



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

“EFECTO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA EN EL MODELAJE DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL”

DISEÑO DE UN PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**PRESENTA:
MARÍA DE LOS ANGELES ROVELO TORRES**

ASESOR: L.A.E. SERGIO HERNÁNDEZ Y RODRIGUEZ
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACION



MÉXICO, D.F.



ABR. 22 2002



2002

COORDINACION DE EXAMENES PROFESIONALES



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Con profundo agradecimiento...

...a mi Dios: por regalarme la mejor vida que un ser humano puede desear, por guiarme siempre mis pasos, protegerme y nunca dejarme sola.

...a mi mamá María de los Angeles: por ser la persona más importante en mi vida, por su amor, su entrega y su apoyo incondicional...este triunfo también es tuyo mamita, es por ti y para ti.

...a mi papá Miguel: porque gracias a su cariño, consejo y dedicación, soy la persona que soy y porque para mí siempre ha sido el mejor padre del mundo...este logro lo comparto contigo papito.

...a mi hermana Elizabeth: por ser mi mejor amiga, por tener siempre una sonrisa en su boca y por ser la persona que mejor me entiende...mil gracias Eli.

...a mi sobrina Andrea: por ser un motivo importante para vivir y la alegría de mi familia.

...a mis abuelitos Josefina, Efrén, Rita y Paulino: porque con su amor siempre me alentaron a seguir adelante...este trabajo esta dedicado a ustedes.

...a mis tíos Teresa, Gustavo, Paulino y Armando: por ser parte importante en mi vida y por todo su apoyo.

...a mi Universidad Nacional Autónoma de México: por que mi sueño siempre fue estudiar en la máxima casa de estudios del país, por que me dio las mayores satisfacciones y llenó por completo mis expectativas.

...a mi asesor de tesis Licenciado Sergio Hernández y Rodríguez: por las oportunidades y por ser digno ejemplo profesional a seguir.

...y a mi esposo Miguel Ricardo: por ser Todo para mí; por tu infinito amor, apoyo, paciencia y cariño...eres lo mejor de mi vida.

“Efecto de un código de ética en el modelaje de una cultura organizacional”

Introducción.

I. La administración y el modelaje de una cultura organizacional.

- | | | |
|----|---|----|
| 1. | Definición de administración. | 2 |
| 2. | La ciencia en la administración. | 4 |
| 3. | Cultura y administración. | 5 |
| 4. | Modelaje de una cultura organizacional. | 12 |
| 5. | Fundamentos del modelaje de una cultura organizacional. | 15 |
| 6. | Impacto de la cultura organizacional en la productividad y la calidad en el servicio. | 18 |

II. El proceso administrativo como sistema de información y control para el modelaje de una cultura organizacional.

- | | | |
|----|---------------|----|
| 1. | Previsión. | 21 |
| 2. | Planeación. | 22 |
| 3. | Organización. | 24 |
| 4. | Integración. | 25 |
| 5. | Dirección. | 27 |
| 6. | Control. | 28 |

III. Caso de una empresa.

- | | | |
|----|-------------------------------|----|
| 1. | Antecedentes. | 29 |
| 2. | Problemática. | 32 |
| 3. | Instrumento: Código de Etica. | 34 |
| 4. | Método de Comprobación. | 49 |
| 5. | Reporte de las mediciones. | 50 |
| 6. | Gráficas de las variaciones. | 87 |
| 7. | Interpretación de resultados. | 94 |

IV. Conclusiones y recomendaciones.

Notas de página. 98

Bibliografía. 99

Introducción.

En el presente trabajo se investigó el efecto de un código de ética para modelar una cultura organizacional, utilizando el proceso administrativo como sistema de información y control.

La cultura constituye el cimiento del sistema administrativo de una organización, ya que otorga los conocimientos para analizar, decidir y actuar, por lo que define el comportamiento de los individuos.

La cultura se administra; en este sentido, se puede generar un modelo de comportamiento ideal para lograr los objetivos y alcanzar la misión de la organización.

La ética caracteriza la cultura organizacional porque es la base en la cual se asientan las concepciones de lo que es, por qué, cómo y para qué existe la organización.

El establecer los lineamientos éticos que se deben observar en el comportamiento de cada miembro de la organización, implica una institucionalización de la ética, es decir, integrar las decisiones de orden moral individuales, con las decisiones de orden moral organizacionales, logrando con esta integración unificar los valores éticos que permitirán el logro de los objetivos y el alcance de la misión de la organización.

Hay diversos métodos para institucionalizar la ética, y un código de ética es uno de los más adecuados, por que la organización involucra una escala de valores en la resolución de sus conflictos, y de esta forma direcciona el comportamiento de sus integrantes hacia el modelo de cultura organizacional deseada.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A su vez, la cultura organizacional repercute directamente en dos factores muy importantes para el logro de los objetivos de una organización y determinantes en su misión: la productividad y la calidad en el servicio.

El modelaje de una cultura organizacional dará como resultado que estos dos conceptos sean parte del trabajo diario de los integrantes de la organización al adoptarlos como valores y aplicarlos por convicción propia.

El proceso administrativo se utiliza como sistema de información y control para modelar la cultura organizacional deseada, porque proporciona a la organización los elementos necesarios para *prever*, al observar los distintos fenómenos culturales y las formas de comportamiento que se manifiestan y explicar sus posibles causas dando alternativas que permitirán estructurar un modelo de cultura ideal; para *planear*, al establecer planes, programas y procedimientos que darán forma a la cultura organizacional deseada y los instrumentos que se utilizarán para su modelaje; para *organizar*, al definir una estructura formal y establecer las responsabilidades de los instrumentos de modelaje cultural para el logro del modelo ideal; para *integrar*, porque la integración es el proceso de *culturizar* a los miembros de la organización, logrando que los nuevos integrantes lleguen a compartir y reforzar la cultura organizacional deseada y no a desvirtuarla, además de integrar el conjunto de valores éticos a las actividades diarias de cada individuo; para *dirigir*, al conjuntar los esfuerzos de todos los miembros de la organización y direccionarlos al logro de los objetivos y el alcance de la misión siguiendo las normas éticas del modelo ideal de cultura; y para *controlar*, al determinar la efectividad de los instrumentos utilizados en el control de la cultura organizacional modelada.

En la empresa para la que se realizó dicha investigación, se presentaron algunas crisis de valores, que preocuparon a los directivos; para tal efecto se consideró necesario modelar la cultura organizacional, definiendo valores éticos a través de un Código de Ética que pretendía corregir las desviaciones de conducta detectadas.

Para determinar la efectividad de este instrumento, se realizaron mediciones que permitieron conocer las variaciones de comportamiento durante el modelaje de la cultura organizacional deseada, encontrando datos muy interesantes sobre el particular, lo que me ha permitido elaborar el presente trabajo que pongo a su consideración.

I. La administración y el modelaje de una cultura organizacional.

1. Definición de administración.

La administración a sido definida un sinnúmero de veces, y cada uno de estos conceptos hace mención de uno o más componentes importantes de la misma. A continuación citaré algunas definiciones de autores reconocidos en el campo de la administración, para sustentar el presente trabajo:

“Administrar es preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar.”

Henry Fayol.

“Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales.”

Wilburg Jiménez Castro.

“El proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”

Harold Koontz.

“El empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar al personal de una organización social, con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro de sus objetivos.”

F. Tannenbaum.

Se concluye entonces, que la administración como ciencia involucra procesos, teorías y prácticas, que buscan alcanzar objetivos específicos para la optimización de los recursos y el trabajo conjunto de los miembros de una organización; los que deben vincularse tanto en los métodos de trabajo, como en las interacciones morales para lograr la misión de la empresa.

2. La ciencia en la administración.

La ciencia es "la actividad humana orientada hacia la formulación sistemática de las posibilidades de repetición, hipotética y real, de determinados fenómenos que para sus fines se consideran idénticos con el fin de predecir el futuro."¹

El método científico es necesario para estudiar sólidamente un fenómeno y consiste en "la determinación de ciertos hechos o resultados por medio de la observación de los fenómenos. Una vez que los hechos se analizan y se clasifican, la ciencia busca relaciones causales para explicarlos. Estas generalizaciones se llaman hipótesis, y son explicaciones preliminares con un grado de credibilidad que están sujetas a comprobarse mediante la experimentación. Una vez comprobada la relación causa-efecto, se genera la técnica o modelo operacional."²

La cultura se administra; en este sentido, se puede generar un modelo de comportamiento ideal para alcanzar la misión de la organización.

Para profundizar en el tema se debe dejar en claro el concepto de cultura.

3. Cultura y administración.

Este concepto de cultura es muy amplio, de ahí que partiré de lo general a lo particular, para sustentar el presente trabajo.

El concepto general de cultura es:

"Efecto de cultivar los conocimientos humanos y de afinarse por medio del ejercicio de las facultades intelectuales del hombre."³

En lo particular y para efectos de este trabajo, la cultura es:

"Un conjunto de maneras de reaccionar homogéneas, de un grupo de personas que interactúan y caracterizan una sociedad determinada, abarca pautas y patrones de conducta con sus normas, valores, creencias, tradiciones y sus formas de trabajo."⁴

La cultura comprende todo lo que el hombre es y añade a su naturaleza, lo social y todo lo que él mismo ha creado; las obras, las técnicas, las ciencias y la tecnología, así como los valores y las maneras de ver la vida.

"Cada cultura tiene tres aspectos fundamentales: el tecnológico, el sociológico y el ideológico.. El tecnológico está relacionado con herramientas, materiales, técnica y máquina. El aspecto sociológico comprende las relaciones entre los hombres y el aspecto ideológico incluye creencias, valores, ética, rituales, arte, prácticas religiosas y mitos"⁵

La cultura representa los conocimientos de partida para actuar, analizar y decidir, se aplica al comportamiento del hombre a través de las normas que definen sus formas de actuación y proporcionándole una visión concreta sobre como se debe comportar.

La cultura la componen varios factores, entre los más importantes destacan la educación, la ética, los valores, las costumbres y tradiciones, el lenguaje, la religión y la identidad nacional; todos ellos integrantes del ambiente en el que un ser humano nace, se desarrolla y muere.

CULTURA

ETICA

VALORES

LENGUAJE

EDUCACION

RELIGION

***COSTUMBRES Y
TRADICIONES***

***IDENTIDAD
NACIONAL***

La educación

La educación recae en nuestro núcleo familiar y se ve fuertemente influenciada por la educación del círculo social donde se desarrolla la persona. "La gente nace con una motivación intrínseca, auto-estima, dignidad, curiosidad y alegría de aprender. Las fuerzas de la destrucción empiezan en la temprana infancia...",⁶ esta frase ilustra la verdadera naturaleza del hombre. La educación determina el desarrollo de una sociedad y por lo tanto su éxito.

La ética

Es un pilar de la Cultura ya que incluye grupos de estándares de conducta personal generalmente aceptados y practicados, "comprende la educación, las convicciones profundas, los hábitos sociales y los códigos morales que se van encargando de fortalecer el espíritu de los hombres; una determinada forma de actuar"⁷.

Los valores

Los valores son lineamientos y cursos de acción del comportamiento de las personas, forman una ideología de decisiones y sirven como modelos de los papeles a desempeñar.

Las costumbres y tradiciones.

Son aquellas acciones que han sido probadas durante un periodo de tiempo suficiente como para que se hayan convertido en hábitos sociales dentro de una comunidad.

El lenguaje

A través del mismo se comunican las formas sociales que se transmiten de generación en generación logrando la permanencia de las creencias, costumbres y valores de una sociedad.

La religión

La religión influye fuertemente en la cultura de una sociedad y se ha utilizado para direccionar el comportamiento de sus integrantes.

La identidad nacional

La identidad nacional es un sentimiento que se vive cuando cada persona se identifica como miembro de una nación, comparte sus costumbres y tradiciones y acepta los símbolos patrios.

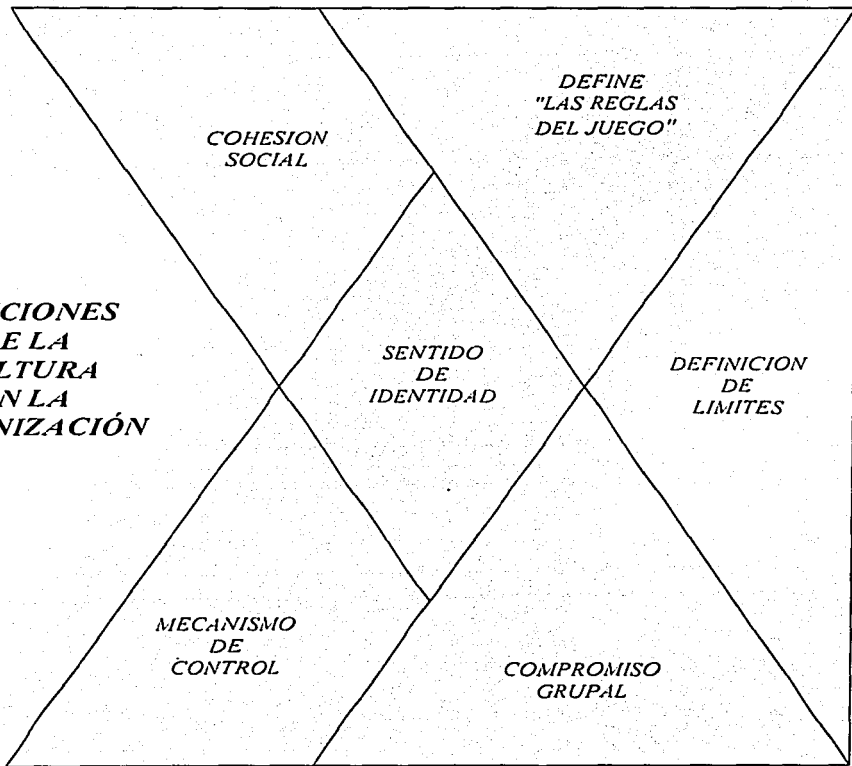
Por todo lo anterior podemos concluir que la cultura es el medio de asociación del hombre con su ambiente, que influye en todos los aspectos de su vida y es la base del patrón a seguir en su comportamiento ante los demás, ya que dependiendo de la cultura de la sociedad en donde nos desarrollemos, pensamos y actuamos de cierto modo.

El concepto de cultura, por lo tanto, está íntimamente relacionado con la administración y es fundamental para el óptimo desarrollo de las organizaciones. La cultura constituye el cimiento del sistema administrativo de una organización.

La cultura desempeña diversas funciones dentro de una organización:

- Define los límites; es decir, crea diferencias entre una organización y las demás.
- Otorga un sentido de identidad para los miembros de la organización.
- Facilita la generación del compromiso grupal más allá del interés individual.
- Es elemento de cohesión social que ayuda a mantener unida a la organización.
- Es un mecanismo de control que modela las actitudes y el comportamiento de las personas.
- Define "las reglas de juego".

**FUNCIONES
DE LA
CULTURA
EN LA
ORGANIZACIÓN**



4. Modelaje de una cultura organizacional.

La Cultura Organizacional se refiere a un significado compartido entre los miembros de una organización, es un sistema integrado por diversos componentes como son: la historia, la misión, la visión, la estrategia, los valores organizacionales y la ética, estos componentes constituyen la creación, el establecimiento y la fortaleza de una cultura organizacional como tal.

La cultura organizacional deriva de la historia de cada organización ya que ésta, proporciona la evolución de las estructuras, de las alternativas y de los cursos de acción, explicando el desarrollo de la misma. Por encima de los acontecimientos, la historia está hecha más bien de los momentos críticos vividos por la organización: evoluciones estructurales, cambios de productos, de tecnologías, de mercados.

La misión de la organización es aquello para lo que fue creada, con ella se identifica la función o tarea básica que tiene dicha organización dentro de su entorno y medio ambiente.

La visión es la percepción del entorno, y por tanto, permite a las organizaciones autodeterminar su futuro, es decir, los objetivos de lo que pretende.

La estrategia es como se pretende alcanzar una visión considerando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

Los valores son creencias arraigadas en un individuo que determinan su comportamiento. Se generan en los grupos cada vez que se conforman, aunque cada miembro tenga sus propias visiones individuales del mundo, el grupo genera mecanismos de control para aceptar o rechazar conductas de sus miembros.

Los grupos en las organizaciones se configuran de dos maneras:

- a) Formales: los que nacen como consecuencia de la estructura formal de la organización.
- b) Informales o espontáneos: dados por las interacciones sociales y morales de ellos. Estos son más determinantes del comportamiento y por tanto requieren modelaje, porque de lo contrario, los grupos se pierden dentro de objetivos que pueden ser contrarios a la misión de la organización.

La ética se refiere a los principios universales que definen la conducta de un individuo basándose en las normas morales que las personas aplican para la toma de decisiones, involucra por lo tanto, normas de conducta individual, organizacional y social que ya se han establecido y que se observan.

La cultura organizacional se va formando durante muchos años y tiene sus raíces en los principios que se tienen en gran estima y con los que están altamente comprometidos los empleados.

La fortaleza de la cultura organizacional se basa en el comportamiento ético de sus integrantes y proporciona un sentido de dirección común a todos los empleados.

Se considera que una cultura organizacional tiene fortaleza cuando todos los trabajadores saben lo que tienen que hacer y cómo lo deben hacer, porque se les proporcionan criterios de acción que a lo largo del tiempo definen el ambiente de trabajo.

La cultura organizacional es determinante para el logro de objetivos y el alcance de la misión de una organización, ya que basándose en políticas y procedimientos planteados de manera uniforme, se logra alcanzar un máximo desempeño y para ello la visión de la organización tiene que llegar a ser operativa a través de la acción.

