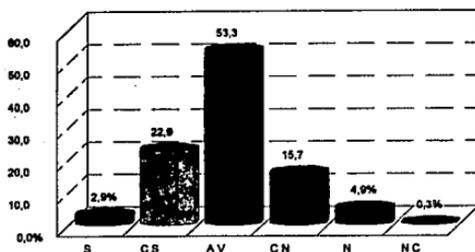


E = EXCELENTES  
B = BUENOS  
REG = REGULARES  
D = DEFICIENTES  
MD = MUY DEFICIENTES  
NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 41

#### ASISTENCIA A FUNCIONES DE CINE VIDEO

N = 306

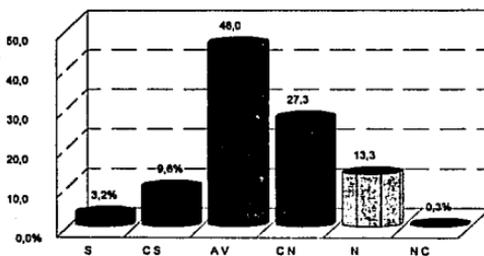


S = SIEMPRE  
CS = CASI SIEMPRE  
AV = ALGUNAS VECES  
CN = CASI NUNCA  
N = NUNCA  
NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 42

#### ASISTENCIA ACTIVIDADES ARTISTICAS

N = 306

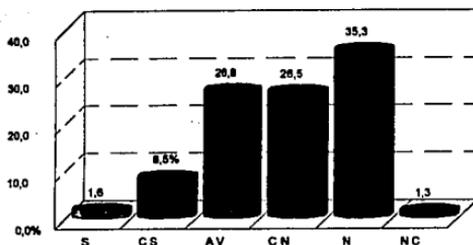


S = SIEMPRE  
CS = CASI SIEMPRE  
AV = ALGUNAS VECES  
CN = CASI NUNCA  
N = NUNCA  
NC = NO CONTESTO

GRAFICA # 43

### ASISTENCIA A MUSICA DE CAMARA

N = 306 SUJETOS

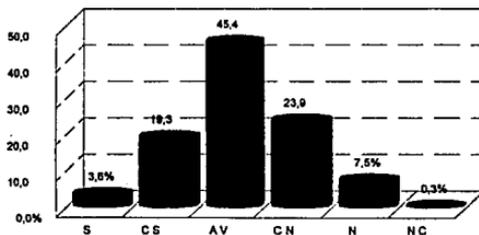


S = SIEMPRE  
CS = CASI SIEMPRE  
AV = ALGUNAS VECES  
CN = CASI NUNCA  
N = NUNCA  
NC = NO CONTESTO

GRAFICA # 44

### ASISTENCIA A EXPOSICIONES

N = 306 SUJETOS

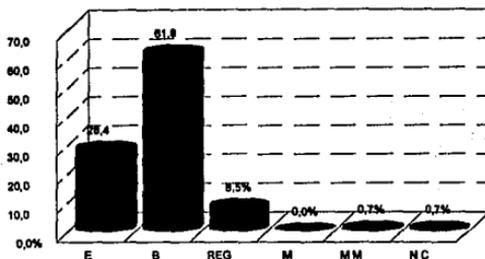


S = SIEMPRE  
CS = CASI SIEMPRE  
AV = ALGUNAS VECES  
CN = CASI NUNCA  
N = NUNCA  
NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 45

#### OPINION SOBRE FUNCIONES DE CINE-VIDEO

N = 308

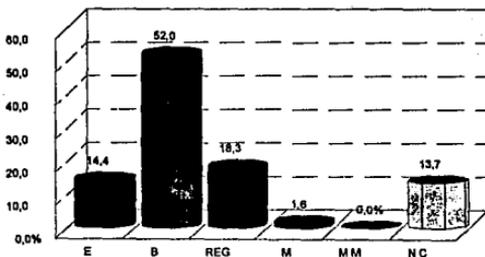


E = EXCELENTES  
B = BUENAS  
REG = REGULARES  
M = MALAS  
MM = MUY MALAS  
NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 46

#### OPINION SOBRE ACTIVIDADES MUSICALES

N = 308

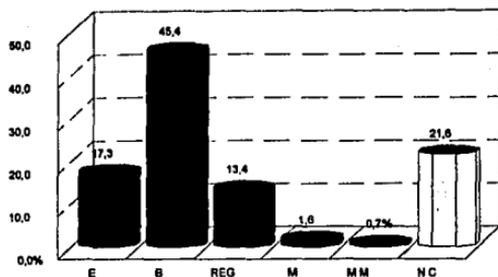


E = EXCELENTES  
B = BUENAS  
REG = REGULARES  
M = MALAS  
MM = MUY MALAS  
NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 47

#### OPINION SOBRE CONCIERTOS DE MUSICA DE CAMARA

N = 306 SUJETOS

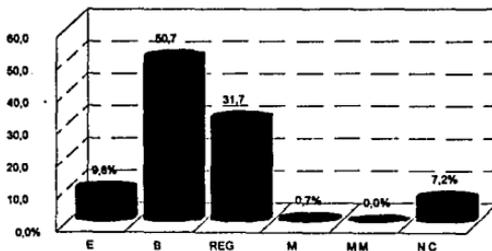


E = EXCELENTES      M = MALAS  
B = BUENAS        MM = MUY MALAS  
REG = REGULARES    NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 48

#### OPINION SOBRE EXPOSICIONES

N = 306 SUJETOS

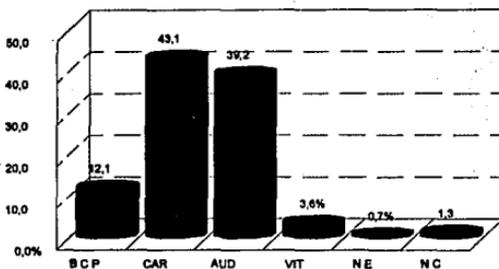


E = EXCELENTES      M = MALAS  
B = BUENAS        MM = MUY MALAS  
REG = REGULARES    NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 49

#### MEDIO POR QUE SE ENTERA DE CINE-VIDEO

N = 306

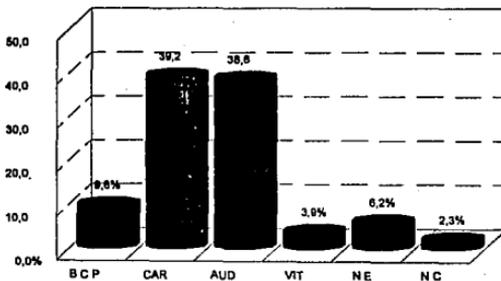


BCP = BOLETIN COMUNIDAD PSICOLOGIA      CAR = CARTELES  
VIT = VITRINA EDIFICIOS "A" Y "B"      NE = NO SE ENTERA  
AUD = VITRINA AUDITORIO      NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 50

#### MEDIO POR QUE SE ENTERA DE PRESENTACIONES ARTISTICAS

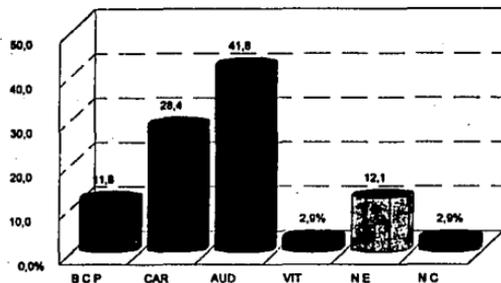
N = 306 BUJETOR



BCP = BOLETIN COMUNIDAD PSICOLOGIA      CAR = CARTELES  
VIT = VITRINA EDIFICIOS "A" Y "B"      NE = NO SE ENTERA  
AUD = VITRINA AUDITORIO      NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 51

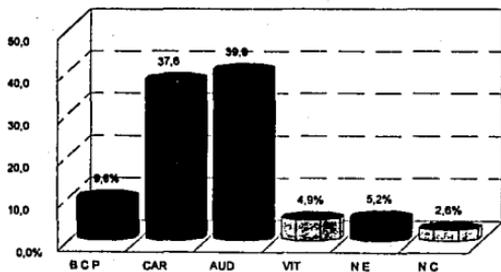
MEDIO POR QUE SE ENTERA DE PRESENTACIONES DE MUSICA DE CAMARA  
N = 88 SUJETOS



B C P = BOLETIN COMUNIDAD PSICOLOGIA    CAR = CARTELES  
VIT = VITRINA EDIFICIOS "A" Y "B"    NE = NO SE ENTERA  
AUD = VITRINA AUDITORIO    NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 52

MEDIO POR QUE SE ENTERA DE EXPOSICIONES  
N = 308 SUJETOS



B C P = BOLETIN COMUNIDAD PSICOLOGIA    CAR = CARTELES  
VIT = VITRINA EDIFICIOS "A" Y "B"    NE = NO SE ENTERA  
AUD = VITRINA AUDITORIO    NC = NO CONTESTO

Referente a la Secretaría de Asuntos Estudiantiles se puede observar en las gráficas anteriores que un porcentaje importante de los alumnos tienen conocimiento de su existencia. (gráfica #39) y opinan que es bueno el trato personal que ahí reciben (gráfica #40).

En cuanto a las actividades culturales que programa, los datos arrojados muestran que a excepción de las actividades de Música de Cámara en la que la audiencia es muy poca (gráfica #43), los alumnos reportan acudir con regular frecuencia a las actividades de Cine-Video, Actividades Musicales y Exposiciones (gráficas # 41,42 y 44). Asimismo la calidad percibida en dichas funciones y eventos fue en todos los casos buena (gráficas #45, 46, 47 y 48).

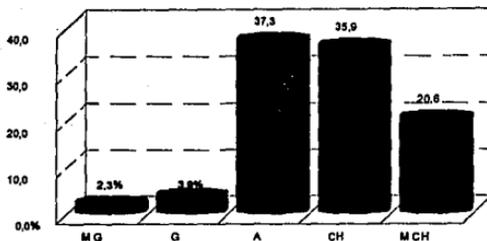
La vitrina que se encuentra afuera del Auditorio y los carteles fueron los principales medios por los que la mayoría de los alumnos reportan enterarse de las actividades culturales que se programan en la Secretaría de Asuntos Estudiantiles.

## H) AULAS Y SANITARIOS

GRAFICA # 53

### TAMAÑO DE LAS AULAS

N = 306 SUJETOS

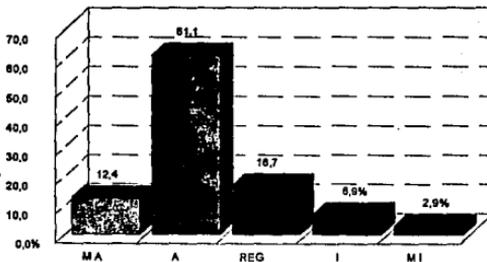


MG = MUY GRANDES    CH = CHICAS  
G = GRANDES        MCH = MUY CHICAS  
A = ADECUADAS

GRAFICA # 54

### CONDICIONES AMBIENTALES DE LAS AULAS

N = 306

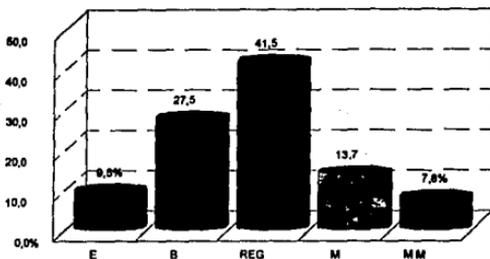


MA = MUY ADECUADAS    I = INADECUADAS  
A = ADECUADAS        MI = MUY INADECUADAS  
REG = REGULAR

### GRAFICA # 55

#### ESTADO DEL MOBILIARIO DE AULAS

N = 306



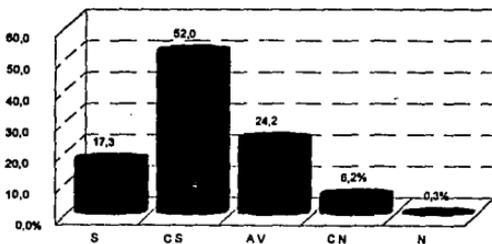
E = EXCELENTE  
B = BUENO  
REG = REGULAR

M = MALO  
MM = MUY MALO

### GRAFICA # 56

#### LIMPIEZA EN AULAS

N = 306 SUJETOS



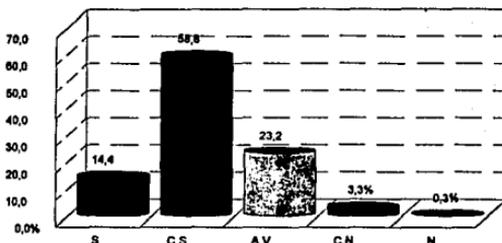
S = SIEMPRE  
CS = CASI SIEMPRE  
AV = ALGUNAS VECES

CN = CASI NUNCA  
N = NUNCA

GRAFICA # 57

## SANITARIOS EN SERVICIO

N = 306 SUJETOS

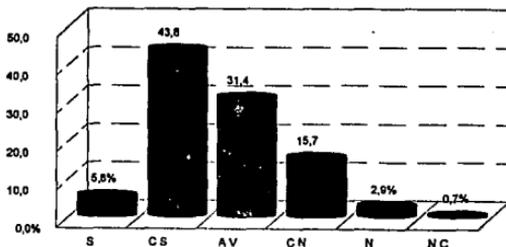


S = SIEMPRE  
CS = CASI SIEMPRE  
AV = ALGUNAS VECES  
CN = CASI NUNCA  
N = NUNCA

GRAFICA # 58

## LIMPIEZA EN SANITARIOS

N = 306 SUJETOS

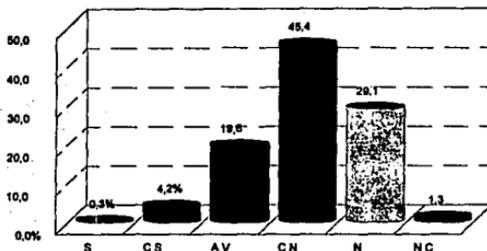


S = SIEMPRE  
CS = CASI SIEMPRE  
AV = ALGUNAS VECES  
CN = CASI NUNCA  
N = NUNCA

### GRAFICA # 59

## EXISTENCIA DE PAPEL SANITARIO

N = 306 SUJETOS



S = SIEMPRE  
CS = CASI SIEMPRE  
AV = ALGUNAS VECES  
CN = CASI NUNCA  
N = NUNCA

En cuanto a la opinión acerca de las aulas de la Facultad se puede observar que un porcentaje importante de la muestra menciona que son entre adecuadas y chicas (gráfica#53); sus condiciones ambientales son adecuadas (gráfica #54) y se encuentran casi siempre limpias (gráfica #56) mientras que su mobiliario esta en regular estado (gráfica #55).

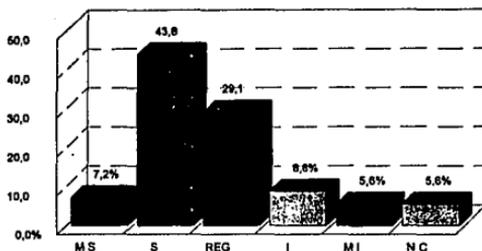
Por su parte, los sanitarios se encuentran casi siempre en servicio (gráfica #57), limpios (gráfica #58) pero sin papel sanitario (gráfica #59).

## I)-ESTACIONAMIENTOS, JARDINES Y PATIOS

GRAFICA # 60

### SEGURIDAD EN ESTACIONAMIENTOS

N = 306 SUJETOS

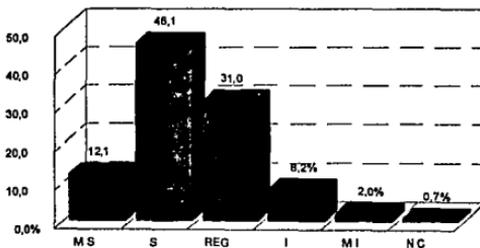


MS = MUY SEGUROS    I = INSEGUROS  
S = SEGUROS        MI = MUY INSEGUROS  
REG = REGULAR      NC = NO CONTESTO

GRAFICA # 61

### SEGURIDAD EN JARDINES Y PATIOS

N = 306 SUJETOS



MS = MUY SEGUROS    I = INSEGUROS  
S = SEGUROS        MI = MUY INSEGUROS  
REG = REGULAR      NC = NO CONTESTO

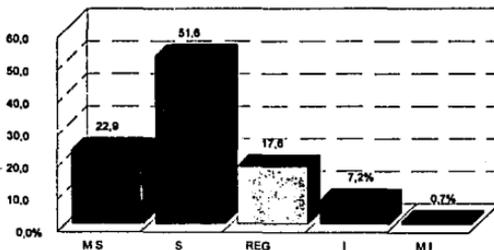
Como se puede observar en las gráficas anteriores, tanto los estacionamientos como los jardines y patios de la Facultad con seguros según la mayoría de los evaluados.