5. Fundamentos del modelaje de una cultura organizacional.

Existen diversos instrumentos para modelar una cultura organizacional como: declaraciones de la misión, definir el estilo de liderazgo, declarar la ética y los valores organizacionales, establecer los criterios de contratación y de evaluación del desempeño, declarar los lineamientos y cursos de acción a seguir en diferentes situaciones, definir la estructura formal de la organización, el conocimiento y difusión de la visión y de todos los objetivos organizacionales, entre otros.

En muchas ocasiones decidir entre diferentes alternativas de conducta plantea conflictos al individuo, entre ellos la aceptación social o el rechazo por su conducta o su autoconfirmación como miembro de un grupo social particular.

Dado que la ética se basa en normas morales, y las normas morales sirven de guía en situaciones en que entran en conflicto intereses distintos, es importante establecer y dejar muy en claro los lineamientos éticos que regirán los cursos de acción de los integrantes de una organización.

La ética involucra las reglas de actuación de la sociedad en la que se establece la organización, de los planteamientos de los grupos de interés (empleados, proveedores, consumidores, accionistas, etc.), de las políticas internas que se manejen en la propia organización y por supuesto del comportamiento individual.

“Formular lineamientos de ética es difícil porque exige autocrítica de nuestras propias normas fundamentales y un propósito de mejorarlas”.⁸

La ética caracteriza la cultura organizacional, porque es la base en la cual se asientan las concepciones de lo que es, por qué, cómo y para qué existe la organización.

El establecer los lineamientos éticos que se deben observar en el comportamiento de cada miembro de la organización, implica una institucionalización de la ética, es decir, integrar las decisiones de orden moral individuales, con las decisiones de orden moral organizacionales, logrando con esta integración que los individuos actúen por convicción propia.

“Hay diversos métodos para institucionalizar la ética, como: códigos de ética, comités de conducta corporativa, oficinas de fiscalía de derechos humanos (ombudsman), comités judiciales, programas de capacitación en ética y auditorías sociales.”⁹

Un código de ética es una forma apropiada de institucionalizar la ética en la organización, porque “Les recuerda a los empleados que la empresa está comprometida por completo con el establecimiento de sus valores éticos y le pide a su fuerza de trabajo que los incorpore a sus labores cotidianas.”¹⁰

Un código de ética indica que una organización involucra una escala de valores en la resolución de sus conflictos, de esta forma direcciona el comportamiento de sus integrantes hacia el modelo de cultura organizacional deseada.

"Muchas organizaciones, públicas y privadas, manifiestan en forma explícita su código de ética en forma de un credo propio. Vale la pena indicar que tal declaración denota la conciencia que la organización tiene de sí misma y de su función social y que es la guía que da sentido y un gran valor a sus acciones."¹¹

A continuación se muestra un ejemplo de estructura de un código de ética:

Misión

Objetivos organizacionales.

1. Responsabilidades generales.
2. Uso, resguardo y comunicación de información.
3. Confidencialidad de la comunicación.
4. Obsequios y atenciones.
5. Sistemas de computación.
6. Propiedad de la empresa.
7. Registros de la empresa.
8. Conflicto de intereses.
9. Sospecha de fraude.
10. Igualdad, respeto e integridad.
11. Políticas disciplinarias.

El texto detallado de cada uno de estos apartados se encuentra en el capítulo de Instrumento: Código de Ética.

6. Impacto de la cultura organizacional en la productividad y la calidad en el servicio.

La cultura organizacional repercute directamente en dos factores muy importantes para el logro de los objetivos que se plantee una organización y por lo tanto determinantes en su misión: la productividad y la calidad en el servicio.

El modelaje de una cultura organizacional dará como resultado que estos dos conceptos sean parte del trabajo diario de los integrantes de la organización al adoptarlos como valores y aplicarlos por convicción propia.

La productividad se define como "la relación productos-insumos dentro de un periodo con la debida consideración de la calidad."¹²

En fórmula se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Productividad:} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}}$$

Se dice que se alcanza productividad cuando:

- Se aumenta la producción con los mismos insumos.
- Se mantiene la producción y se disminuyen los insumos.
- Se aumenta la producción y se disminuyen los insumos.

La productividad, a su vez, implica dos conceptos importantes: eficacia y eficiencia.

La eficacia es el logro de los fines.

La eficiencia es el alcance de los objetivos observando los procedimientos y optimizando los recursos.

Para que se logre un aumento en la productividad se deben tomar en cuenta varios factores, entre ellos: la tecnología con que se cuenta, las estructuras organizacionales, los canales adecuados de comunicación, los métodos y procedimientos, la satisfacción de necesidades individuales y organizacionales, el desarrollo del factor humano y el comportamiento ético de los miembros de la organización.

"Sin duda alguna la mayor oportunidad para aumentar la productividad se encuentra en el propio trabajo, el conocimiento y, en especial, en la administración de la cultura."¹³

La cultura organizacional es determinante en la productividad, porque cuando los miembros de una organización comparten la misión y la hacen suya, se aumenta la autorrealización al saber que el trabajo que hacen no sólo beneficia a la empresa, si no que también les beneficia a ellos, lo que establece una relación de mutuo beneficio.

"Lo que se necesita para una mayor productividad es una forma de coordinar los recursos humanos para el logro de la misión de la empresa."¹⁴

La calidad en el servicio debe ser un valor cultural para que opere como comportamiento social. El servicio es aquella clase de bien en el que predominan los componentes intangibles, es por lo tanto, un "valor agregado" al bien básico que se ofrece.

Se define el servicio como "las actividades secundarias que realiza una empresa para optimizar la satisfacción que recibe el cliente de sus actividades principales."¹⁵

Los miembros de una organización que abrazan la misión de la empresa a través de sus valores, saben que el servicio es factor determinante en el logro de la misma, ya que en la medida que se satisfaga al cliente, éste generará una lealtad a la empresa.

Aspectos como atención, información, asesoría, comunicación, tratamiento a las reclamaciones, relación post-venta, etc. son sumamente importantes para que el cliente quede totalmente satisfecho.

"El servicio no termina con una venta: continúa para hacer que los clientes regresen."¹⁶

Por lo tanto la calidad en el servicio se basa en los valores y principios éticos que la cultura proporciona a los integrantes de la organización y que los hace servir con gusto al cliente.

II. El proceso administrativo como sistema de información y control para el modelaje de una cultura organizacional.

Hasta la fecha el proceso administrativo ha sido utilizado sólo para proyectar procesos de trabajo material, sin embargo, como herramienta básica del administrador, se debe utilizar para que el modelo ideal de cultura se administre. De ahí su importancia como sistema de información y control para el modelaje de una cultura organizacional.

1. Previsión.

Para efectos del presente trabajo se separa la previsión de la planeación ya que citando a Reyes Ponce "no distinguir entre previsión y planeación, es no distinguir entre 'lo que puede hacerse' y 'lo que se va a hacer de hecho' con ello se limita la posibilidad de forzar a la mente a encontrar entre los diversos cursos alternativos, el mejor, con lo que se pone una base que frena nuestra creatividad."¹⁷

En la previsión se observan los distintos fenómenos culturales que se manifiestan en la organización y todas las formas de comportamiento de sus integrantes, se realiza un estudio exhaustivo de estos hechos que se analizan y se clasifican para buscar las relaciones y causas que los provocan.

Se explican los posibles móviles de los comportamientos individuales y grupales, que servirán para estructurar normas específicas de modelaje cultural.

Se estructuran las diversas alternativas que se pueden seguir para modelar la cultura, se investiga cada una de ellas de acuerdo a lo que se desea lograr y los medios que se tienen para hacerlo, se evalúan de acuerdo a diversos criterios establecidos por los directivos de la organización para saber si son viables y se seleccionan las más adecuadas que son las que finalmente servirán para definir los instrumentos del modelo de cultura ideal.

2. Planeación.

En la planeación se establecen las bases del modelo cultural, como son: la misión, la visión, los objetivos, los valores, las estrategias, las políticas, los procedimientos, los programas y los presupuestos.

Se determina la misión de la organización que es el cimiento de la cultura organizacional y se especifican los medios necesarios para darla a conocer a todos y cada uno de los integrantes de la misma.

Se manifiesta la comprensión del entorno a través de la visión, para planear los acontecimientos futuros y establecer los cursos de acción a seguir.

Se establecen los objetivos organizacionales, buscando la congruencia con los objetivos individuales, para constituir de esta forma, los planes básicos del modelo ideal de cultura que direccionarán el comportamiento de cada individuo en el logro de dichos objetivos.

Se determinan las políticas como las declaraciones escritas que sirven de guía para la toma de decisiones; estas políticas deberán basarse en las cuestiones éticas que impactarán directamente en el modelaje de la cultura organizacional.

La elaboración de los procedimientos, los programas y los presupuestos; proporcionan los métodos para realizar las actividades que requiere el funcionamiento de la organización de acuerdo a su estructura; asignan las tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un determinado curso de acción y declaran los resultados esperados expresados en términos numéricos.

La planeación es por lo tanto: "Un proceso que requiere un esfuerzo intelectual; requiere determinar conscientemente los cursos de acción a seguir y las decisiones en propósitos, conocimientos y estimaciones bien estudiados. Planea, de esta forma un enfoque racional para lograr objetivos preestablecidos."¹⁸

Es entonces, la fase del proceso administrativo donde se establecen todos los medios que darán forma a la cultura organizacional, los parámetros que se deberán seguir para su modelaje y por lo tanto los instrumentos que servirán para direccionar el comportamiento de los miembros de la organización hacia el logro de la misión.

3. Organización.

La organización implica principalmente definir la estructura organizacional, estableciendo los niveles jerárquicos y delimitando las funciones y perfil de cada puesto, para fijar obligaciones y responsabilidades.

Es sumamente importante para establecer las responsabilidades de los mecanismos de modelaje cultural, ya que da a conocer quién tiene que hacer qué, cómo lo debe hacer, a quién debe reportar lo que hace y por supuesto que resultados debe conseguir.

En la organización se identifican las actividades requeridas para el logro de la misión y los objetivos organizacionales, se indica como se van a realizar dichas actividades y en que bases éticas se van a apoyar, se asignan las responsabilidades dentro de una estructura formal y se establece quienes son los encargados de direccionar el comportamiento hacia el cumplimiento del modelo cultural.

“Básicamente la función administrativa de organizar es diseñar y mantener los sistemas de papeles, la estructura organizacional se debe diseñar de tal manera que aclare quién tiene que hacer determinadas tareas y quien es el responsable de ciertos resultados.”¹⁹

La organización por lo tanto es básica para el modelaje de la cultura, ya que en el momento en que diseña la columna vertebral de la empresa y se define el perfil de cada puesto, se establecen las formas de conjuntar los esfuerzos individuales y los criterios de selección del personal que integrará la organización.

4. Integración.

Esta fase del proceso administrativo es determinante en el modelaje de la cultura organizacional, porque la integración es el proceso de culturizar, integrando a los nuevos elementos a la cultura de la organización, involucra por lo tanto, los procedimientos que afectan directamente al elemento más distintivo de la organización: el personal.

Citando a Boye de Mente: "Los japoneses asocian la productividad con el hecho de que los empleados tengan *sishin* o *espíritu* y estén imbuidos de la *moralidad japonesa*. Por consiguiente, la inducción que se ofrece la compañía no sólo abarca áreas técnicas, sino también los factores morales, filosóficos, estéticos y políticos. Todas las compañías tienen su propia filosofía e imagen, las cuales incluyen en sus programas de inducción y adoctrinamiento. Esta es una de las razones principales por las cuales las compañías japonesas más importantes prefieren no contratar a personas externas de más edad y experimentadas; se supone que no podrían aceptar plenamente el molde de la compañía, ni ajustarse a él."²⁰

La integración abarca la identificación de los requerimientos de la fuerza de trabajo de acuerdo a la estructura organizacional que se diseñó y al modelo ideal de cultura.

Involucra funciones específicas como son: el reclutamiento, la selección, la contratación, la evaluación del desempeño, la planeación de carrera, la capacitación, el adiestramiento y el desarrollo del personal; donde el comportamiento ético debe ser por convicción propia y de acuerdo a los mecanismos culturales establecidos.

El reclutamiento implica técnicas para atraer a los candidatos que cubran el perfil de un puesto vacante de la estructura organizacional, de acuerdo a los estándares éticos planteados en el modelo ideal de cultura.

La selección de personal debe basarse en el perfil del puesto vacante y encontrar a la persona idónea tanto en conocimientos teóricos prácticos, como en calidad moral para ocupar ese puesto, aquí es donde se debe tener mucho cuidado en cuanto al aspecto ético de las personas que pretenden ser parte de la organización, ya que es factor determinante para que los nuevos integrantes lleguen a compartir y reforzar la cultura organizacional deseada y no a desvirtuarla.

En la contratación se deben dejar en claro los lineamientos éticos que rigen la cultura de la organización para que los nuevos integrantes los adopten y los pongan en práctica por convicción propia una vez que ya sean parte de la organización.

La evaluación del desempeño, la planeación de carrera, la capacitación, el adiestramiento y el desarrollo del personal son factores indispensables para el correcto funcionamiento de la estructura organizacional y del modelo de cultura ideal, todos y cada uno de ellos deben involucrar los aspectos éticos con la vida laboral, de forma que logren integrar el conjunto de valores a las actividades diarias de cada integrante de la organización.

5. Dirección.

Dirigir es coordinar y guiar las acciones de todos y cada uno de los integrantes de una organización para el logro de la misión y de los objetivos organizacionales.

“Se define como el proceso de influir sobre las personas para lograr que contribuyan a los objetivos de la organización y del grupo.”²¹

La dirección involucra factores tan importantes como: el liderazgo, la comunicación, la delegación de autoridad y la motivación, en donde el comportamiento ético es determinante para conjuntar y direccionar los esfuerzos hacia el modelo de cultura ideal.

El líder debe conducirse de acuerdo a los valores éticos organizacionales para poder “predicar con el ejemplo” y de esta forma conducir el establecimiento de una cultura organizacional y moldearla de acuerdo a lo que se pretende lograr.

La cultura proporciona comunicación en la organización, ya que otorga elementos de cohesión a los integrantes de la empresa para poder conseguir su óptimo desempeño.

La motivación implica que los integrantes de la organización compartan la misión de la empresa y la hagan suya, esforzándose por cumplirla en los términos que se establecen en el modelo de cultura ideal.

6. Control.

El control es comparar lo planeado con los resultados obtenidos, estableciendo sistemas de medición para definir si se logro lo que se esperaba y la forma de corregir las desviaciones que se hayan presentado.

"Es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos."²²

En las mediciones se deben emplear mecanismos que ayuden a identificar los comportamientos inadecuados que se presentan y que influyen directamente en la cultura organizacional.

Implica definir estándares y medir los resultados con respecto a éstos, para que al evaluarlos, se puedan establecer las acciones que corrijan las variaciones de conducta.

Los estándares servirán para conocer el impacto de los instrumentos utilizados para corregir las desviaciones de las normas éticas que se establecen en el modelo ideal.

De esta forma, el control determinará la efectividad de los instrumentos utilizados en el modelaje de la cultura organizacional.

A continuación se presenta el caso de una empresa en donde se utiliza un código de ética como instrumento para controlar la cultura organizacional modelada.

III. Caso de una empresa.

1. Antecedentes.

La industria donde se desarrolla la empresa, es la industria de las telecomunicaciones, la cual ha tenido un importante crecimiento en los últimos años en nuestro país:

- De 1997 a 1998 creció 5 veces más rápido que la economía en su conjunto.
- En 1998 representó el 2.5% del PIB vs 1990 que representaba el 1.07%.
- En los últimos 9 años se han invertido 17 mil millones de dólares en la expansión y modernización de la red.
- De 1990 a la fecha el número de líneas telefónicas instaladas ha crecido en un 89%.
- En agosto de 1996 se abrió la competencia de la telefonía de larga distancia conmutada.
- En 1999 se inició la competencia en telefonía local.

Fuente: Cofetel

El servicio como tal es un sistema de radiotelefonía móvil con tecnología celular, entendiéndose por radiotelefonía el sistema que funciona a través ondas de radio con capacidad móvil para dar servicio a teléfonos en movimiento, inclusive en altas velocidades y por tecnología celular aquella que nos permite realizar un número limitado de frecuencias para aumentar ilimitadamente la capacidad del sistema, mediante el uso de células.

Un sistema de telefonía celular funciona en interconexión con la Red de Telefonía Pública, la cual no forma parte integral del mismo, pero es un elemento más de sus operación.

El sistema celular esta formado por áreas geográficas llamadas células, que juntas forman un área de servicio o área de cobertura. Cada célula esta cubierta por la señal de radio que emite o recibe cada radiobase, con la finalidad de transmitir la voz de los teléfonos localizados en su área.

La empresa es una organización muy joven, su historia se remonta a 1984 cuando se obtiene la concesión para explotar la red de servicio radiotelefónico móvil en el área metropolitana de la ciudad de México. Pero es hasta el año de 1989 cuando se comienzan a ofrecer los servicios de telefonía celular en la ciudad de Tijuana B.C. al autorizar la Secretaría de Comunicaciones y Transportes la introducción de la telefonía celular en nuestro país.

A partir de 1990 se expanden los servicios de telefonía celular en el Distrito Federal y su zona metropolitana y paulatinamente se ofrece el servicio a nivel nacional, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga la concesión geográfica en la República Mexicana en nueve regiones en las cuales sólo se puede operar en dos bandas de radio: la Banda "A" y la Banda "B". La empresa tiene la gran ventaja de que es la única que opera en las nueve regiones, porque maneja de forma exclusiva la Banda "B".

Se tiene cobertura en todos los estados de la República Mexicana sobresaliendo las siguientes ciudades: D.F., Mérida, Puebla, Querétaro, Guadalajara, Monterrey, Chihuahua, Hermosillo y Tijuana, que son las cabeceras regionales.