## **J) OPINION GENERAL DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**GRAFICA # 62**

### **SENTIMIENTO HACIA ESTUDIOS**

N = 306 SUJETOS

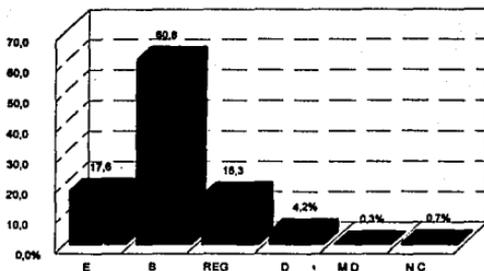


MS = MUY SATISFECHO    I = INSATISFECHO  
S = SATISFECHO        MI = MUY INSATISFECHO  
REG = REGULAR

### GRAFICA # 63

#### CALIFICACION A LA MAYORIA DE LAS CLASES CURSADAS

N = 306 SUJETOS

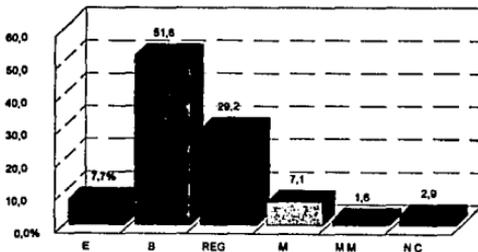


E = EXCELENTES      D = DEFICIENTES  
B = BUENAS          MD = MUY DEFICIENTES  
REG = REGULAR

### GRAFICA # 64

#### OPINION SOBRE PLAN DE ESTUDIOS

N = 306 SUJETOS

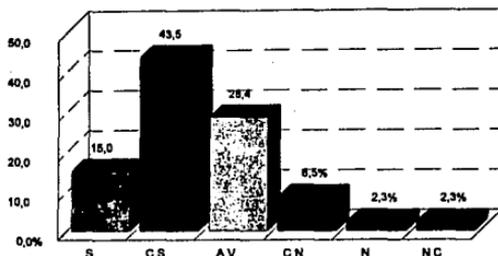


E = EXCELENTE      M = MALO  
B = BUENO          MM = MUY MALO  
REG = REGULAR      NC = NO CONTESTO

**GRAFICA # 65**

**AYUDA EN RESOLVER PROBLEMAS**

N = 306 SUJETOS

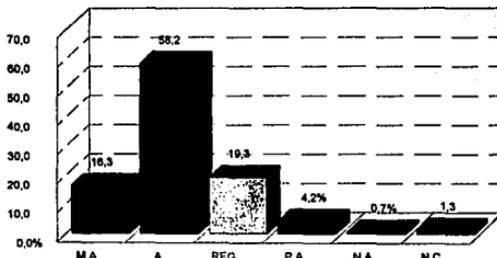


S = SIEMPRE                      CN = CASI NUNCA  
CS = CASI SIEMPRE            N = NUNCA  
AV = ALGUNAS VECES        NC = NO CONTESTO

**GRAFICA # 66**

**AMBIENTE DE ESTUDIO EN FACULTAD**

N = 306



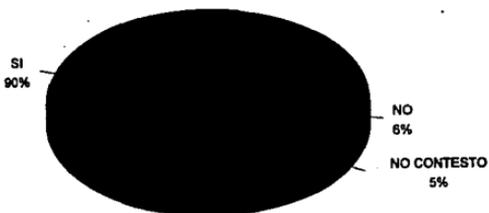
MA = MUY AGRADABLE        PA = POCO AGRADABLE  
A = AGRADABLE                NA = NADA AGRADABLE  
REG = REGULAR                NC = NO CONTESTO

### GRAFICA # 67

## RECOMENDACION DE LA FACULTAD

N = 306 SUJETOS

---



De acuerdo a las gráficas anteriores, el nivel de satisfacción de los alumnos con respecto a sus estudios en la Facultad de Psicología es alto (gráfica #62); un porcentaje importante de los alumnos califican como buenas a la mayoría de las clases cursadas (gráfica #63), evalúan como bueno el plan de estudios (gráfica #64) y como agradable el ambiente de estudio en la Facultad (gráfica #66). Asimismo reportan encontrar ayuda para resolver problemas.

Por último cuando se preguntó a los alumnos si recomendarían la Facultad la gran mayoría de los encuestados respondieron si mientras que sólo el 6% contestó que no (gráfica #67).

## SEGUNDA PARTE

### DIFERENCIAS POR SEMESTRE

Grupo 1= segundo y cuarto semestre

Grupo 2= sexto y octavo semestre

	# casos	media	d.e	e.e	valor T	g. libertad	significancia
<b>FACTOR 1 Atención y trato personal</b>							
Grupo 1	210	1.338	.472	.033	-3.79	150.21	.000
Grupo 2	96	1.600	.604	.062			
<b>FACTOR 2 Trámites</b>							
Grupo 1	210	2.140	.594	.041	-2.76	189.72	.006
Grupo 2	96	2.337	.575	.059			
<b>FACTOR 3 Tamaño y suficiencia</b>							
Grupo 1	210	3.220	.773	.053	-3.84	213.78	.000
Grupo 2	96	3.550	.659	.067			
<b>FACTOR 4 Condiciones de trabajo</b>							
Grupo 1	210	2.658	.620	.043	-1.44	196.44	.153
Grupo 2	96	2.763	.579	.059			
<b>FACTOR 5 Limpieza</b>							
Grupo 1	210	2.085	.577	.040	-3.29	192.14	.001
Grupo 2	96	2.312	.551	.056			
<b>FACTOR 6 Costo</b>							
Grupo 1	210	2.061	.801	.055	-3.14	196.25	.002
Grupo 2	96	2.357	.748	.076			
<b>FACTOR 7 Calidad del trabajo y Actividades</b>							
Grupo 1	210	1.857	.555	.038	-4.22	175.88	.000
Grupo 2	96	2.156	.584	.060			
<b>FACTOR 8 Difusión del departamento o del servicio</b>							
Grupo 1	210	1.542	.361	.025	.92	193.57	.359
Grupo 2	96	1.503	.342	.035			

# casos      media      d.e      e.e      valor T      g. libertad      significancia

<b>FACTOR 9 Asistencia a actividades</b>							
Grupo 1	210	3.346	.780	.052	-.01	210.11	.990
Grupo 2	96	3.346	.659	.067			

<b>FACTOR 10 Seguridad</b>							
Grupo 1	210	2.345	.788	.054	-2.11	145.77	.036
Grupo 2	96	2.599	1.050	.107			

<b>FACTOR 11 Opinión sobre las clases y el plan de estudios</b>							
Grupo 1	210	2.123	.680	.047	-2.65	195.01	.009
Grupo 2	96	2.336	.639	.065			

<b>FACTOR 12 Ambiente de estudio</b>							
Grupo 1	210	2.554	.706	.049	-.34	194.97	.732
Grupo 2	96	2.583	.664	.068			

<b>FACTOR 13 Recomendación de la Facultad</b>							
Grupo 1	210	1.038	.425	.029	.91	259.17	.381
Grupo 2	96	1.000	.290	.030			

En cuanto a diferencias por semestre, se puede observar que existen diferencias importantes entre los dos grupos en nueve de los catorce factores:

- factor 1: Atención y trato personal
- factor 2: Trámites
- factor 3: Tamaño y suficiencia
- factor 4: Condiciones de trabajo
- factor 5: Limpieza
- factor 6: Costos
- factor 7: Calidad del trabajo y actividades
- factor 10: Seguridad
- factor 11: Opinión de clases y plan de estudios

En todos los casos el grupo 1 (alumnos de segundo y cuarto semestre) tiende a evaluar mejor los servicios que el grupo 2 (alumnos de sexto y octavo semestre).

## DIFERENCIAS POR PROMEDIO

Grupo 1 = - 6 a 8.0

Grupo 2 = 8.1 a 10

	# casos	media	d.e	e.e	valor T	g. libertad	significancia
<b>FACTOR 1</b> Atención y trato personal							
Grupo 1	76	1.300	.551	.063	- 2.15	121.73	.034
Grupo 2	229	1.454	.517	.034			
<b>FACTOR 2</b> Trámites							
Grupo 1	76	2.016	.604	.069	- 3.04	122.61	.003
Grupo 2	229	2.256	.571	.038			
<b>FACTOR 3</b> Tamaño y suficiencia							
Grupo 1	76	3.171	.850	.097	- 1.84	112.11	.068
Grupo 2	229	3.370	.713	.047			
<b>FACTOR 4</b> Condiciones de trabajo							
Grupo 1	76	2.727	.596	.068	.62	131.82	.539
Grupo 2	229	2.677	.614	.041			
<b>FACTOR 5</b> Limpieza							
Grupo 1	76	2.100	.576	.066	- .95	128.88	.345
Grupo 2	229	2.173	.579	.038			
<b>FACTOR 6</b> Costos							
Grupo 1	76	1.868	.772	.089	- 3.72	130.11	.000
Grupo 2	229	2.250	.784	.052			
<b>FACTOR 7</b> Calidad del trabajo y Actividades							
Grupo 1	76	1.872	.603	.069	- 1.38	122.35	.172
Grupo 2	229	1.981	.569	.038			
<b>FACTOR 8</b> Difusión del departamento o del servicio							
Grupo 1	76	1.583	.400	.046	1.39	112.67	.168
Grupo 2	229	1.512	.338	.022			

	# casos	media	d.e	e.e	valor T	g. libertad	significancia
<b>FACTOR 9 Asistencia a Actividades</b>							
Grupo 1	76	3.309	.782	.090	-.44	118.60	.661
Grupo 2	229	3.353	.711	.047			
<b>FACTOR 10 Seguridad</b>							
Grupo 1	76	2.526	.868	.100	1.19	131.37	.236
Grupo 2	229	2.388	.891	.059			
<b>FACTOR 11 Opinión sobre clases y plan de estudio</b>							
Grupo 1	76	2.280	.616	.071	1.45	142.50	.149
Grupo 2	229	2.158	.691	.046			
<b>FACTOR 12 Ambiente de estudio</b>							
Grupo 1	76	2.414	.670	.077	- 2.20	132.41	.030
Grupo 2	229	2.611	.694	.046			
<b>FACTOR 13 Recomendación de la Facultad</b>							
Grupo 1	76	1.013	.346	.040	-.36	147.33	.716
Grupo 2	229	1.030	.402	.027			

Tomando en cuenta los promedios de los alumnos que contestaron el cuestionario, se observó que existen diferencias significativas entre la opinión de los integrantes del grupo 1 (- de 6 a 8.0) y los del grupo 2 (8.1 a 10). Los factores en los que se encontraron diferencias son:

- factor 1: Atención y trato personal
- factor 2: Trámites
- factor 3: Tamaño y suficiencia
- factor 6: Costos
- factor 11: Opinión sobre clases y plan de estudios
- factor 12: Ambiente de estudio

En los factores 1, 2, 3, 6 y 12, el grupo de alumnos con mejores promedios evaluó peor los servicios que el grupo 1, a diferencia del factor 12 en que sucedió lo contrario y los alumnos con promedios bajos evaluaron peor que los de altos promedios.

## DIFERENCIAS POR SISTEMA DE ESTUDIO

Grupo 1 = PAEA (Programa de Alta Exigencia Académica)

Grupo 2 = Sistema Tradicional

	# de casos	media	d.e	e.e	valor T	g. libertad	significancia
<b>FACTOR 1</b> Atención y trato personal							
Grupo 1	82	1.544	.489	.054	2.63	158.17	.009
Grupo 2	223	1.373	.540	.036			
<b>FACTOR 2</b> Trámites							
Grupo 1	82	2.216	.500	.055	.27	180.02	.788
Grupo 2	223	2.197	.628	.042			
<b>FACTOR 3</b> Tamaño y suficiencia							
Grupo 1	82	3.245	.633	.070	- 1.25	179.71	.213
Grupo 2	223	3.355	.793	.053			
<b>FACTOR 4</b> Condiciones de trabajo							
Grupo 1	82	2.384	.514	.057	- 5.96	166.80	.000
Grupo 2	223	2.798	.599	.040			
<b>FACTOR 5</b> Limpieza							
Grupo 1	82	2.032	.570	.063	- 2.29	145.69	.023
Grupo 2	223	2.201	.576	.039			
<b>FACTOR 6</b> Costos							
Grupo 1	82	2.528	.865	.096	4.72	124.81	.000
Grupo 2	223	2.022	.722	.048			
<b>FACTOR 7</b> Calidad del trabajo y actividades							
Grupo 1	82	1.833	.542	.060	- 2.24	156.25	.026
Grupo 2	223	1.994	.590	.040			
<b>FACTOR 8</b> Difusión del departamento o del servicio							
Grupo 1	82	1.418	.305	.034	- 3.66	171.50	.000
Grupo 2	223	1.571	.365	.024			

# de casos      media      d.e      e.e      valor T      g. libertad      significancia

<b>FACTOR 9 Asistencia a actividades</b>							
Grupo 1	82	3.756	.692	.076	6.24	142.37	.000
Grupo 2	223	3.200	.681	.046			

<b>FACTOR 10 Seguridad</b>							
Grupo 1	82	2.384	.810	.089	- .49	181.52	.625
Grupo 2	223	2.437	.913	.061			

<b>FACTOR 11 Opinión sobre clases y plan de estudios</b>							
Grupo 1	82	1.784	.543	.060	- 7.40	171.95	.000
Grupo 2	223	2.333	.651	.044			

<b>FACTOR 12 Ambiente de estudio</b>							
Grupo 1	82	2.469	.730	.081	- 1.35	134.99	.180
Grupo 2	223	2.594	.675	.045			

<b>FACTOR 13 Recomendación de la Facultad</b>							
Grupo 1	82	.951	.268	.030	- 2.41	224.32	.017
Grupo 2	223	1.049	.416	.028			

Como se observa en los datos anteriores en cuanto a diferencias por sistema de estudio, existen divergencias en opiniones entre los grupos del sistema tradicional y los del PAEA en los siguientes nueve de los catorce factores:

- factor 1: Atención y trato personal
- factor 4: Condiciones de trabajo
- factor 5: Limpieza
- factor 6: Costos
- factor 7: Calidad del trabajo y actividades
- factor 8: Difusión del departamento
- factor 9: Asistencia a actividades
- factor 11: Opinión sobre las clases y el plan de estudios
- factor 13: Recomendación de la facultad

En los factores 1, 6 y 9 el grupo formado por alumnos del Programa de Alta Exigencia Académica, tiende a evaluar peor los servicios que los alumnos del grupo 2 mientras que en los factores 4, 6, 7, 11 y 13 son percibidos como peores por parte del grupo de enseñanza tradicional. En cuanto al factor 8 los alumnos del sistema tradicional reportan conocer mas los servicios que los alumnos del PAEA.

## DIFERENCIAS POR EDAD

Grupo 1 = de 17 a 21 años

Grupo 2 = de 21 años en adelante

	# de casos	media	d.e	e.e	valor T	g.libertad	significancia
<b>FACTOR 1 Atención y trato personal</b>							
Grupo 1	189	1.369	.494	.036	- 1.92	204.34	.056
Grupo 2	115	15.495	.595	.055			
<b>FACTOR 2 Trámites</b>							
Grupo 1	189	2.160	.577	.042	- 1.54	226.49	.124
Grupo 2	115	2.270	.623	.058			
<b>FACTOR 3 Tamaño y suficiencia</b>							
Grupo 1	189	3.282	.752	.055	-1.32	240.77	.187
Grupo 2	115	3.400	.752	.070			
<b>FACTOR 4 Condiciones de trabajo</b>							
Grupo 1	189	2.608	.608	.044	- 3.11	246.12	.002
Grupo 2	115	2.828	.591	.055			
<b>FACTOR 5 Limpieza</b>							
Grupo 1	189	2.089	.545	.040	- 2.72	220.24	.007
Grupo 2	115	2.278	.610	.057			
<b>FACTOR 6 Costos</b>							
Grupo 1	189	2.148	.814	.059	- .15	250.27	.879
Grupo 2	115	2.162	.774	.072			
<b>FACTOR 7 Calidad del trabajo y las actividades</b>							
Grupo 1	189	1.881	.541	.039	- 2.52	214.23	.013
Grupo 2	115	2.058	.626	.058			
<b>FACTOR 8 Difusión del departamento o del servicio</b>							
Grupo 1	189	1.522	.356	.026	- .61	240.60	.541
Grupo 2	115	1.547	.356	.033			