El crecimiento vertiginoso de la industria de las telecomunicaciones responde principalmente a dos acontecimientos:

- En 1996 el nacimiento del primer concepto de telefonía celular de prepago accesible para todas los estratos sociales.
- En 1999 la implantación del servicio El que llama paga como medida oficial de la *Cofetel* (Órgano regente de las telecomunicaciones de la SCT).

Actualmente la empresa tiene presencia en más de 60,000 poblaciones del país, así como en más de 22,000 kilómetros de carreteras, cuenta con Roaming Automático Nacional e Internacional (único con el mismo número celular en México, E.U.A. y Canadá) y con Roaming Universal. Tiene la más amplia red de puntos de venta (distribuidores autorizados) y centros de atención personalizada, eficientes servicios de valor agregado, planes tarifarios adecuados a diferentes necesidades, sistemas de transmisión de datos y de localización vehicular y servicios adicionales digitales que ofrecen un manejo práctico y eficiente de un teléfono celular.

2. Problemática.

La empresa ha pasado por diversas etapas de crecimiento, las cuales han generando problemas tanto de productividad como de comportamiento.

Durante estas etapas se han presentado algunas crisis de valores morales, principalmente por que se ha requerido incorporar a grupos de empleados para procesos operativos, en el área de atención a clientes telefónico, que requieren trabajar en redes de información (intranets) con acceso a correo electrónico.

En el mes de Enero del año 2000 se puso en funcionamiento la intranet de la empresa, con el objetivo de dar fluidez a las operaciones a través de sitios institucionales que auxilian a los empleados para la toma de decisiones en los servicios de atención al cliente y que permite la transmisión de información por correo electrónico personal.

Este sistema permite que los operadores puedan hacer consultas a archivos específicos para la atención al cliente y también permite la transmisión de archivos a través el correo electrónico personal, que por desgracia en ocasiones es mal utilizado, ya que se transmiten juegos y videos inmorales.

Los diversos problemas de valores han preocupado a los directivos y para atender esta problemática la empresa consideró necesario modelar la cultura organizacional, definiendo los valores éticos que permitan disminuir los principales problemas de comportamiento, en ésta y otras áreas, y al mismo tiempo que mejoren la productividad y la calidad en el servicio, fomentando el desarrollo sano del individuo que trabaja en la empresa y respetando al ser humano.

Para tal efecto, fue necesario elaborar y difundir un Código de Ética con valores morales y de productividad que pretenden corregir las desviaciones de conducta detectadas.

Para determinar la efectividad de este instrumento se han hecho mediciones que permiten conocer las variaciones de comportamiento, encontrando datos muy interesantes sobre el particular, lo que me ha permitido considerar como hipótesis las siguientes:

A mayor difusión del código de ética, mejor cultura organizacional, impactando directamente en la productividad y en la calidad del servicio, logrando la disminución de los comportamientos inadecuados.

A mayor monitoreo, mejores mediciones, que permiten la toma de decisiones para la disminución de comportamientos inadecuados.

3. Instrumento: Código de Ética.

El Código de Ética presenta los principios básicos de conducta que deben seguir los integrantes de la empresa agrupados en once capítulos, haciendo énfasis en la misión y valores organizacionales.

Introducción.

Este Código de Ética tiene la finalidad de guiar la toma de decisiones, proporcionando los principios de conducta profesional e individual adecuada, que rigen a todos los empleados de "La Empresa".

La única forma en que "La Empresa", puede merecer la confianza y apoyo del público es que todos los empleados se adhieran a este Código de Ética.

En este Código de Ética se presentan los principios básicos de conducta de los empleados de "La Empresa" y no contempla todas las situaciones. Su contenido deberá observarse dentro del marco de las políticas, prácticas, procedimientos, regulaciones y requerimientos legales. La falta de una práctica o instrucción específica de "La Empresa" con relación a una situación en particular no libera al empleado de ejercer sus estándares éticos más altos cuando éstos sean aplicables según las circunstancias.

Misión de "La Empresa".

La misión de la empresa es mantener el liderazgo en el mercado nacional de las comunicaciones inalámbricas, con el fin de alcanzar y exceder los objetivos financieros y de crecimiento de nuestros accionistas y superar las expectativas de los clientes a través de una verdadera calidad en el servicio.

Objetivos organizacionales.

Los objetivos organizacionales que "La Empresa" persigue son:

- Buscar la excelencia operacional, enfocándose a resultados y no a volumen de actividades.
- Desarrollar sistemas de trabajo orientados a la óptima atención al cliente.
- Fomentar la innovación y creatividad para proveer un servicio de máxima calidad, siendo flexibles en la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Respetar, apoyar y estimular al personal (cualquiera que sea su rango), dándole capacidad, autoridad y responsabilidad, que le permitan mejorar su desempeño y desarrollo profesional.
- Mantener el servicio a la vanguardia tecnológica.
- Trabajar en conjunto con Distribuidores Autorizados para crear una relación de socios basada en el respeto, la confianza y profesionalismo.
- Aprovechar las fortalezas y la presencia a nivel nacional para dar un servicio de excelencia.
- Alcanzar y superar los objetivos financieros establecidos que redituara en utilidades compartidas.

Declaraciones Generales

“La Empresa” y sus empleados están comprometidos con los Clientes, Proveedores, Distribuidores, Comunidades Locales, Accionistas y el País en general para conducir los negocios de manera ética y legal, para esto se requiere de:

- Conocer, entender y cumplir con las Leyes, Reglas y Códigos de Conducta, que gobiernen el proceder de nuestro negocio.
- Conducir todas las negociaciones con los Clientes y Proveedores con honestidad e integridad.
- Proteger la información perteneciente a “La Empresa”, los Clientes, los Proveedores, Distribuidores y Empleados.
- Evitar los conflictos de intereses tanto reales como potenciales.
- Asegurar que todas las transacciones sean manejadas con honestidad y registradas correctamente.
- Respetar los derechos de los empleados con un trato justo y oportunidades equitativas, libre de cualquier índole de discriminaciones u hostigamiento.
- Reconocer que aún en apariencia una conducta impropia, puede ser perjudicial para el prestigio de “La Empresa”.

1. Responsabilidades Generales

- 1.1. "La Empresa" está comprometida incondicionalmente con este Código de Etica para que la conducta de todos sus empleados sea irreprochable y desprovista de cualquier mala acción.
- 1.2. Los empleados de "La Empresa" tienen la responsabilidad de conocer, entender y seguir el Código de Etica, como se describe en este documento. Los Consultores, Agentes, Distribuidores y cualquier otro representante de "La Empresa", tienen las mismas obligaciones.
- 1.3. Cada empleado debe estar alerta y sensible a cualquier situación que pudiera resultar ilegal, falta de ética o constituya una acción impropia. A su vez, todo empleado tiene la obligación de reportar por escrito a su Jefe Inmediato, al área de Recursos Humanos o al área Jurídica de "La Empresa", según sea el caso, cualquier violación real o potencial al presente Código de Etica. Dentro de las restricciones o de los requerimientos legales, "La Empresa" se obliga a mantener de forma confidencial el nombre del empleado que entregue dichos reportes.
- 1.4. Cada empleado es reponsable de sus acciones, la integridad es una responsabilidad personal. "La Empresa" no admitirá por parte del empleado la justificación de un acto ilegal argumentando que le fue ordeno por algún superior.
- 1.5. Toda denuncia o reporte de infracción al Código de Etica será debidamente investigada, analizada y evaluada por la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección del Area involucrada, para proceder a las acciones que correspondan, de acuerdo a la gravedad del caso.

2. Uso, resguardo y comunicación de la información.

La protección y uso apropiado de la información que proporcione "La Empresa" es fundamental para la gestión del negocio, a fin de que nuestros clientes y asociados tengan plena confianza en la integridad de "La Empresa".

2.1. La información técnica y del negocio deberá ser protegida contra pérdida, robo, revelación inadvertida o mal uso.

2.2. La responsabilidad de proteger la información de "La Empresa" que se posea, recae en todos los empleados.

2.3. La información considerada como privilegiada o confidencial, no deberá ser utilizada o revelada para propósitos personales u otros propósitos no autorizados. Se considera información privilegiada de manera enunciativa y no limitativa, la negociación o compra de productos, servicios o acciones, declaración de dividendos, información financiera, ganancias, planes y estrategias de mercadotecnia, planes de contingencia en general, etc.

2.4. Los empleados no deben considerar ninguna información confidencial como pública, hasta que esta sea emitida o divulgada en algún periódico o a través de un medio de información oficial de la empresa.

2.5. Cualquier empleado al dejar de prestar sus servicios para "La Empresa", deberá entregar todos los documentos y archivos que contengan información de carácter confidencial propiedad de "La Empresa" y seguirá teniendo la obligación, de no revelar dicha información aún después de separarse de ella.

3. Confidencialidad de la Comunicación.

La confidencialidad de la comunicación privada es esencial en el negocio de las telecomunicaciones, no solamente porque es un requisito de la ley, sino porque nuestros clientes han puesto su confianza en la integridad de "La Empresa" y sus empleados. Hoy en día la responsabilidad se extiende para proteger no solamente las conversaciones privadas sobre nuestra red, sino también el flujo de información en forma de datos. Para ello:

3.1. Ninguna transmisión, ya sea por voz, datos o cualquier otra comunicación no verbal debe ser manipulada, revelada o inmiscuirse en ella.

3.2. Ninguna conversación entre clientes, o transmisión de datos o cualquier comunicación no verbal puede ser escuchada o monitoreada, ni debe divulgarse su existencia o su contenido, excepto si se requiere para la administración adecuada del negocio.

3.3. No deben divulgarse a ninguna persona que no esté autorizada arreglos de comunicaciones con clientes e información sobre los registros de facturación, equipo o conexiones, así como cualquier otra información de clientes en la base de datos de "La Empresa", tales como: tasación, número celular, números de identificación personal, gestiones de cobranza, números de cuentas bancarias, etc.

3.4. Existen varias reglas de la COFETEL (Comisión Federal de Telecomunicaciones), las cuales se basan en la Concesión y prevén la confidencialidad de la información de redes de clientes, tales como: nombre, dirección de facturación, número y tipo de líneas de acceso, características técnicas o clases de servicio, registros de uso o patrones de llamadas.

También hay reglas especiales, contenidas en la Legislación Mexicana, a saber: Ley de Vías Generales de Comunicación, Ley de Propiedad Industrial, Ley Federal de Telecomunicaciones y su reglamento.

Si algún representante o autoridad de cualquier entidad gubernamental, solicita información privada, ya sea por ley o regulación de la compañía, dicha solicitud debe canalizarse de inmediato al área Jurídica de "La Empresa".

3.5.El acceso a información de seguridad nacional clasificada se restringe a aquellos que tienen una aprobación gubernamental o que "necesitan saber", la divulgación no autorizada de tal información es una violación de la ley. Cualquier duda con respecto a la legislación, deberá discutirse con el área Jurídica de "La Empresa".

4.Obsequios y atenciones.

4.1.Ningún obsequio que pueda influenciar corruptamente las negociaciones en la que se encuentre envuelta la "La Empresa", podrá ser recibido por persona alguna.

4.2.En lo que se refiere a transacciones de negocios de "La Empresa" en el mercado comercial y siempre y cuando se pueda caracterizar como una cortesía razonable de negocios, será permitido atender o ser atendido por terceros, en tanto sea poco frecuente, no comprometan al que recibe, sea apropiado para los individuos involucrados y el negocio se esté llevando a cabo.

5. Sistemas de Computación.

5.1. Los sistemas de computación son esenciales para las operaciones diarias de "La Empresa", de acuerdo a esto, es imperativo que el hardware, el software y los datos a los cuales se tienen acceso o que son procesados al usar las computadoras y que se guarden en éstas o en cualquier otro lugar, se salvaguarden adecuadamente y se utilicen únicamente para propósitos autorizados en negocios de "La Empresa".

5.2. Los sistemas automatizados permiten que los datos se transfieran fácilmente entre las áreas, por ello, los instrumentos de almacenaje portátil y datos que se usan en estos sistemas deben estar física y lógicamente asegurados con control de acceso.

5.3. Está prohibida la instalación de software no autorizado o no adquirido por "La Empresa". Para evitar la propagación de virus informáticos se debe evitar la utilización de programas o medios magnéticos de dudosa procedencia.

5.4. Está prohibido enviar vía correo electrónico información o software propiedad de "La Empresa", sin que se tenga autorización para ello.

5.5. La información generada y resguardada por cada empleado de "La Empresa" en la computadora personal que tiene asignada como herramienta de trabajo, es considerada como confidencial para el empleado, para el Departamento, Gerencia o Dirección a la que está adscrito, por lo tanto, no está permitido que ningún empleado, aprovechando sus conocimientos informáticos, se introduzca o accese a las computadoras de otros empleados sin su conocimiento o previa autorización de un superior del área afectada.

5.6. Todos los acuerdos de licencias con proveedores de software deben respetarse. El uso de cualquier copia, préstamo publicación o uso de material registrado es incorrecto a menos que se tenga autorización para ello.

6. Propiedad de "La Empresa"

La protección de la propiedad y servicios de "La Empresa", es de gran importancia para nuestro negocio. En la medida en que estas propiedades y servicios estén debidamente protegidos contra robo, fraude o uso negligente se afectan a los precios o tarifas que nuestros clientes pagan y a las ganancias de "La Empresa". Por lo tanto:

6.1. Se prohíbe usar los servicios de suministros para propósitos ilegales. Cuando un empleado tenga conocimiento de que este servicio se está proporcionando, o descubra o sospecha que alguna activación no autorizada se ha llevado a cabo con las facilidades de "La Empresa", deberá reportarlo de inmediato a la Subdirección de Aseguramiento de Ingresos y al área Jurídica de "La Empresa".

6.2. La propiedad de "La Empresa" no debe usarse para beneficio personal o con cualquier otro propósito ilegal. Con excepción de una autorización apropiada, no debe venderse, prestarse, darse o disponerse de equipo, software, vehículos o cualquier otra herramienta de trabajo, sin importar cual sea su condición o valor.

6.3. El uso del servicio telefónico debe estar de acuerdo a las instrucciones de "La Empresa". No deben efectuarse llamadas de larga distancia no autorizadas desde las instalaciones oficiales, conmutadores, celulares asignados o cualquier otro medio de comunicación de "La Empresa".

Las llamadas personales podrán efectuarse en tanto sean locales, o bien, de larga distancia cuando el empleado se encuentre comisionado fuera de su área de adscripción, y en ambos casos, deberán ser realizadas razonablemente, sin abuso en cuanto a tiempo, cantidad y frecuencia y sin perjuicio de las responsabilidades del empleado para con "La Empresa".

7. Registros de "La Empresa".

Los registros de los negocios de "La Empresa" deben prepararse exacta y confiadamente, ya que son de suma importancia para que "La Empresa" cumpla con sus obligaciones financieras, legales y administrativas. Por ello:

7.1. Es política de "La Empresa" asentar correctamente todos los costos y cargos de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

7.2. Todos los registros y cuentas, deberán ser razonablemente detallados y deberán reflejar clara y precisamente las transacciones y la disposición de los activos de "La Empresa".

7.3. Todos los fondos o activos deben ser claramente manifestados y ningún otro fondo o activo, podrá ser mantenido por "La Empresa" o sus empleados para propósitos ilegales.

7.4. Ningún pago u obsequio podrá ser recibido a nombre de "La Empresa" para ningún otro propósito que no sea el descrito en los documentos de soporte y los registros mantenidos por "La Empresa".

7.5. Los registros que contienen los datos personales de clientes y empleados son confidenciales. Como tal, deben de ser guardados cuidadosamente y tenerse actualizados y exactos.

7.6. Todos los gastos efectuados por empleados con cargo a "La Empresa" deben estar soportados en las funciones de trabajo y avalados con su firma y la de su superior inmediato para que puedan presentarse para su cobro. Es obligación de cada empleado de "La Empresa" efectuar las comprobaciones de gastos correspondientes, presentando la documentación oficial que reúna todos los requisitos fiscales y dentro de los que marcan los procedimientos respectivos.

7.7. Está prohibido para cualquier empleado de "La Empresa" firmar notas, vouchers o facturas si carece de la facultad para hacerlo. Cualquier persona que apruebe o certifique cualquier voucher, factura, cargo a tarjetas empresariales sea correcto, debe tener un conocimiento razonable de que el gasto y la cantidad involucrada son apropiados.

8. Conflicto de intereses.

"La Empresa" respeta la vida personal de sus empleados y sus derechos de manejar asuntos financieros, hacer inversiones personales y participar en empresas comerciales privadas. Sin embargo, cuando un empleado tiene intereses en algún negocio, propiedad u obligaciones con alguna persona que pudiera afectar el juicio del empleado, en cuanto al cumplimiento de sus responsabilidades con "La Empresa", surge un conflicto de intereses. Por lo tanto:

8.1. Los empleados de "La Empresa" no podrán usar su posición dentro de la misma para beneficio propio, de su familia inmediata, o empresas personales.

8.2. Los empleados de "La Empresa" deberán abstenerse de cualquier relación con proveedores, competidores o distribuidores que pueda crear conflicto de intereses o que pudiera dar la apariencia de deteriorar su capacidad de juicio en beneficio de sus intereses particulares o de su familia inmediata.

Para efectos de este Código de Ética, al referirse a la familia inmediata, incluye a la esposa, hijos, esposos de los hijos, padres, hermanos, primos y sobrinos del empleado o de su cónyuge.

8.3. Debido a que cada empleado tiene una obligación contractual hacia "La Empresa", cualquier actividad externa, incluyendo otros empleos o auto-empleo deben separarse totalmente y no interferir con el desempeño puntual y eficiente de sus obligaciones y responsabilidades inherentes a su empleo en "La Empresa".

8.4. Ninguna actividad externa debe involucrar el uso de los activos de "La Empresa", fondo, materiales, información confidencial o privada, facilidades o servicios de otros empleados de "La Empresa".