# de casos    media    d.e    e.e    valor T    g. libertad    significancia

<b>FACTOR 9 Asistencia a actividades</b>							
Grupo 1	189	3.383	.744	.054	.70	251.18	.486
Grupo 2	115	3.304	.705	.066			

<b>FACTOR 10 Seguridad</b>							
Grupo 1	189	2.306	.769	.056	- 2.77	191.98	.006
Grupo 2	115	2.613	1.024	.095			

<b>FACTOR 11 Opinión sobre clases y plan de estudios</b>							
Grupo 1	189	2.111	.683	.057	- 3.00	260.02	.003
Grupo 2	115	2.339	.617	.057			

<b>FACTOR 12 Ambiente de estudio</b>							
Grupo 1	189	2.552	.711	.052	- .54	257.01	.593
Grupo 2	115	2.595	.652	.061			

<b>FACTOR 13 Recomendación de la Facultad</b>							
Grupo 1	189	1.015	.334	.024	- .74	188.39	.459
Grupo 2	115	1.052	.456	.043			

En cuanto a la edad se puede notar que existen diferencias en la opinión de los alumnos que conforman el grupo 1 (17 a 21 años) y el grupo 2 (21 años en adelante) en los siguientes siete de los catorce factores:

- factor 1: Atención y trato personal
- factor 2: Trámites
- factor 4: Condiciones de trabajo
- factor 5: Limpieza
- factor 7: Calidad en el trabajo y actividades
- factor 10: Seguridad
- factor 11: Opinión sobre clases y plan de estudios

En todos los casos, el grupo 2 formado por los alumnos de 21 años en adelante percibe menor calidad en los servicios que el grupo de alumnos de menor edad.

## DIFERENCIAS POR TURNO

Grupo 1 = matutino

Grupo 2 = vespertino

	# de casos	media	d.e	e.e	valor T	g. libertad	significancia
<b>FACTOR 1</b> Atención y trato personal							
Grupo 1	264	1.455	.540	.033	3.68	63.82	.000
Grupo 2	41	1.191	.409	.064			
<b>FACTOR 2</b> Trámites							
Grupo 1	264	2.239	.586	.036	2.75	52.42	.008
Grupo 2	41	1.961	.604	.094			
<b>FACTOR 3</b> Tamaño y suficiencia							
Grupo 1	264	3.371	.721	.044	2.53	48.64	.015
Grupo 2	41	3.004	.883	.138			
<b>FACTOR 4</b> Condiciones de trabajo							
Grupo 1	264	2.687	.614	.038	-.32	54.51	.784
Grupo 2	41	2.719	.587	.092			
<b>FACTOR 5</b> Limpieza							
Grupo 1	264	2.121	.559	.034	-2.50	49.50	.016
Grupo 2	41	2.390	.654	.102			
<b>FACTOR 6</b> Costos							
Grupo 1	264	2.233	.772	.048	4.40	52.92	.000
Grupo 2	41	1.658	.780	.122			
<b>FACTOR 7</b> Calidad del trabajo y actividades							
Grupo 1	264	1.974	.568	.035	1.81	50.45	.076
Grupo 2	41	1.784	.635	.099			
<b>FACTOR 8</b> Difusión del departamento							
Grupo 1	264	1.520	.327	.020	-.64	46.12	.526
Grupo 2	41	1.569	.473	.074			

# de casos    media    d.e    e.e    valor T    g. libertad    significancia

<b>FACTOR 9 Asistencia a actividades</b>							
Grupo 1	264	3.331	.733	.045	-.90	54.28	.371
Grupo 2	41	3.439	.707	.110			

<b>FACTOR 10 Seguridad</b>							
Grupo 1	264	2.367	.864	.053	-2.80	51.02	.007
Grupo 2	41	2.804	.941	.147			

<b>FACTOR 11 Opinión sobre clases y plan de estudios</b>							
Grupo 1	264	2.138	.681	.042	-3.97	66.12	.000
Grupo 2	41	2.487	.495	.077			

<b>FACTOR 12 Ambiente de estudio</b>							
Grupo 1	264	2.581	.698	.043	1.06	55.04	.292
Grupo 2	41	2.463	.656	.102			

<b>FACTOR 13 Recomendación de la Facultad</b>							
Grupo 1	264	1.030	.398	.025	1.11	69.75	.270
Grupo 2	41	.975	.273	.043			

En relación al turno en el que estudian los encuestados, podemos observar que existen diferencias de opinión entre el grupo 1 (matutino) y el grupo 2 (vesperino) en los siguientes nueve de los catorce factores:

- factor 1: Atención y trato personal
- factor 2: Trámites
- factor 3: Tamaño y suficiencia
- factor 5: Limpieza
- factor 6: Costos
- factor 7: Calidad del trabajo y actividades
- factor 10: Seguridad
- factor 11: Opinión sobre clases y plan de estudios

En los factores 1, 2, 3, 6 y 7, el grupo formado por alumnos del turno matutino, evalúa peor los servicios que el grupo del turno vesperino. Por lo que se refiere a los factores 5, 10 y 11 es el grupo 2 el que evalúa peor l

## DIFERENCIAS POR SEXO

Grupo 1 = masculino

Grupo 2 = femenino

# de casos    media    d.e    e.e    valor T    g.libertad    significancia

FACTOR 1 Atención y trato personal							
Grupo 1	49	1.544	.676	.097	1.47	58.25	.148
Grupo 2	257	1.395	.496	.031			

FACTOR 2 Trámites							
Grupo 1	49	2.285	.696	.099	.94	61.01	.350
Grupo 2	257	2.186	.573	.036			

FACTOR 3 Tamaño y suficiencia							
Grupo 1	49	3.503	.694	.099	1.94	71.81	.056
Grupo 2	257	3.289	.761	.047			

FACTOR 4 Condiciones de trabajo							
Grupo 1	49	2.770	.601	.086	1.00	68.18	.319
Grupo 2	257	2.676	.610	.038			

FACTOR 5 Limpieza							
Grupo 1	49	2.095	.581	.083	-.81	67.31	.420
Grupo 2	257	2.168	.577	.036			

FACTOR 6 Costos							
Grupo 1	49	2.020	.718	.103	-1.40	73.19	.166
Grupo 2	257	2.180	.808	.050			

FACTOR 7 Calidad del trabajo y las exposiciones							
Grupo 1	49	2.023	.601	.086	.93	65.93	.355
Grupo 2	257	1.937	.576	.036			

FACTOR 8 Difusión del departamento o del servicio							
Grupo 1	49	1.496	.320	.046	-.79	73.38	.431
Grupo 2	257	1.537	.361	.023			

# de casos    media    d.e    e.e    valor T    g. libertad    significancia

<b>FACTOR 9 Asistencia a actividades</b>							
Grupo 1	49	3.148	.714	.102	- 2.11	68.30	.039
Grupo 2	257	3.383	.727	.045			

<b>FACTOR 10 Seguridad</b>							
Grupo 1	49	2.459	.978	.140	.27	63.22	.786
Grupo 2	257	2.418	.868	.054			

<b>FACTOR 11 Opinión sobre clases y plan de estudios</b>							
Grupo 1	49	2.435	.691	.099	2.72	65.83	.008
Grupo 2	257	2.144	.661	.041			

<b>FACTOR 12 Ambiente de estudio</b>							
Grupo 1	49	2.581	.648	.093	.21	71.13	.836
Grupo 2	257	2.560	.701	.044			

<b>FACTOR 13 Recomendación de la Facultad</b>							
Grupo 1	49	1.102	.684	.098	.91	51.56	.368
Grupo 2	257	1.011	.300	.019			

Tomando en cuenta el sexo de los alumnos que contestaron el cuestionario, se observó que existen diferencias en las respuestas del grupo 1 integrado por hombres y del grupo 2 formado por mujeres. Los factores en los que se encontraron dichas diferencias son:

- factor 1: Atención y trato personal
- factor 3: Tamaño y suficiencia
- factor 9: Asistencia a actividades
- factor 11: Opinión sobre clases y plan de estudios

En los factores 1 y 3, el grupo 1 correspondiente al sexo masculino percibió como peores los servicios que el grupo femenino; a diferencia de los factores 9 y 11 en los que son las mujeres quienes evalúan peor.

## **Capítulo 6**

### **CONCLUSIONES**

**Conocer la calidad de los servicios que ofrece una institución es indispensable para poder cumplir con las expectativas y lograr satisfacer las necesidades del usuario.**

**Es claro que la calidad y particularmente la calidad de servicios no es un concepto al que se le pueda fijar un nivel óptimo como meta a alcanzar ya que, lo que en este momento es considerado satisfactorio para un grupo de personas, puede convertirse en poco conveniente o eficaz para este mismo grupo o para otras personas en servicios subsecuentes; de modo que la mejora en la calidad de servicios es un proceso que no tiene fin por lo que debe de crearse una cultura de calidad no solo en la prestación de servicios sino en toda la institución para lograr satisfacer necesidades y expectativas de un mayor número de usuarios.**

**Un método eficiente para conocer la opinión de los usuarios acerca de la calidad de los servicios de apoyo académico en la Facultad de Psicología fue el cuestionario especialmente diseñado que se aplicó a los alumnos de esta dependencia, ya que se observó que sí refleja el parecer general de la población y a partir de este se pudo conocer el grado de calidad de las instancias de servicio que se ofrecen en esta facultad.**

Al comparar las definiciones de calidad con los resultados de esta investigación y tomando en cuenta que existe calidad cuando un producto o servicio responde a las necesidades o expectativas del cliente o usuario (Deming 1989, Juran 1990), podemos observar que la mayoría de los servicios de apoyo académico que ofrece la Facultad de Psicología, son percibidos como de calidad ya que cumplen con las expectativas y satisfacen las necesidades de los usuarios.

Aspectos tan importantes en la prestación de un servicio como son la atención y el trato personal recibido son calificados de manera positiva por los alumnos de la Facultad al igual que los aspectos de funcionamiento administrativo como trámites y procedimientos.

Las opiniones negativas que se obtuvieron a partir del cuestionario fueron las relacionadas con aspectos de tipo material como tamaño y suficiencia de los servicios, condiciones de trabajo y estado del mobiliario; probablemente esto se deba al alto número de alumnos que hay en la Facultad y a la gran demanda que existe por parte de estos hacia los servicios que ofrece la Facultad. Lo anterior nos hace pensar que la percepción de los alumnos acerca de la calidad de los servicios que ofrece la Facultad de Psicología es mejorable y se puede lograr ofreciendo mejores condiciones ambientales y de trabajo para los alumnos.

Por otro lado se observó que algunas de las instancias de servicio son desconocidas para la mayoría de los alumnos investigados; tal es el caso del Centro de Documentación y la Unidad de Cómputo. Lo anterior refleja que es necesario realizar un programa de difusión entre los alumnos de la Facultad en el que se den a conocer todas las instancias de servicio que ofrece la Facultad y los medios adecuados para hacer uso de estas.

Analizando las opiniones de los alumnos si tomamos en cuenta diferencias de sexo, edad, promedio etc., podemos observar que a medida en que el alumno avanza en los semestres se hace mas exigente en cuanto a la calidad de los servicios.

De igual manera sucede con la edad y el promedio; se observó que a mayor edad o mejor promedio peor evaluación de un servicio. Esto nos hace pensar que a medida en que una persona es mayor, se hace mas exigente al igual que si un alumno obtiene mejores calificaciones exige más de un servicio.

Con respecto al turno, se observó que los estudiantes que asisten a clases en el turno matutino, evalúan peor aspectos como atención, trato personal y costos mientras que los del turno vespertino son mas exigentes en cuanto a seguridad y limpieza lo que resulta obvio ya que son estos alumnos los que terminan sus clases cuando es de noche y están mas sucias las instalaciones.

Al analizar la opinión de los alumnos del sistema tradicional de estudio y del PAEA (Programa de Alta Exigencia Académica), se puede notar que los primeros, evalúan peor los aspectos relacionados con el trato personal, mientras que los del grupo tradicional consideran de menor calidad condiciones de trabajo, limpieza y plan de estudios. Esto probablemente se deba a que los alumnos del grupo PAEA estudian bajo diferentes condiciones educativas.

Por último al analizar la opinión de hombres y mujeres se observó que los hombres son mas exigentes en cuanto a trato personal mientras que las mujeres opinan peor acerca del plan de estudios.

En términos generales, podemos decir que se cumplió con el objetivo de esta tesis, es decir, conocer la opinión general de los alumnos acerca de la calidad de algunos aspectos de la Facultad de Psicología; de alguna manera se ha planteado la necesidad de seguir investigando en el área de la calidad y se han sentado las bases para futuras investigaciones en esta área.

Con base en los resultados obtenidos, podemos concluir que es importante y muy necesario conocer la opinión de los usuarios directos para determinar la calidad de un servicio mediante el desarrollo de estrategias de medición especialmente diseñadas para la institución. De esta manera se podrán detectar y corregir fallas así como diseñar los programas necesarios para el mejoramiento continuo de la calidad de cada una de las instancias de servicio o bien realizar los cambios necesarios para el beneficio de los usuarios y de la organización.

## **SUGERENCIAS**

Los resultados arrojados por esta investigación son muy importantes para conocer algunos aspectos relacionados con la interacción alumno-facultad de psicología, sin embargo me parece que sería muy interesante abordar los siguientes puntos para futuras investigaciones:

Profundizar en el por qué de las diferencias de opinión en cuanto a la calidad percibida entre los diferentes grupos de edad, sexo, turno, semestre, promedio y sistema de estudio. Tratar de encontrar la manera de lograr satisfacer a la mayor cantidad de alumnos.

**Diseñar un programa para el mejoramiento continuo de calidad en las distintas instancias de servicio que ofrece la facultad tomando como base los resultados obtenidos con este y otros cuestionarios.**

**Realizar un programa de difusión que incluya las principales actividades de cada departamento dirigido a los alumnos de la Facultad de Psicología o bien a alumnos potenciales de los servicios.**

**Realizar periódicamente evaluaciones por medio de cuestionarios para conocer la opinión de los alumnos acerca de los servicios y determinar si existen diferencias en las percepciones y a que se deben.**

**Si bien la calidad de los servicios esta determinada por los usuarios, sería importante conocer la percepción que tienen los prestadores de servicio para concebir a la calidad como un todo multifuncional.**

## BIBLIOGRAFÍA

Albrecht, K. (1991). La revolución del servicio, Legis, Colombia.

Bertrand, L. Prabhakar, M. (1990). Control de Calidad. Díaz de Santos, Madrid.

Castellanos, R M. (1985). La calidad Educativa, una manera de evaluarla. Tesina de Licenciatura en Pedagogía, Facultad de Filosofía y letras, U.N.A.M, México

Cosby, P. (1989). Hablemos de Calidad. Mc Graw Hill, México.

Cuadrado Roura, J R., Del Río Gómez, C. (1993). Los Servicios en España, Piramide, Madrid.

Cuadros, E. (1994). Calidad Total en las Organizaciones. Planeación, Operación, Administración y Evaluación de los sistemas de Educación abierta y a distancia. U.N.A.M, Secretaría de Servicios Académicos, Coordinación de SUA.

Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis, Díaz de Santos, Madrid.

Denton, K. (1991). Calidad en el servicio a los clientes. Díaz de Santos, Madrid.

Folleto informativo para alumnos de primer ingreso Generación 94-99. (1994). Facultad de Psicología. U.N.A.M, México.

Gabor, A. (1990). Deming. El hombre que descubrió la Calidad. Granica, Buenos Aires.

Gómez Saavedra, E. (1991). El control total de la calidad como una estrategia de comercialización. Legis, Colombia.

Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control total de calidad?. Norma, Colombia.

Juran, J.M. (1990). J.M. Juran y el liderazgo para la calidad, un manual para directivos. Díaz de Santos, Madrid.

Larrea, P. (1991). Calidad de Servicio, del marketing a la estrategia. Díaz de Santos, Madrid.

Lester, R., Norbert, E. (1989). Control de Calidad y beneficio empresarial. Díaz de Santos, Madrid.