9. Sospecha de fraude.

9.1. Cualquier fraude debe identificarse e investigarse rápidamente, para lo cual, cualquier sospecha de irregularidad deberá ser notificada al área Jurídica de "La Empresa".

El fraude incluye: falsificación de registros oficiales o cheques, presentación deliberadamente errónea de hechos, activos o registros con el fin de engañar a alguien y cualquier otro acto deshonesto cometido al servicio de "La Empresa" o durante el desempeño del trabajo dentro de la misma.

9.2. Cuando un empleado solicite dinero por concepto de gastos a comprobar y no realice la comprobación correspondiente en el plazo estipulado en los procedimientos de "La Empresa" y espere a que las áreas contables soliciten el descuento de dicho importe por nómina, será considerado como un acto deshonesto cometido con plena conciencia por el empleado en beneficio propio.

10. Igualdad, respeto e integridad.

10.1. Es política de "La Empresa" proporcionar iguales oportunidades de empleo a todas las personas certificadas sin ningún tipo de discriminación, es decir, sin distinción de raza, color, religión, nacionalidad, condición social, sexo, edad o estado de invalidez.

Las oportunidades de empleo incluyen el reclutamiento y contratación, condiciones y privilegios de empleo, compensaciones, beneficios, entrenamiento, evaluación, promoción, movimientos laterales, medidas disciplinarias y finiquitos.

10.2. "La Empresa" prohíbe el acoso sexual de sus empleados de cualquier forma. Todos los empleados son responsables de asegurar que su lugar de trabajo esté libre del acoso sexual.

10.3. Ningún puesto superior (Supervisor, Jefe, Gerente, etc) debe amenazar o insinuar, explícita o implícitamente, a un empleado que si rechaza someterse a avances sexuales afectará adversamente su empleo, su evaluación, salario, promoción, responsabilidades asignadas, cambio o cualquier condición de empleo o desarrollo de carrera.

10.4. Los empleados deben abstenerse de cualquier otra conducta de acoso sexual en el lugar de trabajo. Esto incluye posiciones sexuales, abuso verbal de naturaleza sexual, comentarios verbales o gráficos sobre el cuerpo de cualquier individuo, palabras sexuales ofensivas, distribución vía electrónica o demostración en el lugar de trabajo de fotografías y objetos con connotaciones sexuales.

10.5. El uso, posición, tráfico, fabricación, venta o transferencia de cualquier droga o sustancia alcohólica durante el desempeño del trabajo, están prohibidas, dichas situaciones se sancionarán conforme a lo estipulado en el Reglamento Interior de Trabajo y la Ley Federal del Trabajo.

11. Políticas disciplinarias.

11.1. Los principios asentados en este Código de Etica, así como cualquier otro procedimiento de "La Empresa" serán puestos en vigor a todos los niveles, justamente y sin prejuicio. Los empleados que violen estas políticas, serán sujetos de acciones disciplinarias de acuerdo a las políticas de "La Empresa". Esto puede dar como resultado, la acción civil, penal o laboral que corresponda.

4. Método de comprobación.

Para comprobar las hipótesis, fue necesario realizar mediciones que permitieran conocer el nivel de desviación y de excepción a la norma (moral y ética).

Estas mediciones son el punto de partida para conocer la variación. Obviamente la empresa pretendía que la variación siempre fuera a la baja, para llegar en un momento dado a la cero desviación o punto óptimo deseado.

Las mediciones se llevaron cabo a través del ACD (Automatic Call Distribution), sistema que por medio de un "pin" registra a todos los asesores de servicio a clientes en su acceso a la intranet.

Este "pin" es una firma electrónica que permite llevar el control de aspectos como: hora de entrada, hora de salida, tiempo de conexión, tiempo de comida, número de accesos a la red, etc.

Recientemente y para motivos de dicho estudio se solicitó al área correspondiente, un programa informático que detectara el número de accesos diarios de cada "pin" a archivos ejecutables, de video o de presentaciones (extensiones: .exe, .wav, .pps, etc.), lo que permite el monitoreo constante de cada asesor, reportando los comportamientos inadecuados que realiza.

5. Reporte de las mediciones.

Se obtuvieron reportes diarios de los accesos de cada "pin" a archivos ejecutables, de video o de presentaciones (extensiones: .exe, .wav, .pps, etc.), durante los meses de abril a diciembre del 2000, lo que permitió obtener de todos los grupos, promedios diarios y mensuales de las consultas a estos tipos de archivos.

A continuación se presentan los reportes de las mediciones que permitieron obtener las desviaciones de los comportamientos inadecuados.

Mediciones del mes de Abril 2000.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PRM	
100	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	PRM	
0101	10	9	10	5	10	9	8	12	5	10	9	7	10	6	4	8	7	7	9	2	9	16	16	4	9	12	9	10	4	8	9	
0102	16	3	9	6	9	9	10	5	5	3	9	8	13	7	9	3	5	10	5	9	8	7	3	4	3	12	9	8	7	8		
0103	9	9	8	10	9	7	12	10	7	9	10	6	8	10	9	8	13	8	7	13	6	3	9	8	9	8	9	8	9	9		
0104	15	9	9	9	9	7	12	10	5	3	8	12	7	10	9	4	9	10	12	8	3	9	9	4	5	3	7	9	8	8		
0105	11	5	3	8	9	10	6	5	10	10	6	7	13	8	8	14	7	8	7	9	14	10	3	8	12	15	11	9	8	8		
0106	14	7	9	5	7	3	5	10	7	8	7	10	6	8	8	4	8	12	14	9	6	7	9	5	8	9	7	8	8	8		
0107	11	12	10	8	8	13	10	9	10	12	12	15	4	3	8	10	6	7	9	8	9	9	8	2	7	13	9	6	6	12	9	
0108	5	6	5	8	10	7	9	12	10	7	9	5	12	13	9	7	8	9	8	4	7	9	14	8	9	5	7	8	9	9	8	
0109	5	7	10	7	6	9	9	10	11	12	1	2	5	3	8	9	2	16	8	12	8	9	5	12	6	3	7	8	9	7	7	
0110	11	7	9	4	7	10	8	12	10	12	6	7	12	8	8	6	12	9	1	8	9	7	9	9	3	2	5	9	8	8		
0111	11	7	9	4	3	9	8	12	10	12	6	7	12	8	8	6	12	9	1	8	9	7	9	9	3	2	5	9	8	8		
0112	13	9	9	8	7	3	7	8	12	2	9	8	8	9	12	4	7	14	9	2	12	8	14	9	9	9	6	8	15	7	9	
0113	11	3	5	9	9	2	12	12	4	12	3	12	8	8	9	9	2	9	8	9	1	8	9	8	6	2	6	5	9	9	3	7
0114	13	9	9	4	5	6	7	8	5	9	8	8	9	8	9	8	9	4	9	10	9	7	15	3	9	9	7	6	7	6	7	
0115	11	8	4	9	8	6	8	5	2	8	8	4	14	12	7	3	4	7	3	9	2	8	2	12	4	9	9	6	7	7	7	
0116	5	9	7	8	9	12	6	4	9	5	8	12	8	8	3	2	6	8	9	9	16	9	9	9	8	5	9	3	8	8		
PRM	11	8	8	7	8	8	9	9	8	8	4	7	7	9	9	8	7	8	7	8	7	9	10	10	8	6	8	7	8	8	8	

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PRM			
100	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	PRM			
0201	9	8	6	3	9	9	7	11	13	8	9	7	7	11	7	13	6	9	6	6	7	15	17	6	6	4	8	11	16	17	9			
0202	9	5	3	10	9	7	6	12	12	5	5	4	7	11	7	3	7	2	5	8	6	5	7	6	8	4	6	5	6	7	7			
0203	13	14	9	9	9	9	9	16	14	5	5	5	7	7	11	10	8	6	2	6	4	9	7	8	3	6	6	7	10	8				
0204	19	9	6	4	3	6	12	12	9	9	5	9	9	9	9	11	15	6	8	6	4	7	8	8	9	9	9	7	6	4	8			
0205	7	11	7	7	4	9	7	7	9	2	9	7	9	9	7	9	12	5	9	8	4	8	6	9	6	9	4	7	11	7	7			
0206	18	12	9	8	8	7	7	19	12	9	9	5	9	5	11	17	7	9	9	9	9	15	20	9	9	4	7	13	15	10	17	11		
0207	12	9	7	9	9	6	9	9	12	9	7	8	7	12	9	11	6	6	9	9	9	9	19	16	9	9	4	4	6	7	9	9		
0208	15	13	7	9	4	7	8	19	9	2	9	7	9	12	11	5	5	7	6	6	19	9	6	9	6	9	4	4	6	14	7	10	9	
0209	10	16	8	7	7	3	8	9	9	4	2	7	6	9	11	7	4	9	6	4	8	6	5	9	9	4	6	14	10	5	8	8		
0210	11	9	3	6	9	7	8	13	12	9	9	3	4	11	9	3	9	6	6	14	9	9	4	4	4	6	7	8	5	8	8			
0211	12	15	4	6	3	8	6	16	9	9	5	9	9	9	9	9	6	9	9	9	19	19	14	6	9	8	2	5	4	6	9			
0212	14	16	9	7	7	8	7	8	12	12	9	9	5	9	15	6	14	9	6	8	7	8	8	8	6	6	3	8	14	5	9			
0213	15	14	4	7	3	2	6	17	9	4	7	6	15	6	6	6	9	9	4	9	8	7	6	6	9	4	3	4	6	6	8			
0214	18	18	3	6	4	7	9	6	12	9	9	5	9	15	6	15	8	6	13	6	9	8	6	6	13	6	9	8	9	14	11	9		
0215	14	20	4	6	3	9	9	9	4	7	6	5	14	6	6	7	9	8	6	4	3	9	9	6	14	4	3	9	9	6	14	4	5	8
0216	10	17	6	7	7	8	8	19	4	3	7	6	14	6	7	4	9	6	4	6	15	9	9	9	6	14	16	8	9	8	9			
0217	11	20	8	6	5	8	8	9	5	6	5	8	10	15	19	8	9	8	10	13	20	8	9	8	10	13	20	8	9	6	7	7	8	10
PRM	12	14	7	7	7	7	8	12	12	7	7	6	7	10	9	11	6	8	7	7	10	10	11	7	8	6	6	10	9	8	9			

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PRM
100	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	L	M	SI	J	V	S	D	PRM
0301	7	5	1	4	2	7	4	2	5	3	2	4	11	12	7	9	10	1	9	9	1	1	5	14	8	4	6	4	6	4	6
0302	5	10	7	6	9	2	15	9	14	5	3	2	9	9	10	6	9	13	15	11	5	5	9	6	7	14	1	1	1	1	1
0303	5	9	10	7	5	7	10	12	13	5	5	10	10	15	1	3	4	9	18	12	9	9	9	2	3	5	7	12	7	7	
0304	1	9	10	7	9	9	2	11	5	3	3	2	4	16	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0305	5	9	1	3	7	8	9	14	5	5	8	4	10	13	7	5	10	2	14	13	5	3	1	6	9	8	7	7	7	7	
0306	5	16	9	8	4	4	15	6	10	9	1	2	7	8	7	10	7	2	2	5	9	6	2	7	9	12	3	7	7	7	
0307	5	10	8	8	2	1	3	5	2	9	10	9	10	8	5	6	1	1	8	3	10	12	6	8	10	3	8	9	9	7	6
0308	12	5	2	4	1	3	4	2	4	2	8	10	13	10	7	3	1	10	13	14	10	1	4	9	7	12	4	6	7	7	
0309	11	12	3	6	2	8	11	4	5	5	9	4	5	9	4	5	9	10	3	10	9	15	8	1	10	1	7	12	13	3	7
0310	14	13	4	8	7	1	8	5	9	4	4	5	3	5	10	8	9	3	2	10	12	12	13	3	2	5	8	4	16	7	7
0311	12	6	5	9	2	7	8	10	5	4	2	4	5	16	10	5	3	7	10	14	11	10	3	5	1	5	8	6	7	7	
0312	11	15	9	10	7	17	3	8	4	2	5	6	3	10	14	14	8	7	4	9	10	9	3	8	2	8	9	7	10	8	
0313	10	4	7	7	7	12	11	7	5	5	3	2	5	15	4	3	1	8	2	9	11	8	7	1	8	7	10	4	7	7	
0314	13	9	6	4	3	0	4	15	2	5	5	3	1	6	6	3	4	1	8	12	8	15	8	3	4	8	6	4	5	6	
0315	17	9	4	6	7	3	12	15	6	9	3	1	0	6	8	4	9	10	4	4	9	10	4	1	12	10	13	14	14	7	7
0316	9	4	6	4	6	0	14	5	5	5	1	4	9	3	8	9	9	6	7	6	6	6	2	4	8	6	9	0	6	6	
0317	5	3	7	6	1	6	6	14	2	5	3	15	10	2	1	1	1	9	6	7											

Mediciones del mes de Abril 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROXI	
500	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	PROXI	
0501	5	9	9	5	9	5	6	1	4	5	4	0	1	3	0	1	1	2	4	8	4	1	5	2	0	1	6	9	6	5	4	
0502	1	9	0	7	9	9	9	2	4	5	5	3	4	0	1	3	1	7	1	4	3	1	9	0	3	0	0	9	7	4		
0503	1	9	3	1	4	0	5	2	4	5	5	5	0	0	0	1	0	5	0	9	4	0	4	5	0	0	1	3	5	9	3	
0504	5	9	4	6	8	9	5	8	5	4	7	1	0	5	0	1	0	7	2	2	8	0	4	3	0	0	1	4	5	0	4	
0505	2	1	8	7	7	4	0	8	5	4	4	6	3	7	0	0	3	0	6	5	9	3	2	7	0	3	2	8	0	8	4	
0506	1	9	1	1	4	4	6	9	5	3	8	8	0	4	0	2	0	8	5	5	0	3	5	0	0	8	8	1	6	8	4	
0507	2	3	2	9	1	8	1	0	4	5	4	0	1	5	0	1	1	1	8	6	5	1	5	9	0	1	2	2	1	6	3	
0508	2	1	3	5	8	9	2	6	5	4	4	6	1	7	0	0	0	3	7	0	1	7	3	0	1	3	3	2	8	3		
0509	2	1	4	1	1	8	6	8	5	2	8	8	2	4	0	3	5	7	3	4	4	2	7	2	0	2	0	4	6	6	4	
0510	7	7	7	2	8	4	1	3	5	2	9	0	3	0	1	0	1	3	5	0	2	8	3	2	9	0	3	1	7	1	9	4
0511	2	5	0	0	6	8	6	1	4	5	4	0	3	6	0	0	3	3	3	1	4	3	4	1	0	3	2	0	6	5	3	
0512	2	1	5	3	5	9	8	4	4	5	4	0	3	6	0	0	3	3	3	1	4	3	4	1	0	3	2	5	4	5	4	
0513	5	1	7	2	9	0	7	4	5	5	0	0	1	0	5	2	9	3	0	6	6	0	0	4	7	0	0	0	3			
0514	2	1	9	6	4	3	0	4	8	4	5	5	0	0	1	0	3	1	8	2	0	1	8	0	0	1	6	4	7	3		
0515	2	1	3	0	1	7	3	4	5	5	5	0	0	0	1	0	7	4	9	0	9	5	0	0	5	0	9	7	2	3		
0516	2	1	1	9	6	2	8	0	4	5	5	0	0	1	0	4	0	3	1	0	9	4	0	0	5	3	8	7	3			
0517	2	1	4	2	8	5	8	9	4	5	5	0	0	1	0	5	0	9	4	4	5	0	0	5	4	3	1	4				
0518	5	4	6	2	6	0	9	4	5	4	0	2	6	0	6	2	1	8	1	1	2	8	7	0	2	5	0	0	9	4		
0519	5	4	7	1	0	8	4	1	5	2	8	8	0	0	0	5	2	3	1	2	0	4	0	0	3	7	2	1	3			
0520	5	8	0	7	7	0	8	5	5	4	2	0	2	0	0	0	1	2	0	2	7	4	9	2	8	6	5	0	2	0	4	
PROXI	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	1	3	0	1	1	3	3	5	4	1	5	5	0	1	3	4	5	4			

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROXI	
700	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	PROXI	
0701	9	9	0	7	9	9	9	3	4	5	5	1	4	7	9	1	1	7	1	1	4	1	6	9	0	1	6	7	9	9	5	
0702	5	9	4	6	7	8	3	4	5	4	9	3	1	8	6	8	8	8	0	1	3	6	0	4	1	7	8	4	4	7	5	
0703	4	5	2	0	6	8	6	1	4	5	4	0	2	6	9	4	2	3	1	4	2	4	1	0	2	1	0	2	1	0	8	4
0704	9	6	5	3	6	2	9	7	5	4	2	5	2	7	0	2	2	6	2	3	2	6	2	3	2	3	1	9	6	5		
0705	4	5	1	4	4	6	4	7	5	2	8	8	0	4	5	2	6	0	6	9	9	9	5	4	1	0	6	1	8	7	5	
0706	3	6	4	1	1	8	6	8	5	2	8	8	0	4	6	2	0	9	3	4	9	7	2	1	2	1	2	6	7	6	9	5
0707	4	5	0	4	7	9	3	4	5	2	1	5	4	5	1	7	9	9	7	1	4	3	1	1	1	0	5	9	7	5		
0708	6	6	1	6	3	4	8	6	4	9	1	5	2	0	9	6	2	0	0	0	7	2	2	3	7	2	4	1	8	6	4	
0709	2	4	4	8	7	3	0	5	2	8	8	0	4	7	2	0	4	2	0	6	0	7	5	0	0	4	3	7	3	4		
0710	4	7	7	5	4	1	2	9	5	2	9	0	2	0	5	0	2	5	7	6	2	5	7	6	2	5	6	5	2	4	7	5
0711	7	9	9	5	1	7	3	4	4	5	2	2	3	5	0	2	3	9	5	9	6	2	1	2	4	9	3	6	5			
0712	5	8	4	5	3	7	1	2	4	5	4	3	2	2	3	2	2	9	9	2	7	2	1	2	4	9	9	8	5			
0713	4	5	3	7	1	9	1	4	5	4	4	4	5	7	6	3	2	3	9	6	6	2	0	2	4	3	3	4	4			
0714	6	4	7	7	7	7	3	5	5	2	4	5	8	2	1	8	2	9	4	8	1	2	2	7	7	5						
0715	5	9	6	4	3	4	8	4	2	3	5	5	6	7	4	3	1	2	7	5	8	4	2	2	6	4	7	5				
0716	5	3	7	6	1	6	4	3	4	5	5	2	7	3	3	1	1	9	3	2	6	9	0	2	7	6	9	4				
PROXI	5	6	5	4	4	6	5	5	4	5	4	2	4	6	2	4	1	6	4	5	4	2	2	4	5	6	6	7	5			

52

Mediciones del mes de Abril 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROXI	
	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	N	M	J	V	S	D	L	N	M	J	V	S	D		
4000	16	9	10	5	10	9	8	12	5	10	7	9	10	6	8	8	7	8	9	2	9	10	16	4	9	13	9	10	4	1	9	
4001	11	6	3	9	9	6	9	9	10	5	5	5	2	9	9	12	7	9	8	5	10	5	9	8	1	1	6	7	12	9	8	
4002	9	9	9	8	10	9	8	5	15	10	7	9	10	6	8	8	10	9	8	15	8	7	15	6	4	9	9	8	9	8	9	
4004	15	9	9	8	8	9	7	12	10	5	5	5	8	12	9	7	10	9	8	9	12	16	12	8	3	9	4	5	7	9		
4005	11	9	3	5	8	9	10	6	5	10	10	6	7	12	8	8	14	7	8	7	9	9	14	10	8	3	8	12	15	11	9	
4006	14	7	9	5	5	3	7	7	5	5	10	7	8	7	10	8	8	8	8	4	8	12	14	9	6	7	9	5	8	9	7	8
4007	11	12	10	8	8	12	10	9	10	12	15	4	3	8	8	10	6	7	9	8	9	8	8	7	13	9	6	6	12	9	8	
4008	5	6	5	8	10	7	9	12	10	7	9	5	12	12	9	7	8	9	8	4	7	9	14	8	9	5	7	8	9	9	8	
4009	5	7	10	7	6	9	9	10	11	12	1	2	5	3	8	9	2	3	10	8	12	8	6	9	5	12	8	7	8	9	7	
4010	11	3	8	7	7	10	8	8	12	10	12	6	7	13	8	8	6	12	9	1	8	9	7	9	9	4	4	5	9	8	8	
4011	11	7	9	4	3	9	8	12	4	12	9	2	8	8	9	9	4	9	8	1	14	8	9	8	4	9	3	8	8	8	8	
4012	13	9	9	8	7	3	7	8	12	2	9	8	8	9	12	4	7	14	9	4	12	8	14	9	9	9	6	8	15	7	9	
4013	11	5	5	9	9	2	12	12	4	12	3	12	8	8	9	9	2	9	8	9	1	8	6	8	6	3	9	9	5	3	7	
4014	13	9	9	4	5	6	7	8	5	2	9	8	8	9	8	4	9	10	9	8	8	7	15	3	9	9	7	6	7	8	8	
4015	11	8	4	9	9	8	6	8	5	2	8	8	4	14	12	7	3	4	4	7	3	9	2	8	2	12	4	9	9	6	7	
4016	5	9	9	7	8	9	12	6	4	9	9	5	8	12	8	8	2	6	8	9	9	16	9	9	9	8	5	9	3	8	8	
4017	5	6	5	8	10	7	9	12	10	7	9	5	12	12	9	7	8	9	8	4	7	9	14	8	9	3	7	8	9	9	8	
PROXI	10	8	7	7	8	8	9	9	8	8	8	7	8	9	9	8	7	8	8	6	9	9	10	8	6	8	7	8	9	8	8	

Mediciones del mes de Abril 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PRON1	
900	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	PRON1	
9901	1	9	1	0	2	1	8	5	5	4	7	1	2	4	1	0	2	0	2	0	2	6	1	8	2	3						
9902	2	1	3	4	9	0	1	0	4	9	1	2	3	8	0	0	1	3	3	4	3	0	3	0	2	1	7	3				
9903	5	4	6	7	6	0	2	4	5	2	9	0	1	0	0	1	9	5	7	4	1	9	3	0	3	5	6	2	4			
9904	5	4	9	4	5	4	8	4	4	5	5	2	4	1	1	2	3	9	2	5	9	1	2	6	9	0	1	4				
9905	2	1	9	8	4	6	1	4	5	4	7	1	2	5	1	1	2	2	2	2	1	7	1	2	6	9	0	1	4			
9906	2	6	5	8	1	1	1	3	4	5	5	2	1	1	1	2	3	1	3	8	2	9	1	2	6	5	1	0	3			
9907	7	7	1	2	7	6	9	4	5	2	9	1	2	1	2	3	4	7	3	1	2	4	3	1	2	9	1	9	0	4		
9908	5	4	6	4	5	9	5	4	4	5	2	3	5	1	1	3	1	2	2	2	3	1	6	3	3	1	7	3	7	4		
9909	7	7	5	6	3	1	9	5	4	7	1	2	5	3	4	2	7	2	1	1	2	1	9	1	2	4	5	0	3	4		
9910	3	4	6	1	6	2	4	7	4	3	4	1	2	6	1	1	2	3	6	9	5	2	1	9	1	2	6	4	7	4		
9911	3	4	3	1	4	7	9	3	4	5	2	3	5	1	1	3	7	8	9	8	3	4	3	1	2	5	9	6	5			
9912	3	9	0	2	7	4	1	6	4	3	4	1	1	6	1	6	1	2	1	1	1	1	2	5	7	1	1	0	3	3		
9913	5	4	6	3	2	9	3	1	4	5	5	2	4	0	1	2	7	1	9	3	2	1	9	0	2	9	6	3	7	4		
9914	5	1	7	3	0	2	6	7	4	5	5	2	0	0	1	2	9	8	9	4	2	1	0	6	2	9	7	0	6	4		
9915	5	1	5	8	8	6	0	4	5	4	7	0	2	7	8	0	2	0	0	4	2	0	9	0	2	7	5	0	0	3		
PRON1	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	6	2	4	4	1	1	2	4	3	4	3	2	3	5	1	2	5	3	4	4		

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PRON1	
1000	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	PRON1	
1001	2	1	4	2	0	4	1	9	4	5	5	5	2	0	1	2	0	0	9	1	2	0	4	0	9	1	2	0	4	1	3	
1002	3	5	5	5	5	5	6	1	4	5	4	0	1	5	2	1	1	2	4	8	4	1	5	2	0	1	6	5	6	5	4	
1003	1	5	0	7	5	5	5	2	4	5	5	3	4	1	1	3	1	7	1	4	4	1	5	0	3	0	0	5	2	3		
1004	1	5	3	1	4	0	5	2	4	5	5	5	0	3	1	0	5	1	4	5	0	4	0	5	4	0	5	0	1	3	5	9
1005	5	5	4	6	8	5	5	8	5	4	7	1	0	5	7	1	0	7	2	2	8	0	4	3	0	6	1	1	5	0	4	
1006	2	1	8	7	7	4	0	8	5	4	4	6	3	7	0	0	3	0	6	5	5	3	2	7	6	3	2	8	0	3	4	
1007	1	5	1	4	4	6	5	2	8	8	0	4	8	2	0	8	5	5	0	2	5	0	2	5	0	8	1	1	6	3	4	
1008	2	5	2	5	1	8	1	0	4	5	4	0	1	5	1	1	1	1	8	6	5	1	5	5	0	1	2	2	1	6	3	
1009	2	1	3	5	8	5	2	6	5	4	6	1	7	0	0	1	0	3	7	0	1	7	3	0	1	3	2	6	3	2	6	3
1010	2	1	4	1	8	6	8	5	2	8	8	2	4	7	2	2	7	3	4	4	2	7	2	0	2	0	4	6	6	4		
1011	7	7	2	8	4	1	3	5	2	5	0	3	0	5	1	3	5	0	2	8	3	2	5	0	3	1	7	1	9	4		
1012	2	5	0	6	8	6	1	4	4	5	4	0	3	6	3	0	3	0	3	3	1	4	3	4	1	0	3	2	0	6	5	3
1013	2	1	5	3	5	5	8	4	4	5	4	0	3	6	3	0	3	3	1	4	3	4	1	0	3	2	5	8	0	4		
1014	5	1	7	2	5	0	7	4	5	5	5	0	0	5	1	0	5	2	5	2	0	6	6	0	0	4	7	1	0	3		
1015	5	4	5	7	0	1	3	6	4	5	1	5	4	0	0	0	4	0	0	4	0	2	6	4	8	4	5	2	5	1	3	
1016	5	4	7	7	7	0	0	4	5	5	0	0	3	1	0	3	1	8	2	0	1	8	0	4	4	2	7	0	5	3		
PRON1	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	2	3	3	1	2	3	3	4	4	2	4	4	0	2	3	4	3	6	3	

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PRON1	
2000	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	PRON1	
2001	1	8	6	8	9	9	7	7	5	6	9	7	7	11	7	19	4	6	6	6	6	7	2	5	6	6	9	8	11	6	7	8
2002	9	15	8	9	9	7	6	16	16	5	5	7	11	7	27	7	0	3	8	6	5	7	8	1	6	8	6	8	6	8		
2003	7	16	7	7	7	7	16	5	5	5	7	11	16	6	6	6	6	7	7	8	9	6	6	7	16	8						
2004	16	9	6	6	9	8	16	16	9	9	2	9	9	11	15	6	6	6	6	9	15	9	4	5	9	7	1	6	6	9		
2005	17	7	6	9	7	7	9	6	9	7	9	10	5	9	11	6	8	6	6	9	6	9	6	7	11	7	5	8				
2006	16	16	8	8	7	7	9	16	9	5	9	5	11	7	6	9	9	5	15	5	9	9	6	9	5	9	7	9				
2007	16	9	7	9	6	9	9	16	9	7	8	7	16	9	11	6	6	6	9	9	16	9	6	6	6	7	9					
2008	15	15	7	9	6	7	8	9	9	7	9	16	11	9	9	9	6	19	9	6	9	6	9	6	16	7	16	9				
2009	16	16	8	7	7	8	8	9	9	6	7	6	9	11	7	6	9	6	2	6	5	9	9	9	6	16	16	8	9			
2010	11	9	8	9	6	9	8	16	9	9	5	6	5	11	9	9	9	6	16	9	9	9	6	7	9	7	8	8				
2011	16	13	6	8	9	8	6	19	9	9	5	9	6	9	6	9	6	9	19	16	6	9	8	6	8	6	6					
2012	13	9	6	7	9	8	16	16	9	9	5	9	15	6	16	9	6	8	7	8	8	1	6	6	9	8	16	8	9			
2013	15	5	6	7	8	6	6	17	9	6	7	6	15	6	6	6	9	6	29	8	7	6	9	9	9	9	6	6				
2014	12	13	9	6	7	9	6	16	9	9	5	9	15	6	15	6	9	8	6	19	6	9	8	6	19	6	9	8	16	11	9	9
2015	16	9	6	6	8	9	8	9	6	7	6	6	16	6	7	9	8	6	9	9	9	9	6	16	6	5	8					
2016	16	8	7	7	8	8	9	6	6	7	6	16	6	7	6	9	6	6	15	9	9	9	6	16	16	8	9					
2017	11	16	8	6	9	6	8	7	16	5	5	6	5	18	5	9	9	19	21	6	19	5	6	9	6	9	7	8	8			
PRON1	14	12	7	7	8	7	8	9	14	7	4	6	7	11	10	10	7	8	8	8	9	20	9	8	8	7	7	10	9	8		

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PRON1	
3000	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	L	M	N	J	V	S	D	PRON1	
3001	9	4	2	8	2	3	4	2	9	2	9	3	1	3	1	3	8	3	2	6	3	8	3	4	3	3	3	8	4	4	8	5
3002																																

Mediciones del mes de Mayo 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROSI	
900	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	
901	1	9	1	4	2	1	8	5	5	4	7	1	2	4	1	4	2	0	4	1	0	2	0	2	0	2	6	1	8	2	5	3	
902	2	1	3	4	9	4	1	4	4	9	1	2	3	6	4	3	0	0	1	3	3	1	3	0	3	0	1	5	1	7	4	3	
903	5	4	6	7	6	4	2	4	2	5	2	9	4	6	6	9	5	7	4	6	9	3	0	6	5	6	2	4	5	5	5	5	
904	5	4	9	4	5	8	4	8	4	5	3	2	4	6	6	2	6	1	9	2	2	9	6	6	2	6	9	4	4	9	4	5	
905	2	1	9	8	4	6	6	4	5	4	7	6	2	5	6	6	2	7	2	2	2	2	6	7	6	2	6	9	0	1	5	5	
906	2	6	5	1	6	6	6	3	4	5	5	2	6	6	6	2	3	6	3	1	2	2	9	6	2	6	5	1	0	4	5	5	
907	7	7	6	2	7	6	9	4	5	2	9	6	2	6	8	2	2	4	7	3	6	2	1	3	2	9	6	9	0	5	5	5	
908	5	4	7	4	5	9	3	4	4	5	2	3	5	6	6	3	6	2	2	2	3	6	6	3	6	7	5	7	4	5	5	5	
909	7	7	5	6	6	3	6	9	5	4	7	6	2	5	3	4	2	3	2	6	6	2	8	5	0	1	5	5	5	5	5	5	
910	5	4	6	6	6	2	4	7	4	5	4	6	2	6	6	6	2	3	6	9	5	2	6	9	6	2	6	4	7	4	5	5	
911	5	4	5	6	4	7	9	3	4	5	2	3	5	6	6	3	7	8	9	4	3	4	3	6	3	5	9	6	4	5	5	5	
912	5	9	4	2	7	4	6	6	4	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	5	6	6	6	6	6	0	3	4	5	5	
913	5	4	6	3	2	9	3	6	4	5	5	2	4	4	6	2	7	6	9	1	2	6	9	0	2	9	6	3	7	4	5	5	
914	5	1	7	3	4	2	4	7	4	5	5	2	4	6	2	9	8	9	4	2	6	0	0	2	9	6	3	0	6	4	4	5	5
915	5	2	5	8	8	6	4	4	4	5	4	7	4	2	0	6	0	4	2	0	9	0	2	7	5	0	0	5	4	4	5	5	5
PROSI	4	4	6	5	5	5	5	5	4	5	6	4	3	5	5	5	3	5	4	5	4	3	5	4	4	3	6	3	4	4	5	5	

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROSI
1000	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J
1001	3	1	4	3	0	4	1	9	4	5	3	5	5	0	0	1	2	0	0	9	1	2	0	4	0	2	9	4	1	4	1	3
1002	5	5	5	5	5	6	7	4	5	4	1	1	2	4	8	1	1	2	4	8	4	1	5	2	1	6	5	6	5	5	4	6
1003	1	5	1	7	5	5	6	1	2	4	5	3	5	3	4	1	3	1	7	1	4	3	1	5	1	1	1	5	7	2	3	2
1004	1	5	3	1	4	1	5	3	4	3	5	3	1	1	1	1	1	5	1	5	4	4	4	5	1	1	1	3	5	4	3	3
1005	5	4	6	8	5	8	5	8	5	4	7	1	1	5	5	1	1	7	2	2	8	1	4	1	1	1	4	5	0	1	4	4
1006	3	1	8	7	2	7	4	1	8	5	4	4	6	5	2	3	1	1	1	6	5	5	3	2	7	1	2	8	0	8	1	4
1007	1	5	1	1	4	4	6	5	3	2	8	1	4	1	2	1	8	5	5	1	2	5	1	1	8	1	6	8	2	4	4	4
1008	1	5	3	5	5	1	8	1	1	4	5	4	1	1	5	1	1	1	8	6	5	1	5	5	1	1	2	2	1	6	1	3
1009	3	1	3	5	8	5	5	5	4	4	6	1	7	1	1	1	3	7	1	1	7	1	1	1	3	1	3	2	8	1	3	3
1010	3	1	4	1	1	8	6	8	5	2	8	4	2	4	2	2	7	3	4	4	2	7	2	1	2	1	4	6	6	2	4	4
1011	7	7	3	8	4	1	3	5	2	5	1	3	7	1	3	3	5	1	2	8	3	2	8	3	1	3	1	7	1	9	1	4
1012	3	5	1	1	6	8	6	1	4	5	4	3	6	1	1	3	3	1	4	3	4	1	1	1	1	2	1	6	5	1	3	3
1013	3	1	5	3	5	5	8	4	4	5	4	3	6	1	1	3	3	1	4	1	4	1	1	1	1	2	5	8	8	1	4	4
1014	5	1	7	2	5	5	1	7	4	5	5	3	3	1	1	5	2	1	5	2	1	6	6	1	1	4	7	0	1	1	2	3
1015	5	4	5	7	1	1	3	6	4	5	1	5	4	1	1	1	4	1	1	2	6	4	8	4	5	4	5	5	3	1	3	2
1016	5	4	7	7	7	1	1	4	5	3	5	1	1	1	1	3	1	8	2	1	1	8	1	1	1	4	7	0	8	1	4	4
PROSI	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2	4	1	1	2	3	3	4	2	4	1	2	3	4	3	6	1	3	3	3