Lock, D. (1991). Calidad Total. Estrategias y técnicas. Serie Empresarios. Legis, Colombia.

Ramos Avila, M. (1994). Conceptos Psicológicos de Calidad de servicio bajo un enfoque sistémico. Tesina de Licenciatura en Psicología, U.N.A.M, México.

Rosander A.C. (1989). The Quest for Quality in services. Library of congress Cataloging in publication data, Estados Unidos.

Shaw, J. (1991). Gestión de servicios. La consecución del éxito en empresas de servicios mediante el desarrollo de planes. Díaz de Santos, Madrid.

Udoando, M. (1992). Gestión de calidad, Díaz de Santos, Madrid.

Zeithaml, V, Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). Calidad Total en la gestión de servicios. Díaz de Santos, Madrid.

## **ANEXO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**Facultad de Psicología**

### **CUESTIONARIO DE OPINION SOBRE ALGUNOS DE LOS SERVICIOS DE APOYO ACADEMICO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA.**

El presente es un cuestionario para obtener información acerca de algunos de los servicios de apoyo académico que brinda la Facultad de Psicología. Tu cooperación es muy valiosa. La información proporcionada se procesará estadísticamente y es de carácter confidencial.

#### **INSTRUCCIONES:**

Este cuestionario consta de dos secciones. La primera contiene información general. En la segunda parte, hay una serie de preguntas acerca de algunos de los servicios de apoyo académico que brinda la Facultad de Psicología. Cada pregunta empieza con una parte escrita y después tiene opciones de respuesta; escoge la opción que más se ajuste a tu opinión rellenando completamente el circulito correspondiente en la **HOJA DE RESPUESTAS**.

#### **DATOS GENERALES:**

1.- Semestre que estas cursando:

- A **segundo**
- B **cuarto**
- C **sexto**
- D **octavo**

2.- Tu promedio de calificación hasta ahora es de:

- A **menos de 6**
- B **6.1 a 7.0**
- C **7.1 a 8.0**
- D **8.1 a 9.0**
- E **9.1 a 10**

- 3.-Estudias en:  
A **PAEA (Programa de Alta Exigencia Académica)**  
B **Tradicional**

## SERVICIOS DE APOYO ACADEMICO

### **BIBLIOTECA**

4.- La atención y trato personal de los empleados que trabajan en la Biblioteca son:

- A **excelentes**
- B **buenos**
- C **regulares**
- D **deficientes**
- E **muy deficientes**

5.- Los trámites para consulta interna son:

- A **muy sencillos**
- B **sencillos**
- C **regulares**
- D **complicados**
- E **muy complicados**

6.- Los trámites para prestamo a domicilio son:

- A **muy sencillos**
- B **sencillos**
- C **regulares**
- D **complicados**
- E **muy complicados**

7.- Los trámites en general son:

- A **muy rápidos**
- B **rápidos**
- C **regulares**
- D **lentos**
- E **muy lentos**

8.- Al acudir a la Biblioteca, ¿encuentras los libros señalados en los programas de estudio?:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

9.-El ambiente de estudio en la Biblioteca es:

- A **muy adecuado**
- B **adecuado**
- C **regularmente adecuado**
- D **inadecuado**
- E **muy inadecuado**

10.- Me parece que el sistema de búsqueda bibliográfica por computadora es:

- A **excelente**
- B **bueno**
- C **regular**
- D **deficiente**
- E **muy deficiente**

11.- ¿Conoces el reglamento de la Biblioteca?:

- A **si**
- B **no**

12.- En relación al número de alumnos que utilizan la Biblioteca me parece que su tamaño es:

- A **muy grande**
- B **grande**
- C **adecuada**
- D **chica**
- E **muy chica**

13.- El estado en que se encuentra el mobiliario de la Biblioteca es:

- A **excelente**
- B **bueno**
- C **regular**
- D **deficiente**
- E **muy deficiente**

14.- Las condiciones ambientales (ventilación, iluminación) de la Biblioteca son:

- A **excelentes**
- B **buenas**
- C **regulares**
- D **malas**
- E **muy malas**

15- La Biblioteca se encuentra limpia:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

### **FOTOCOPIAS**

16.-La calidad del servicio de fotocopias en relación a otros lugares es:

- A **excelente**
- B **bueno**
- C **regular**
- D **deficiente**
- E **muy deficiente**

17.- El costo de las fotocopias en relación a otros lugares me parece:

- A **muy caro**
- B **caro**
- C **adecuado**
- D **barato**
- E **muy barato**

18.- En relación al número de alumnos que utilizan el servicio de fotocopias me parece que es:

- A **muy adecuado**
- B **adecuado**
- C **regular**
- D **inadecuado**
- E **muy inadecuado**

### **CENTRO DE DOCUMENTACION**

19.-Conoces las funciones del Centro de Documentación:

- A **si**
- B **no**

(si tu respuesta fué **no** pasa a la pregunta 23)

20.-La atención y trato personal de los empleados del Centro de Documentación me parecen:

- A **excelentes**
- B **buenos**
- C **regulares**
- D **deficientes**
- E **muy deficientes**

21.- Los procedimientos para consulta de material son:

- A **muy sencillos**
- B **sencillos**
- C **regulares**
- D **complicados**
- E **muy complicados**

22.- El costo del servicio de consulta a bancos de datos automatizados (N\$10) es:

- A **muy caro**
- B **caro**
- C **adecuado**
- D **barato**
- E **muy barato**

**UNIDAD DE COMPUTO INFORMATICA E INSTRUMENTACION (UCII)**

23.-Has asistido a los cursos de computación que ofrece la Facultad:

- A **si**
- B **no**

( si respondiste **no** pasa a la pregunta 27)

24.- Lo que has aprendido en los cursos de computación te ha resultado util:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

25.-La atención y trato personal del instructor fué:

- A **excelente**
- B **bueno**
- C **regular**
- D **malo**
- E **muy malo**

26.-La disposición del instructor para resolver dudas fué:

- A **excelente**
- B **bueno**
- C **regular**
- D **mala**
- E **muy mala**

27.-¿Conoces todos los servicios que ofrece la UCII?:

- A **si**
- B **no**

28.- La calidad de los servicios de UCII en tu opinión es:

- A **excelente**
- B **buena**
- C **regular**
- D **deficiente**
- E **muy deficiente**

29.- Los costos del uso de los servicios de la UCII en relación a otras Facultades y Universidades me parecen:

- A **muy caros**
- B **caros**
- C **adecuados**
- D **baratos**
- E **muy baratos**

30.- Los trámites para solicitar el uso del equipo de computo segun tu opinión son:

- A **muy complicados**
- B **complicados**
- C **regulares**
- D **sencillos**
- E **muy sencillos**

31.-Considero que los servicios de la UCII en relación al número de alumnos que los utilizan son:

- A **suficientes**
- B **regulares**
- C **insuficientes**

32.-Considero que la cantidad de computadoras que hay para el uso de los estudiantes es:

- A **suficiente**
- B **regular**
- C **insuficiente**

### **SERVICIOS ESCOLARES**

33.- La atención y trato personal de los empleados en Servicios Escolares han sido:

- A **excelentes**
- B **buenos**
- C **regulares**
- D **deficientes**
- E **muy deficientes**

34.- Los trámites en servicios escolares han sido generalmente:

- A **muy rápidos**
- B **rápidos**
- C **regulares**
- D **lentos**
- E **muy lentos**

35.- Los trámites que se realizan en servicios escolares generalmente son:

- A **muy sencillos**
- B **sencillos**
- C **regulares**
- D **complicados**
- E **muy complicados**

### **SECRETARIA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

36.- ¿Estas enterado de que existe la Secretaría de Asuntos Estudiantiles?:

- A **si**
- B **no**

(si respondiste **no** pasa a la pregunta 38)

37.- La atención y trato personal de los empleados de la Secretaría de Asuntos

Estudiantiles son:

- A **excelentes**
- B **buenos**
- C **regulares**
- D **deficientes**
- E **muy deficientes**

38.- Asisto a las funciones de Cine-Vídeo que se presentan en el auditorio de la Facultad:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

39.- Asisto a las Actividades Artísticas que se presentan en el auditorio:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

40.- Asisto a las Actividades de Música de Cámara que se presentan en el auditorio de la Facultad:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

41.-Asisto a las exposiciones que se presentan en el auditorio de la Facultad:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