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROSI	
2000	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	
2001	10	4	9	7	1	9	12	12	8	5	9	9	5	11	15	7	8	9	8	6	9	15	9	9	8	5	9	7	2	8	9	9	
2002	7	11	6	4	8	9	7	7	2	9	7	5	9	8	6	8	9	6	9	6	17	11	8	6	8	8	8	8	8	8	8	8	
2003	2	6	9	7	9	15	7	8	5	9	9	5	9	9	9	7	9	19	19	16	9	7	2	9	4	12	4	9	7	9	9	9	
2004	10	9	7	1	9	12	12	8	5	9	9	5	11	15	7	8	9	8	6	9	15	9	9	8	5	9	7	2	8	9	9		
2005	7	11	6	4	8	9	7	7	2	9	7	8	9	8	6	8	9	6	9	7	2	9	9	9	6	7	11	4	6	8	8	8	
2006	2	6	9	7	9	15	7	8	5	9	9	5	9	9	9	7	9	19	19	16	9	7	2	9	4	12	4	9	7	9	9	9	
2007	12	9	2	7	9	15	9	8	9	7	8	9	11	7	9	9	14	17	9	7	9	9	6	16	7	2	3	9	9	9	9	9	
2008	15	15	3	7	9	9	9	7	2	9	7	11	8	8	7	7	19	9	7	2	9	9	9	11	6	5	3	7	9	9	9	9	
2009	10	17	6	9	7	9	9	9	7	7	2	7	11	7	6	9	7	16	9	7	16	6	2	9	9	9	16	6	9	7	8	8	
2010	11	3	3	9	7	12	8	8	1	9	9	8	11	9	3	7	9	16	9	9	9	9	6	9	7	3	5	7	8	9	9	9	
2011	2	6	9	7	9	15	7	8	5	9	9	5	9	9	9	7	9	19	19	16	9	7	2	9	4	12	4	9	7	9	9	9	
2012	1	9	9	7	9	15	7	8	5	9	9	5	9	9	9	7	7	19	19	16	9	7	2	9	4	12	4	9	7	9	9	9	
2013	2	6	9	7	9	15	7	8	5	9	9	5	9	9	9	7	9	19	19	16	9	7	2	9	4	12	4	9	7	9	9	9	
2014	2	7	8	7	9	15	9	8	9	8	7	18	7	9	7	7	7	13	9	7	7	9	7	9	4	10	7	3	9	9	9	9	
2015	16	9	7	7	9	9	9	8	7	6	7	16	7	7	9	7	7	6	7	6	7	3	9	9	9	16	7	3	9	9	9	9	
2016	10	9	7	9	7	12	8	8	1	9	9	8	11	18	7	8	9	18	9	7	16	9	7	11	6	5	9	7	8	9	9	9	
2017	13	8	6	4	9	7	7	2	9	7	5	9	8	6	8	6	7	9	7	2	9	9	6	7	11	4	6	8	4	7	9	9	9
PROSI	7	9	7	7	4	12	8	9	7	7	8	7	9	11	8	7	8	8	9	7	10	10	7	2	8	9	6	8	8	8	8	8	

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROSI
-------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-------

Mediciones del mes de Mayo 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM	
4060	1	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M		
4061	16	9	10	3	10	9	8	12	5	10	7	9	10	6	8	7	8	9	2	9	10	16	4	9	12	9	10	4	8	9	9		
4062	11	6	3	9	8	8	9	9	10	5	5	12	9	9	7	7	8	8	5	16	5	9	8	3	3	6	7	7	9	6	7		
4063	9	9	8	10	9	8	5	15	10	7	9	10	8	8	10	9	8	13	8	7	15	5	4	4	9	8	9	8	9	8	9		
4064	15	9	9	6	6	9	7	7	10	5	5	5	6	7	9	7	10	9	6	9	7	16	7	6	1	9	4	5	8	7	4	7	
4065	11	9	3	3	6	9	10	6	5	10	10	6	7	7	8	5	14	7	6	7	9	9	14	10	6	3	8	7	13	11	8	8	
4066	14	7	9	3	5	7	7	5	3	10	7	6	7	10	6	6	6	4	6	7	14	9	6	7	8	3	8	9	7	5	7		
4067	11	7	10	6	6	7	10	9	10	7	7	15	4	3	8	10	6	7	9	6	9	9	6	6	6	7	7	9	6	6	7	9	8
4068	5	6	5	6	10	7	9	7	10	7	9	5	7	7	9	7	6	9	6	4	7	9	14	6	9	5	7	8	9	9	7	7	
4069	3	7	10	7	6	9	9	10	11	7	1	2	3	3	6	9	2	5	10	6	7	6	6	6	9	5	7	8	7	8	9	8	7
4070	11	3	8	7	7	10	6	6	7	10	7	6	7	7	6	6	6	7	9	1	6	9	7	9	8	6	4	5	9	8	4	7	
4071	11	7	9	4	3	9	6	7	4	7	9	2	6	6	9	9	4	9	6	1	14	6	9	6	4	9	3	8	8	8	3	7	
4072	13	9	9	6	7	2	7	6	7	2	9	6	6	9	7	4	7	14	9	4	7	6	14	8	9	6	8	15	7	6	8	8	
4073	11	5	5	9	9	2	7	7	4	7	3	7	6	6	9	8	2	9	6	9	1	6	6	6	6	5	9	9	2	3	9	6	
4074	13	8	9	4	3	6	7	6	5	2	6	6	6	9	8	4	9	10	9	6	6	7	15	3	9	9	7	6	7	8	7	9	
4075	11	4	4	9	9	6	6	6	2	2	6	6	6	6	9	8	4	4	7	3	4	4	2	7	3	4	2	7	4	9	6	4	
4076	5	6	6	7	6	9	7	6	4	9	6	3	6	7	6	6	6	2	6	6	9	16	8	9	9	8	5	9	3	8	7		
4077	5	6	5	6	10	7	9	7	10	7	6	5	7	7	9	7	6	9	6	4	7	9	14	6	6	5	7	8	9	9	7	7	
PROM	10	7	7	6	7	7	8	7	7	7	7	6	6	7	8	7	6	8	7	6	8	9	10	7	6	7	7	7	9	7	7	7	

58

Mediciones del mes de Junio 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de vídeo o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROM
	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	
4000	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	
4001	19	9	10	10	10	9	8	19	10	10	7	9	10	9	8	7	1	9	9	19	19	8	9	19	9	10	8	8	10		
4002	11	9	8	9	9	9	9	10	10	10	10	9	9	9	7	7	9	8	10	10	10	9	8	11	8	9	7	7	9		
4003	9	9	9	8	10	9	1	10	15	10	7	9	10	9	8	10	9	8	15	8	7	15	9	8	9	8	9	8	9		
4004	15	5	9	9	9	9	1	7	10	10	10	10	9	7	9	7	10	9	9	7	10	7	9	8	9	8	10	8	7	9	
4005	11	9	8	10	9	9	10	9	10	10	10	9	7	7	9	10	7	9	7	9	10	9	8	7	9	10	8	9	7	9	
4006	18	7	9	10	10	7	7	10	10	10	7	9	7	10	9	9	8	9	7	10	9	8	7	9	10	8	9	7	9		
4007	11	7	10	9	9	7	10	9	10	7	7	15	8	8	9	10	9	7	9	9	9	9	9	7	7	9	9	7	9		
4008	10	7	10	9	10	7	9	7	10	7	9	10	7	7	9	9	9	8	7	9	10	9	10	7	8	9	9	9			
4009	10	7	10	7	9	9	9	10	11	7	1	9	10	8	9	9	10	9	7	9	9	10	7	8	7	8	9	9			
4010	11	8	8	7	7	10	9	7	10	7	0	7	7	9	9	7	9	1	9	9	7	9	9	8	9	8	10	9	8		
4011	11	7	9	8	8	9	9	7	8	7	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	8	9	8	8	8			
4012	18	9	9	9	7	8	7	9	7	9	9	9	9	7	8	7	10	9	8	7	9	10	9	9	9	8	8	15	7	9	
4013	11	10	10	9	9	9	7	7	8	7	8	7	9	9	9	9	9	9	1	9	9	9	10	9	9	10	8	8			
4014	18	9	9	8	10	9	7	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	7	15	8	9	9	7	9	7	9	
4015	11	8	8	9	9	9	9	9	10	9	9	9	8	10	7	7	8	8	7	8	9	9	9	7	8	9	9	9			
4016	10	9	9	7	9	9	7	9	8	9	9	10	9	7	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	8	10	9	8			
4017	10	9	10	9	10	7	9	7	10	7	9	10	7	7	9	7	9	9	8	7	9	10	9	10	7	8	9	9			
PROM	12	8	9	9	9	9	8	9	10	9	8	10	8	9	9	8	9	9	8	9	11	12	9	9	9	8	8	9	8	9	

Mediciones del mes de Julio 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROX	
500	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	PROX	
501	5	4	9	3	9	3	6	1	4	3	4	0	1	3	0	1	2	4	8	4	1	3	1	3	8	9	6	5	2	4			
502	1	4	0	7	9	9	9	2	4	3	3	5	3	4	0	1	3	1	7	1	2	3	7	6	2	1	9	0	9	7	4	5	
503	1	3	1	13	14	10	12	9	1	4	9	7	12	4	0	0	1	0	5	0	9	4	0	6	3	4	9	3	5	4	5	6	
504	5	8	2	13	4	7	8	7	8	3	6	6	7	5	0	1	0	2	2	8	0	7	6	2	3	0	4	5	0	3	5		
505	2	12	4	6	4	9	15	9	4	5	9	7	6	7	0	0	3	0	2	3	0	0	0	0	2	6	8	0	8	7	6		
506	1	9	14	8	16	9	6	16	9	4	7	11	7	4	1	2	1	8	3	5	1	1	6	9	1	9	6	1	6	8	5	7	
507	2	7	10	10	9	12	6	5	8	2	8	9	7	5	1	1	1	1	8	6	3	1	9	0	9	9	9	3	1	6	4	6	
508	2	9	14	8	16	4	6	16	9	4	7	11	7	7	1	1	1	1	8	6	3	1	9	0	9	9	9	3	1	6	4	6	
509	2	12	15	9	5	13	5	9	11	4	13	5	9	4	1	2	2	3	10	9	12	6	9	0	6	4	6	6	2	7			
510	7	9	9	19	9	19	16	9	4	14	6	7	1	1	1	3	3	1	8	0	9	6	2	6	9	0	4	6	7	1	9	4	8
511	2	8	6	6	6	14	4	9	13	4	9	7	8	6	0	1	1	3	3	1	3	2	9	3	5	0	6	5	1	6			
512	2	1	5	3	5	9	8	4	4	2	4	2	1	3	6	1	1	3	3	3	1	7	9	19	16	9	4	6	5	8	1	6	
513	5	1	7	2	9	9	1	7	4	3	4	5	4	1	1	1	1	1	5	2	9	2	1	6	6	9	5	7	0	0	6	4	
514	5	4	6	4	3	1	4	8	4	3	5	5	1	1	7	1	1	1	3	1	3	1	9	2	1	6	9	0	0	4	7	8	5
515	2	1	9	0	0	1	7	3	4	3	8	16	4	0	1	1	1	1	7	4	4	1	1	2	6	9	9	0	7	2	5	5	
516	2	1	9	6	2	8	1	4	2	10	9	12	6	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	9	0	6	5	1	8	7	2	5	
517	2	1	4	2	8	5	8	9	4	5	8	16	0	1	1	1	1	1	9	2	1	1	2	1	6	9	0	0	4	7	8	5	
518	4	4	6	2	6	1	9	4	3	5	11	5	1	6	2	1	1	1	3	1	3	2	5	2	5	9	6	0	0	7	5		
519	5	4	7	1	0	8	4	2	5	2	19	19	16	1	1	1	1	1	2	1	2	7	2	2	7	5	2	4	7	1	6	5	
520	5	4	7	1	0	8	4	2	5	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2	7	2	7	2	8	0	0	0	2	4	
PROX	3	6	7	7	8	7	6	4	8	7	7	5	1	1	7	3	3	3	7	6	4	7	8	7	7	5	3	5	5				

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROX	
600	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	PROX	
601	2	5	4	8	7	1	8	5	5	4	4	5	2	3	8	0	5	2	3	3	1	8	6	3	1	8	6	3	3	3	4	1	4
602	5	4	6	0	5	1	3	1	3	8	5	3	8	0	5	2	8	16	9	6	4	3	9	2	7	6	4	1	9	0	7	6	
603	8	4	7	5	9	7	0	4	3	4	1	8	4	7	4	0	3	10	9	12	6	1	4	9	2	7	6	4	1	9	0	7	
604	2	0	1	3	4	7	6	1	4	9	5	2	2	5	7	1	2	8	16	9	6	4	3	6	0	7	6	2	1	6	0	5	
605	9	4	7	6	0	8	16	9	6	0	7	1	0	5	5	2	2	9	5	15	5	4	6	6	3	6	3	6	4	6	0	4	
606	1	8	0	7	9	10	9	12	6	6	5	2	4	8	4	5	19	9	19	16	9	6	4	3	6	0	7	6	2	1	6	0	4
607	2	4	1	0	8	8	16	9	6	0	6	9	2	4	8	4	5	2	2	4	9	0	9	0	1	4	6	9	0	7	7	2	6
608	8	5	1	0	4	0	5	15	5	4	4	6	8	4	5	2	9	6	4	8	4	9	6	2	8	9	3	6	4	1	9	0	4
609	2	7	4	4	5	19	9	19	16	9	4	2	1	6	5	5	6	4	8	6	6	4	9	0	2	6	6	9	0	6	2	7	6
610	7	5	1	2	7	6	6	9	6	9	5	2	2	4	7	9	6	9	6	9	6	4	5	4	9	6	4	9	6	4	9	0	2
611	0	6	2	9	9	6	9	6	9	9	5	8	8	16	9	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
612	2	5	0	0	0	4	0	9	6	9	5	4	2	10	9	12	6	4	4	4	6	9	9	6	4	8	16	9	6	4	6	6	
613	5	4	6	4	6	6	9	6	9	6	5	8	16	9	6	0	2	5	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
614	5	4	6	7	8	16	9	6	0	9	5	7	8	9	5	15	5	6	5	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
615	7	4	6	10	4	12	6	0	6	9	5	8	16	9	16	2	5	2	2	6	9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
616	5	5	8	16	9	6	0	9	6	9	5	9	2	4	2	8	1	2	4	6	9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
617	6	11	7	4	5	15	16	9	5	5	4	1	4	7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
618	5	4	6	19	9	19	16	12	4	2	9	5	5	5	4	4	8	4	2	4	5	2	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	
619	4	1	7	5	5	2	8	4	9	1	8	1	7	6	8	2	6	6	5	2	9	0	5	2	9	0	5	2	9	0	5	2	
620	5	4	6	5	8	1	5	2	7	8	3	8	16	9	6	4	5	6	9	4	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
PROX	5	6	4	6	6	9	7	8	7	7	5	5	7	8	6	3	6	6	8	6	6	7	4	8	7	8	6	7	6				

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROX	
700	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	PROX	
701	0	6	8	6	1	5	4	0	2	5	5	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
702	3	6	2	1	7	5	4	2	5	2	3	7	8	6	0	6	4	6	1	4	5	2	4	0	2	7	8	6	4	2	1	0	4
703	4	2	6	6	7	5	2	8	8	6	4	0	6	3	1	7	5	4	3	3	3	1	7	5	4	2	3	2	0	2	0	4	
704	1	1	6	8	5	2	8	6	2	5	2	3	4	2	6	6	7	5	8	6	7	5	4	2	5	2	6	5	0	6	5		
705	0	4	7	9	3	4	5	2	7	8	6	2	1	1	8	6	8	3	3	1	6	6	7	5	2	8	8	6	2	5	2	3	
706	6	3	4	7	6	6	4	9	7	5	2	8	6	4	0	4	7	9	3	2	3	3	2	7	8	3	8	6	2	5	2	5	
707	4	7	1	6	5	2	8	6	5	6	3	4	8	6	4	0	7	3	2	1	6	7	3	2	4	3	5	2	7	7	5	2	
708	5	4	1	6	9	5	2	4	5	2	7	5	2	6	4	8	7	1	6	3	2	8	16	9	6	4	9	7	5	2	6	5	
709	5	1	7	3	4	4	5	4	6	2	8	8	6	4	5	1	6	9	5	2	9	6	2	6	3	2	8	8	6	2	5	2	
710	2	1	7	5	4	1	5	2	9	6	2	6	5	1	7	3																	

Mediciones del mes de Julio 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM
4000	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	
4001	9	16	10	5	10	4	8	9	16	10	7	9	10	6	8	8	7	8	4	2	9	16	16	4	9	12	9	10	9	16	9	10
4002	7	9	16	7	4	6	4	7	9	9	16	8	6	11	16	4	9	7	8	12	8	9	8	3	3	6	7	7	4	6	8	
4003	9	16	5	5	5	4	8	9	16	6	9	7	4	4	9	16	8	10	8	6	11	16	6	6	9	4	8	9	16	9	9	
4004	9	7	10	7	4	4	7	9	7	4	9	16	16	6	9	7	8	8	16	7	9	9	16	6	3	4	6	5	4	7	4	9
4005	9	16	5	5	5	4	9	9	16	4	6	10	6	18	12	8	4	6	7	8	6	9	7	10	6	3	8	7	4	16	7	9
4006	6	11	10	10	6	7	6	6	11	6	9	16	7	8	8	9	9	16	8	3	6	11	16	6	7	4	5	8	6	11	5	9
4007	9	16	10	7	6	7	6	4	16	8	9	16	11	18	1	9	6	3	3	1	8	3	3	6	7	7	4	6	9	16	9	9
4008	9	16	7	7	15	7	4	9	16	6	9	7	8	4	6	7	8	6	9	7	7	9	16	6	4	5	7	3	4	16	7	9
4009	9	7	7	4	5	4	6	9	7	7	7	4	9	16	8	3	6	11	16	7	6	6	4	5	7	8	7	4	7	4	8	8
4010	12	8	7	1	9	10	8	12	8	15	12	8	4	6	3	3	3	8	1	3	6	9	7	4	6	6	5	12	8	4	7	8
4011	6	11	10	7	6	4	6	6	11	7	4	8	9	6	7	8	6	11	16	4	9	7	8	12	8	4	3	8	6	11	3	8
4012	9	4	7	4	4	3	7	4	4	4	12	8	6	6	3	9	9	16	8	8	16	8	6	11	16	6	8	4	4	9	6	9
4013	6	4	5	4	6	9	7	6	4	7	9	16	6	6	8	16	6	4	7	8	3	16	7	4	9	16	4	4	6	4	4	9
4014	6	11	7	3	7	6	7	6	11	4	8	4	4	4	8	6	18	14	8	4	6	7	8	16	9	7	4	7	6	11	4	8
4015	8	3	4	4	4	6	6	8	1	4	8	7	6	14	8	7	8	8	4	16	8	8	6	11	16	6	4	4	8	3	4	8
4016	9	16	4	7	6	9	7	9	16	4	16	4	8	4	7	13	18	3	4	6	1	8	1	8	1	3	8	5	4	16	8	9
4017	6	11	5	6	16	7	4	9	6	11	7	8	4	9	7	6	9	6	4	7	4	14	6	4	5	7	8	6	11	7	8	
PROM	8	11	8	7	8	7	8	8	11	8	9	10	9	9	10	9	9	10	7	8	10	10	7	7	8	7	7	8	11	7	9	

Mediciones del mes de Agosto 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de vídeo o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM
100	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	PROM
0101	7	8	4	7	4	7	1	4	1	16	4	5	6	7	5	6	2	17	6	4	7	4	7	4	7	6	8	4	7			
0102	7	9	8	7	8	9	2	2	7	7	9	5	7	8	7	7	9	4	5	5	15	17	7	4	5	7						
0103	7	9	8	7	7	13	7	7	9	7	9	8	7	8	6	9	7	7	8	4	8	4	18	4	6	8						
0104	7	9	8	7	9	6	9	8	9	8	16	9	16	9	10	9	7	8	5	4	4	16	5	8	7	5						
0105	16	7	8	2	9	6	7	16	9	16	9	9	6	7	9	7	16	8	5	7	4	5	8	7	8	11	8					
0106	8	8	6	5	7	2	9	8	7	8	7	5	9	6	5	9	2	6	9	7	7	4	7	8	4	7	7					
0107	7	7	9	8	8	11	7	7	8	9	8	7	7	7	7	7	9	8	7	8	4	7	4	7	6	7						
0108	7	9	8	8	7	5	7	5	6	7	9	5	7	7	9	8	16	8	4	7	4	7	8	7	8	4	4					
0109	2	2	7	7	7	5	7	7	8	7	2	11	7	9	4	2	2	7	7	4	5	7	7	8	7	8	4	5				
0110	7	7	9	7	7	11	5	8	7	8	9	7	7	7	11	7	9	7	7	2	4	7	8	8	6	5	4					
0111	6	9	8	6	7	9	7	8	9	16	8	9	5	6	7	5	6	7	4	6	10	4	8	8	8	6	8					
0112	7	16	9	7	8	9	2	2	7	7	9	5	7	8	7	7	9	16	4	2	4	6	7	4	7	8	7					
0113	2	9	8	9	7	7	11	7	7	9	9	8	7	8	8	6	2	7	8	2	4	4	5	4	5	3	7					
0114	6	9	7	6	7	9	9	6	9	8	9	8	6	9	6	16	9	8	7	4	5	4	4	8	4	7	6					
0115	5	6	6	9	2	9	6	7	16	9	16	9	9	4	6	7	9	7	6	7	8	2	6	7	5	7	6					
0116	4	5	2	7	7	5	7	2	4	8	7	5	4	6	5	4	7	17	4	2	4	4	8	16	4	1	4					
PROM	7	8	8	7	8	7	8	7	8	9	7	8	7	8	7	8	10	7	5	6	7	5	9	8	6	6	5					

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM	
200	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	PROM	
0201	7	8	6	6	9	10	6	8	6	7	8	9	10	6	8	9	9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	
0202	9	5	8	1	8	9	5	6	5	9	8	5	6	5	10	2	5	5	6	5	6	5	10	2	5	5	6	5	7	8	8	6	
0203	7	3	7	7	8	15	6	15	6	7	9	8	15	6	15	6	15	8	2	11	6	15	6	7	8	3	6	6	7	7	8		
0204	6	9	6	9	8	9	8	9	5	6	15	5	9	8	9	15	6	15	6	15	6	15	6	15	6	15	6	15	6	15	6	9	
0205	7	13	7	7	8	6	8	6	6	7	9	8	6	6	8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	
0206	2	9	9	8	6	9	6	6	6	7	8	6	9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	8	
0207	9	9	7	9	9	8	9	6	9	7	9	9	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
0208	15	15	7	4	6	10	6	10	9	8	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	9	
0209	6	6	8	7	6	7	9	11	9	8	2	6	7	9	11	9	8	9	13	3	9	11	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
0210	11	8	6	7	9	6	10	6	10	9	8	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	
0211	2	9	9	8	6	9	6	9	9	9	8	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9		
0212	1	4	5	7	9	6	2	9	2	9	6	9	2	9	2	9	6	9	2	9	2	9	6	9	2	9	2	9	6	9	2	9	
0213	15	9	9	7	8	7	9	6	9	5	9	8	7	9	6	9	9	9	13	3	9	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
0214	2	6	3	6	6	7	1	7	3	4	6	6	7	3	7	3	9	9	8	3	7	3	6	9	3	7	3	6	9	3	7	3	
0215	3	9	9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	
0216	6	8	8	7	7	10	9	6	9	6	7	7	10	9	6	9	6	9	6	9	6	9	6	9	6	9	6	9	6	9	6	9	6
0217	11	8	6	5	4	15	9	15	7	5	9	15	9	15	3	9	7	9	15	9	15	9	15	9	15	9	15	9	15	9	15	9	
PROM	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM
300	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	PROM
0301	2	3	8	6	3	2	3	7	2	9	7	9	8	7	8	6	6	4	9	4	9	7	8	6	6							
0302	2	4	4	8	2	3	9	6	9	6	9	8	9	6	9	6	7	2	2	2	4	6	9	8	2	7	4	8				
0303	5	5	5	1	2	1	2	5	5	5	5	2	7	6	5	3	11	2	1	7	1	9	9	2	5	2	7	5				
0304	2	9	1	7	4	5	2	2	5	5	5	2	2	8	5	1	4	1	2	9	9	9	3	8	1	9	4					
0305	5	4	9	1	4	1	2	9	4	8	3	3	3	8	9	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4				
0306	2	3	9	2	8	8	1	6	1	9	7	2	9	7	7	2	5	9	2	5	9	2	5	9	2	5	9	2				
0307	5	1	8	1	8	5	1	5	2	9	1	9	8	7	0	1	1	1	2	9	6	8	1	3	4	9	7					
0308	2	5	2	4	1	2	1	2	9	4	2	8	1	8	9	7	3	3	2	9	3	2	9	3	2	9	3					
0309	7	4	7	7	2	3	7	8	3	9	4	2	7	6	9	2	8	1	3	4	7	8	2	6	7	6	7					
0310	3	9	6	4	3	2	4	1	9	8	2	8	1	9	3	6	4	6	3	9	3	6	4	6	3	9	3					
0311	7	3	7	7	4	8	3	3	3	3	7	8	3	3	3	7	9	4	8	3	9	4	7	2	7	7						
0312	2	2	9	1	1	4	3	8	4	5	6	5	3	9	8	7	1	1	9	2	6	5	8	2	4	9	7					
0313	7	1	7	7	4	3	3	3	7	8	3	8	5	7	9	4	2	6	5	4	7	2	6	5	4	7	2					
0314	2	5	9	6	5	3	8	1	8	6	7	9	8	2	9	3	2	9	3	2	9	3	2	9	3	2	9					
0315	2	7	8	9	3	2	1	2	1	7	9	8	4	7	3	8	4	7	3	8	4	7	3	8	4	7	3					
0316	2	3	2	6	1	2	1	2	1	7	9	7	9	8	7	8	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4					
0317	3	4	4	8	1	3	2	0	6	9	8	6	9	6	3	2	8	2	3	4	6	8	1	2	1	4	4					
PROM	3	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM
400	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D</												

Mediciones del mes de Agosto 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM							
Year	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	
0901	4	1	1	2	6	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0902	3	6	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	6	1	6	2	1	5	2	3	6	1	6	2	1	5	2	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	
0903	4	4	6	6	3	3	6	1	6	2	2	2	2	2	1	5	2	3	5	6	2	2	1	5	2	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	
0904	7	1	1	6	1	5	6	2	1	3	2	2	2	2	6	3	5	2	1	2	2	6	6	3	5	2	1	1	6	4	2	1	1	1	1	1	1		
0905	5	1	1	2	2	2	2	6	6	1	5	2	1	1	6	6	1	5	2	2	6	5	6	2	2	3	1	1	6	5	3	1	1	1	1	1	1	1	
0906	6	1	4	1	6	2	2	1	6	1	5	2	1	1	6	2	5	5	2	2	2	6	6	3	5	5	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
0907	4	1	1	2	6	3	2	2	2	2	2	2	2	1	6	2	6	2	2	2	1	6	1	2	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2
0908	5	4	1	6	2	6	5	2	1	6	2	2	2	1	6	2	6	5	2	2	2	6	2	6	2	2	2	2	1	6	4	3	1	1	1	1	1	1	1
0909	5	1	1	3	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	6	6	2	2	2	2	1	6	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0910	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0911	4	1	1	1	6	5	2	1	1	6	5	2	1	1	6	5	2	1	1	1	6	4	2	1	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0912	5	4	1	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	4	1	6	5	2	1	1	6	6	4	2	3	5	2	6	4	3	1	1	1	1	1	1	1
0913	5	1	3	2	4	4	4	4	6	2	2	1	6	4	4	4	1	6	2	2	2	6	5	2	1	6	5	2	1	1	6	2	3	1	1	1	1	1	1
0914	5	1	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	5	2	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0915	5	1	5	1	1	6	4	2	2	2	2	2	2	2	6	5	2	2	2	2	2	6	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PROM	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM							
Year	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	
1001	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1002	4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1003	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1004	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1005	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1006	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1007	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1008	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1009	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1010	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1011	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1012	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1013	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1014	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1015	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1016	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PROM	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

69

Mediciones del mes de Agosto 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM	
4000	N	S	J	V	S	D	L	M	S	J	V	S	D	L	M	S	J	V	S	D	L	M	S	J	V	S	D	L	M	S	J		
4001	9	2	9	5	9	9	8	2	9	7	9	6	8	8	7	8	9	2	9	2	2	2	2	4	9	9	9	9	2	9	7		
4002	7	9	9	7	9	6	9	7	9	9	9	2	8	6	9	2	9	9	7	8	9	8	9	8	5	3	6	7	7	9	6	7	
4003	9	2	5	5	5	9	8	9	2	6	9	7	9	9	9	2	8	8	2	8	8	9	2	6	6	9	9	8	9	2	9	7	
4004	9	7	9	7	9	9	7	9	7	6	9	2	2	6	9	7	8	8	2	7	9	9	2	6	3	9	6	5	7	2	7		
4005	9	2	5	5	5	9	9	9	2	9	6	9	6	9	9	8	9	6	7	8	6	9	7	9	6	3	6	7	9	2	7		
4006	6	9	4	9	4	7	4	6	9	6	9	2	7	8	8	9	9	2	8	8	6	9	2	6	7	9	5	8	6	9	5	7	
4007	9	2	9	7	6	7	6	9	2	8	9	2	9	9	3	9	6	3	4	3	8	3	3	6	7	7	9	6	6	5	6		
4008	9	2	7	7	9	7	9	9	2	6	9	7	8	9	6	7	8	9	6	9	7	7	9	2	6	9	5	7	8	9	2	7	
4009	9	7	7	9	5	9	6	9	7	7	9	7	9	9	2	8	8	6	9	2	7	6	6	9	5	7	8	7	9	7			
4010	9	8	7	1	4	9	8	9	8	9	9	8	9	6	3	8	3	8	3	3	0	9	7	9	9	6	6	5	9	8	4		
4011	6	9	9	7	6	9	6	6	9	7	9	8	9	6	7	8	6	9	2	9	9	7	5	9	8	9	3	8	6	3	7		
4012	4	9	7	9	9	1	7	9	9	9	8	6	6	8	9	9	9	2	8	8	2	8	6	9	2	6	8	9	6	7			
4013	6	9	2	9	6	9	7	6	9	7	9	2	6	6	8	2	6	9	7	8	8	2	7	9	9	2	9	8	9	6	7		
4014	6	9	7	9	3	6	7	6	9	4	4	9	9	8	6	9	8	9	9	6	6	7	8	6	9	7	9	7	6	9	6		
4015	8	3	9	9	4	6	6	8	1	9	4	7	4	9	8	7	8	9	9	3	8	8	6	9	2	6	9	4	3	2	7		
4016	9	2	4	7	6	4	7	9	1	4	1	4	8	9	7	4	9	1	9	4	1	8	1	8	1	1	8	5	9	1	8		
4017	6	9	5	6	9	7	4	6	4	7	8	9	7	9	7	6	4	4	1	7	9	9	6	9	5	7	8	6	7	7			
PROM	8	6	7	7	7	8	7	8	6	8	8	6	7	8	7	8	7	8	6	8	7	5	7	7	8	7	8	6	7				

Mediciones del mes de Septiembre 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROXI	
100	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S
0101	5	9	2	3	2	9	2	4	2	2	7	9	2	7	9	6	7	2	4	9	1	1	6	9	4	4	2	6	2	5		
0102	6	7	3	9	9	7	9	9	2	5	5	2	9	9	4	7	9	2	5	1	5	9	2	5	5	7	7	4	9	6		
0103	9	4	9	2	2	9	2	5	1	2	7	9	2	7	2	2	3	2	1	2	7	1	7	6	9	4	2	9	2	5		
0104	1	9	2	2	2	9	2	4	2	5	5	2	4	9	2	9	3	9	4	1	4	2	5	9	6	5	2	7	5			
0105	6	2	3	2	9	2	7	2	2	2	7	4	2	1	5	7	2	9	9	5	2	2	5	2	5	2	4	1	6	4		
0106	5	7	9	5	3	7	9	2	6	2	7	2	2	1	2	2	6	2	4	5	9	7	7	9	5	2	9	7	5			
0107	6	4	2	2	2	4	2	9	2	4	4	1	6	5	2	2	7	7	4	2	9	9	2	2	7	4	4	7	6	4		
0108	5	2	3	2	2	7	9	4	2	7	9	5	4	4	9	2	9	2	6	7	9	3	2	4	5	7	2	4	9	6		
0109	3	7	2	7	7	9	4	2	7	9	5	4	4	9	2	9	2	2	4	2	7	9	4	4	2	7	2	9	5			
0110	6	5	3	7	7	2	3	2	4	2	1	7	4	2	1	7	4	9	2	9	7	9	7	9	4	2	6	5	2	5		
0111	6	7	9	6	3	9	2	4	2	4	9	2	2	9	9	6	9	3	6	4	2	2	9	6	9	5	2	2	5			
0112	1	9	4	9	2	7	2	2	4	2	4	9	2	2	9	6	4	2	5	9	9	6	4	2	5	9	9	7	2	1	7	5
0113	2	3	3	9	2	7	2	2	4	4	4	5	4	2	9	2	9	2	9	9	9	1	2	7	2	7	5	9	5	1	5	
0114	1	9	9	6	5	7	7	2	7	4	9	2	2	6	9	3	6	9	3	6	9	2	2	7	1	5	9	7	6	7	6	
0115	6	4	6	9	9	2	7	6	9	2	3	6	5	3	6	6	7	5	9	2	2	2	4	2	6	4	9	6	5			
0116	5	9	7	2	9	4	7	6	9	9	2	3	4	2	2	3	2	9	2	9	1	9	9	4	2	5	9	3	6			
PROXI	5	9	6	3	2	7	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	6	5	6	5	5	5	6	6	6	4	5	6	5			