42.-Las funciones de Cine-Video que se presentan en el auditorio de la Facultad me parecen:

- A **excelentes**
- B **buenas**
- C **regulares**
- D **malas**
- E **muy malas**

43.-Las actividades Musicales que se presentan en el auditorio de la Facultad me parecen:

- A **excelentes**
- B **buenas**
- C **regulares**
- D **malas**
- E **muy malas**

44.-Las presentaciones de Música de Cámara que se presentan en el auditorio de la Facultad me parecen:

- A **excelentes**
- B **buenas**
- C **regulares**
- D **malas**
- E **muy malas**

45.- Las exposiciones que se presentan en el auditorio de la Facultad me parece que son:

- A **excelentes**
- B **muy buenas**
- C **regulares**
- D **malas**
- E **muy malas**

46.-Me entero de las funciones de Cine-Video principalmente por:

- A **Boletín Comunidad Psicología**
- B **carteles**
- C **vitrina del auditorio**
- D **vitrina ubicada entre el edificio "A" y "B"**
- E **no me entero**

47.-Me entero de las presentaciones Artísticas principalmente por:

- A Boletín Comunidad Psicología
- B carteles
- C vitrina del auditorio
- D vitrina ubicada entre el edificio "A" y "B"
- E no me entero

48.-Me entero de las presentaciones de Música de Cámara principalmente por:

- A Boletín Comunidad Psicología
- B carteles
- C vitrina del auditorio
- D vitrina ubicada entre el edificio "A" y "B"
- E no me entero

49.- Me entero de las Exposiciones principalmente por:

- A Boletín Comunidad Psicología
- B carteles
- C vitrina del auditorio
- D vitrina ubicada entre el edificio "A" y "B"
- E no me entero

## **AULAS**

50.-En relación al número de alumnos las Aulas son:

- A muy grandes
- B grandes
- C adecuadas
- D chicas
- E muy chicas

51.- Las condiciones ambientales ( ventilación, iluminación etc. ) de las aulas son:

- A muy adecuadas
- B adecuadas
- C poco adecuadas
- D inadecuadas
- E muy inadecuadas

52.- El estado en que se encuentran las sillas, escritorio, pizarrón etc. es:

- A **excelente**
- B **bueno**
- C **regular**
- D **malo**
- E **muy malo**

53.- Las aulas se encuentran limpias:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

### **SANITARIOS**

54.- Los sanitarios se encuentran en servicio:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

55.- Los sanitarios se encuentran limpios:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

56.- Hay papel sanitario:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

## **INSTALACIONES**

57.- Los estacionamientos de la Facultad en relación a agresiones y asaltos me parecen:

- A muy seguros
- B seguros
- C regularmente seguros
- D inseguros
- E muy inseguros

58.- Los jardines y patios de la Facultad en relación a agresiones y asaltos me parecen:

- A muy seguros
- B seguros
- C regularmente seguros
- D inseguros
- E muy inseguros

## **OPINION GENERAL SOBRE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA**

59.- Hasta ahora, ¿Como te sientes con respecto a tus estudios?:

- A muy satisfecho
- B satisfecho
- C regularmente satisfecho
- D insatisfecho
- E muy insatisfecho

60.- Califica en general la mayoría de las clases que has tomado durante tu carrera:

- A excelentes
- B buenas
- C regulares
- D deficientes
- E muy deficientes

61.-En tu opinión ¿cómo es el plan de estudios de la Facultad?:

- A **excelente**
- B **bueno**
- C **regular**
- D **malo**
- E **muy malo**

62.-Cuando has tenido algún problema, ¿has encontrado quien te ayude a resolverlo?:

- A **siempre**
- B **casi siempre**
- C **algunas veces**
- D **casi nunca**
- E **nunca**

63.- El ambiente de estudio en la Facultad me parece:

- A **muy agradable**
- B **agradable**
- C **regular**
- D **poco agradable**
- E **nada agradable**

64.- ¿Recomendarías a otras personas estudiar en la Facultad?:

- A **si**
- B **no**

**¡¡MUCHAS GRACIAS!!**



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO HOJA DE RESPUESTAS

**IMPORTANTE:**

1. ANTES DE INICIAR EL LLENADO DE ESTA FORMA LEA CON ATENCION LAS INSTRUCCIONES DEL CUESTIONARIO
2. UTILICE LAPIZ DEL NO. 2 ó 2 1/2
3. CONTESTE RELLENANDO EL OVALO DE LA OPCION QUE ELIJA
4. NO DOBLE NI MALTRATE LA HOJA
5. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DE CADA RESPUESTA COINCIDA CON EL NUMERO DE LA PREGUNTA

**NOMBRE**  
(SOLO SI LO REQUIERE EL CUESTIONARIO)

NUMERO DE CUENTA									
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

EDAD
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9

SEXO
MAS <input type="radio"/>
FEM <input type="radio"/>

TURNOS
01
02
03
04

PLANTEL
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9

GRUPO		
0	0	0
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9	9	9

**RESPUESTAS**

- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 1 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F  | 16 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 31 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 46 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 2 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F  | 17 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 32 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 47 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 3 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F  | 18 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 33 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 48 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 4 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F  | 19 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 34 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 49 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 5 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F  | 20 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 35 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 50 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 6 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F  | 21 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 36 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 51 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 7 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F  | 22 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 37 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 52 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 8 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F  | 23 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 38 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 53 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 9 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F  | 24 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 39 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 54 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 10 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 25 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 40 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 55 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 11 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 26 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 41 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 56 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 12 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 27 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 42 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 57 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 13 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 28 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 43 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 58 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 14 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 29 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 44 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 59 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |
| 15 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 30 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 45 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F | 60 <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D <input type="radio"/> E <input type="radio"/> F |

61	A B C D E F	91	A B C D E F	121	A B C D E F	151	A B C D E F
62	A B C D E F	92	A B C D E F	122	A B C D E F	152	A B C D E F
63	A B C D E F	93	A B C D E F	123	A B C D E F	153	A B C D E F
64	A B C D E F	94	A B C D E F	124	A B C D E F	154	A B C D E F
65	A B C D E F	95	A B C D E F	125	A B C D E F	155	A B C D E F
66	A B C D E F	96	A B C D E F	126	A B C D E F	156	A B C D E F
67	A B C D E F	97	A B C D E F	127	A B C D E F	157	A B C D E F
68	A B C D E F	98	A B C D E F	128	A B C D E F	158	A B C D E F
69	A B C D E F	99	A B C D E F	129	A B C D E F	159	A B C D E F
70	A B C D E F	100	A B C D E F	130	A B C D E F	160	A B C D E F
71	A B C D E F	101	A B C D E F	131	A B C D E F	161	A B C D E F
72	A B C D E F	102	A B C D E F	132	A B C D E F	162	A B C D E F
73	A B C D E F	103	A B C D E F	133	A B C D E F	163	A B C D E F
74	A B C D E F	104	A B C D E F	134	A B C D E F	164	A B C D E F
75	A B C D E F	105	A B C D E F	135	A B C D E F	165	A B C D E F
76	A B C D E F	106	A B C D E F	136	A B C D E F	166	A B C D E F
77	A B C D E F	107	A B C D E F	137	A B C D E F	167	A B C D E F
78	A B C D E F	108	A B C D E F	138	A B C D E F	168	A B C D E F
79	A B C D E F	109	A B C D E F	139	A B C D E F	169	A B C D E F
80	A B C D E F	110	A B C D E F	140	A B C D E F	170	A B C D E F
81	A B C D E F	111	A B C D E F	141	A B C D E F	171	A B C D E F
82	A B C D E F	112	A B C D E F	142	A B C D E F	172	A B C D E F
83	A B C D E F	113	A B C D E F	143	A B C D E F	173	A B C D E F
84	A B C D E F	114	A B C D E F	144	A B C D E F	174	A B C D E F
85	A B C D E F	115	A B C D E F	145	A B C D E F	175	A B C D E F
86	A B C D E F	116	A B C D E F	146	A B C D E F	176	A B C D E F
87	A B C D E F	117	A B C D E F	147	A B C D E F	177	A B C D E F
88	A B C D E F	118	A B C D E F	148	A B C D E F	178	A B C D E F
89	A B C D E F	119	A B C D E F	149	A B C D E F	179	A B C D E F
90	A B C D E F	120	A B C D E F	150	A B C D E F	180	A B C D E F