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROXI	
100	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S
0201	5	2	3	0	1	1	5	3	5	2	1	5	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	
0202	1	5	2	1	1	5	3	2	2	5	3	4	3	3	1	5	2	3	3	1	1	2	3	3	1	2	4	3	2	3	3	
0301	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		
0204	3	1	4	1	2	2	2	1	1	5	1	1	5	3	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	4	
0205	5	2	5	5	4	1	5	5	1	2	1	5	1	2	5	1	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0206	2	2	1	2	2	5	5	1	2	1	1	5	1	1	5	2	5	2	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	5	
0207	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0208	2	2	5	1	4	5	2	1	2	1	2	1	5	1	2	2	5	5	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	
0209	3	5	2	5	5	2	2	1	1	4	2	3	3	1	2	5	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
0210	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0211	2	4	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0212	1	1	2	5	1	5	2	2	1	1	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0213	2	5	4	5	2	2	3	3	3	1	1	4	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
0214	2	1	1	1	4	5	1	3	2	1	1	5	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
0215	2	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
0216	3	1	2	5	5	2	1	1	4	2	5	3	2	3	3	4	1	3	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0217	2	1	2	1	2	1	2	2	5	3	5	4	5	4	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
PROXI	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROXI	
100	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S
0301	1	0	0	7	0	0	2	1	5	5	7	1	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	
0302	5	0	1	6	7	1	5	1	0	1	6	0	8	0	1	0	8	1	7	7	8	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0303	2	5	0	0	6	4	1	1	5	1	0	2	6	0	2	3	3	7	1	2	1	7	0	2	7	9	6	0	3			
0304	2	5	0	3	1	6	2	1	7	3	1	2	3	2	3	6	6	6	6	2	3	1	3	2	3	6	7	4	0			
0305	2	5	1	1	1	6	6	7	5	2	1	6	1	6	2	6	6	6	6	6	7	1	6	6	6	7	6	7	6	7	3	
0306	2	1	1	1	1	6	4	3	5	2	1	8	6	0	2	6	7	3	1	1	6	7	2	6	9	6	1	6	3	4		
0307	5	1	3	0	1	1	7	0	1	1	3	5	2	7	3	6	7	9	8	7	1	3	6	7	0	5	9	7	2			
0308	2	1	1	6	3	1	1	6	1	0	7	5	2	6	0	6	6	6	6	7	2	3	3	2	1	7	8	6	4			
0309	2	1	1	3	1	8	7	1	6	3	2	1	6	1	6	2	6	6	6	6	7	6	6	0	1	3	7	3	7			
0310	2	1	7	3	1	1	6	0	1	6	0	6	2	6	7	5	5	5	5	5	6	2	7	6	6	2	1	7	7	4		
0311	3	0	0	5	1	7	3	1	1	5	6	2	5	6	7	3	6	6	0	0	3	6	2	3	1	0	0	3	6	3		
0312	5	1	0	5	3	7	1	6	1	5	6	2	5	6	7	3	6	6	0	0	3	6	2	6	2	1	0	7	0	3		
0313	2	5	3	7	1	0	3	6	1	5	1	6	2	5	6	7	2	6	6	6	2	6	2	1	3	3	4	3	4	3		
0314	5	1	7	7	7	7	6	1	5	3	2	6	4	7	3	7	8	3	7	8	6	3	2	5	7	0	5	5				
0315	3	0	6	1	7	0	1	8	1	5	5	2	6	5	7	1	7	1	7	3	7	3	7	8	0	3	2	4	1	7	4	
0316	3	3	7	0	1	6	0	3	1	5	3	2	0	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0317	5	9	7	6	1	6	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
PROXI	3	2	3	4	3	4	3	2	4	5	2	4	5	4	4	4	5	6	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3			

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
-------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Mediciones del mes de Septiembre 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROM
4000	Y	S	D	L	M	T	J	V	S	D	L	M	T	J	V	S	D	L	M	T	J	V	S	D	L	M	T	J	V	S	
4001	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
4002	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
4003	0	2	0	0	0	0	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
4004	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
4005	0	1	1	1	0	0	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3
4006	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
4007	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
4008	0	1	1	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	2	0	0	0	3
4009	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2	0	0	0	0	1
4010	2	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2
4011	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	0	2	0	0	0	0	3
4012	1	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	2	0	0	0	3
4013	0	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	3
4014	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2	3	0	0	0	3
4015	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
4016	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1
4017	2	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PROM	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3

TESIS CON
 FALTA DE ORIGEN

Mediciones del mes de Octubre 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM
100	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	
0101	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
0102	4	2	1	1	1	1	4	5	1	5	1	5	1	4	1	2	1	3	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
0103	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
0104	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
0105	1	4	2	5	2	2	4	2	4	5	3	5	5	5	4	2	1	2	2	5	4	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	3
0106	2	2	3	5	5	2	4	2	2	2	2	5	5	4	5	5	3	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
0107	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
0108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
0109	2	2	1	4	4	5	4	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
0110	4	1	1	4	4	5	2	2	2	4	5	5	5	5	5	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
0111	5	1	2	3	5	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
0112	4	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
0113	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
0114	3	1	1	3	5	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
0115	5	3	3	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	2	4	5	3	1	2	2	3	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3
0116	2	2	4	4	2	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
PROM	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM	
200	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M		
0201	7	5	6	6	4	5	1	7	5	7	5	2	6	4	4	6	1	7	5	6	6	4	1	5	6	6	0	5					
0202	3	5	5	4	4	5	5	4	7	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	2	6	5	1	5		
0203	7	3	7	7	7	4	4	7	5	4	4	5	4	7	6	4	4	5	2	1	4	7	5	7	5	4	6	6	7	7	7	5	
0204	3	3	6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
0205	7	3	7	7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
0206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0207	3	3	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
0208	3	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
0209	3	3	3	7	7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
0210	5	3	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
0211	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
0212	3	3	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
0213	3	5	4	7	5	6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
0214	6	3	6	4	7	4	4	5	6	4	4	7	4	5	4	5	4	5	4	5	6	6	2	6	4	5	4	2	5	4	6	5	
0215	3	3	4	6	5	4	4	5	7	5	6	6	5	6	6	7	5	4	4	5	6	6	4	7	4	4	6	2	4	4	6	5	
0216	1	5	5	7	7	6	4	4	1	5	4	7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
0217	5	1	5	6	4	1	1	7	1	5	5	5	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
PROM	4	4	5	6	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM
300	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	
0301	1	1	4	6	3	1	1	2	1	1	7	1	1	1	4	7	6	6	6	4	1	1	4	1	7	4	6	3				
0302	2	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	6	1	6	2	2	4	1	1	4	6	1	4	4	4	3			
0303	5	4	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	2	7	6	5	3	1	1	1	7	4	1	1	2	5	5	7	1	7	4
0304	1	1	7	4	5	2	2	1	5	5	5	2	1	4	5	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	6	1	1	1	1	3
0305	5	4	1	1	4	1	2	1	4	5	5	4	2	2	4	1	5	4	4	2	2	1	5	3	1	6	1	4	7	3	2	
0306	1	2	1	2	4	1	6	1	1	1	1	2	7	1	7	7	2	2	2	5	1	1	4	6	7	1	1	3	4	3		
0307	5	4	7	5	5	5	5	2	1	1	1	4	4	7	0	3	1	1	1	5	2	1	1	6	4	1	3	4	1	7	1	2
0308	1	5	2	4	1	2	1	1	4	2	4	2	1	1	7	3	1	4	1	1	3	4	1	7	1	4	6	7	1			
0309	5	4	7	5	5	5	3	7	4	2	1	4	2	7	4	3	1	4	7	4	7	4	3	6	6	7	7	5				
0310	2	1	6	4	3	2	2	5	2	1	4	1	4	5	1	1	6	4	1	2	1	4	5	1	7	6	6	4	2			
0311	1	1	7	7	4	4	2	2	1	2	7	4	2	3	4	5	7	1	4	2	1	6	2	1	4	7	1	7	7	2		
0312	2	3	1	1	1	1	4	3	4	4	5	6	5	3	4	1	4	7	1	1	1	6	5	4	2	4	1	7	1			
0313	1	1	7	5	4	4	3	2	1	2	7	4	2	4	5	7	1	4	1	2	1	6	2	1	4	7	1	7	1			
0314	2	1	4	4	6	2	4	4	4	6	1	7	3	7	1	4	1	2	1	5	2	5	1	3	4	1	1	1				
0315	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
0316	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
0317	2	2	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
PROM	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

||
||
||

Mediciones del mes de Octubre 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM
4000	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	
4001	1	2	1	5	1	2	2	5	3	2	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	3		
4002	2	6	1	2	2	6	2	2	3	5	5	2	2	2	3	3	2	2	5	2	5	2	2	2	3	6	3	1	2	6	3	
4003	2	2	2	1	1	2	2	5	4	3	1	2	1	6	2	2	1	2	2	4	2	3	4	6	4	2	2	1	2	2	3	
4004	4	2	2	6	6	2	5	3	3	5	5	6	3	2	3	3	2	6	2	3	2	3	6	3	2	4	5	2	3	4	4	
4005	2	1	1	5	6	2	3	6	5	3	6	3	1	6	6	2	3	6	1	2	2	2	3	6	3	2	3	4	2	2	4	
4006	2	1	2	5	5	1	1	5	5	1	3	6	1	1	6	6	6	6	4	6	1	2	2	6	1	2	5	2	2	3	5	4
4007	2	1	1	6	6	1	1	2	3	3	3	4	4	3	6	1	6	3	2	6	2	5	6	6	1	1	2	6	6	1	2	4
4008	5	6	5	6	3	1	2	1	3	3	2	5	3	3	2	1	6	2	6	4	1	2	2	6	2	5	1	2	2	2	3	3
4009	4	1	1	1	6	2	3	2	3	1	2	5	3	6	2	2	3	6	1	6	6	2	5	3	2	3	2	2	2	2	3	3
4010	2	1	2	1	1	1	6	6	3	3	1	6	3	3	6	6	1	2	1	6	2	3	2	2	6	4	5	2	2	4	4	
4011	2	1	2	4	3	2	6	3	4	1	2	2	6	6	2	2	4	2	6	1	2	6	2	6	4	2	3	3	2	2	3	3
4012	2	2	2	6	1	3	1	6	1	2	2	6	6	2	1	4	1	2	1	4	1	6	2	2	2	2	6	2	4	1	6	3
4013	2	5	5	2	2	2	1	3	4	1	3	6	6	2	2	2	6	2	1	6	6	6	6	6	5	2	2	5	3	2	4	4
4014	2	2	2	4	5	6	1	6	5	2	2	6	6	2	2	6	4	2	3	2	6	6	3	4	3	2	2	1	6	3	2	4
4015	2	2	4	2	2	6	6	6	5	2	6	6	4	2	1	1	4	4	1	1	5	2	6	2	1	4	5	2	6	4	4	4
4016	5	2	1	6	2	1	6	4	2	2	5	6	3	6	6	6	6	6	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4
4017	5	6	5	6	1	1	2	1	3	2	5	1	3	2	1	6	7	6	4	1	2	2	6	2	5	3	2	2	3	3	2	2
PROM	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Mediciones del mes de Noviembre 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de vídeo o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROM	
500	N	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J		
0501	1	2	1	2	2	2	1	0	1	2	0	2	2	0	1	1	2	1	2	1	1	3	3	3	2	3	0	1	1	1		
0502	1	1	1	1	1	0	0	3	0	2	2	2	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	3	0	3	0	1	1		
0503	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	0	2	0	0	0	1	1	0	1	0	3	1	0	0	3	1	3	1	3	1		
0504	1	2	1	1	2	0	3	2	0	2	0	2	1	2	1	0	0	2	2	2	0	0	0	1	3	0	1	0	1	1		
0505	1	1	1	3	3	3	3	0	1	1	1	2	1	1	0	0	3	0	1	1	3	0	1	1	3	0	1	1	1	1		
0506	1	1	1	1	3	3	3	1	0	1	0	1	2	0	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0507	2	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0508	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	0	0	2	3	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0509	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	1	1	1	3	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1		
0510	1	3	2	2	1	1	3	1	0	2	0	0	2	0	1	1	1	1	2	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0511	1	2	1	3	2	0	1	2	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0512	1	1	1	3	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0513	1	1	1	3	3	2	1	0	1	1	2	0	1	1	1	2	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0514	1	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0515	1	2	1	2	2	2	1	0	1	2	0	2	2	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0516	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0517	1	3	1	2	1	1	1	3	2	0	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0518	1	2	1	1	2	0	1	2	0	0	2	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0519	1	1	1	1	3	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0520	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
PROM	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROM	
600	N	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J		
0601	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
0602	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	
0603	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
0604	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
0605	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0606	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
0607	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0608	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	
0609	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
0610	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
0611	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
0612	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	
0613	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0614	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	
0615	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
0616	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0617	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	
0618	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	
0619	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
0620	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	
PROM	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROM	
700	N	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J		
0701	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
0702	1	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0703	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	
0704	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
0705	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
0706	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
0707	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
0708	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	
0709	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
0710	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	
0711	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	
0712	1	1	0																													

Mediciones del mes de Noviembre 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PROSI
4000	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	
4001	2	2	1	1	1	3	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	4	2	1		
4002	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4003	2	2	2	2	1	2	2	1	4	1	1	2	1	1	2	1	2	2	4	1	1	4	1	4	2	2	2	2	2	1	
4004	4	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4005	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4006	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4007	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4008	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4009	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4010	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4011	2	1	2	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4012	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4013	2	1	1	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4014	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4015	2	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4016	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4017	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
PROSI	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	

Mediciones del mes de Diciembre 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	FROM
100	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	1
0101	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0102	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
FROM	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	FROM	
100	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	1	
0201	1	0	2	2	0	1	2	1	1	0	1	1	0	1	2	0	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	0	2	2	2	1
0202	2	2	2	2	2	0	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0203	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0204	1	1	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
0205	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
0206	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
0207	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
0208	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
0209	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
0210	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
0211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
0216	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
0217	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
FROM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

23

Mediciones del mes de Diciembre 2000.

Número de accesos por "pin" a archivos ejecutables, de video o presentaciones.

GRUPO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PROM	
4000	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D
4001	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2			
4002	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2			
4003	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	2	1	2	2	1	2	2	4	2	1	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2			
4004	4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3		
4005	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	4	2	2	2			
4006	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2			
4007	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	4	4	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3			
4008	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
4009	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2				
4010	2	1	2	3	3	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	4	2			
4011	2	1	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2				
4012	2	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	1	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2			
4013	2	2	2	2	2	2	1	4	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
4014	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	1	2	2	2	1	2	2				
4015	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	1	1	4	4	3	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	4	3			
4016	2	2	2	1	2	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2			
4017	2	2	2	2	1	3	2	3	1	1	1	2	4	3	2	3	1	1	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2			
PROM	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			

6. Gráficas de las variaciones.

Los reportes de las mediciones de los accesos a archivos ejecutables, de video o de presentaciones, permitieron obtener las gráficas que ilustran las desviaciones en forma global y que muestran la variación a la baja de los comportamientos inadecuados, conforme los empleados fueron adoptando el código de ética como valor cultural y a aplicarlo por convicción propia.

A continuación se presentan dichas gráficas.

Gráficas de las Variaciones.

Promedios totales de accesos a archivos ejecutables, de video o presentaciones por grupo y horario.

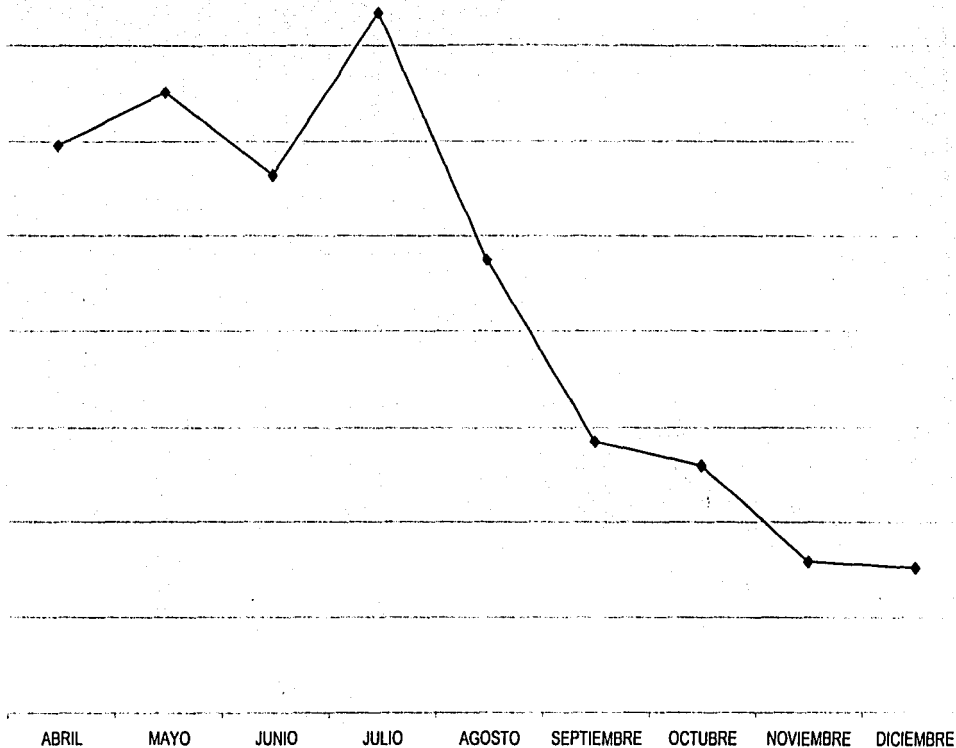
HORARIO	GRUPO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
07:00 A 14:30	100	8	9	7	9	7	5	3	3	2	
	200	9	9	8	10	8	6	5	3	3	
	300	7	9	6	9	5	3	3	1	1	
PROMEDIO GRUPAL		8	9	7	9	7	5	4	2	2	6
09:00 A 16:30	400	5	6	4	7	4	1	2	2	2	
	500	4	4	5	5	4	3	2	1	1	
	600	5	6	4	6	3	1	1	0	1	
PROMEDIO GRUPAL		5	5	4	6	4	2	2	1	1	3
11:30 A 19:00	700	5	5	4	5	2	2	2	1	1	
	800	2	2	3	4	2	1	2	1	1	
	900	4	5	4	6	3	3	2	1	0	
	1000	3	3	2	4	1	1	1	1	1	
PROMEDIO GRUPAL		4	4	3	5	2	2	2	1	1	3
14:30 A 22:00	2000	9	9	8	9	6	3	3	2	2	
	3000	6	8	7	10	7	4	4	2	2	
	4000	8	7	9	9	7	3	3	2	2	
PROMEDIO GRUPAL		8	8	8	9	7	3	3	2	2	6

Promedio total de accesos a archivos ejecutables, de video o presentaciones por mes.

PROMEDIO TOTAL	
ABRIL	6
MAYO	7
JUNIO	6
JULIO	7
AGOSTO	5
SEPTIEMBRE	3
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	2
DICIEMBRE	2

Gráficas de las Variaciones.

Promedios totales de accesos a archivos ejecutables, de video o presentaciones por mes.

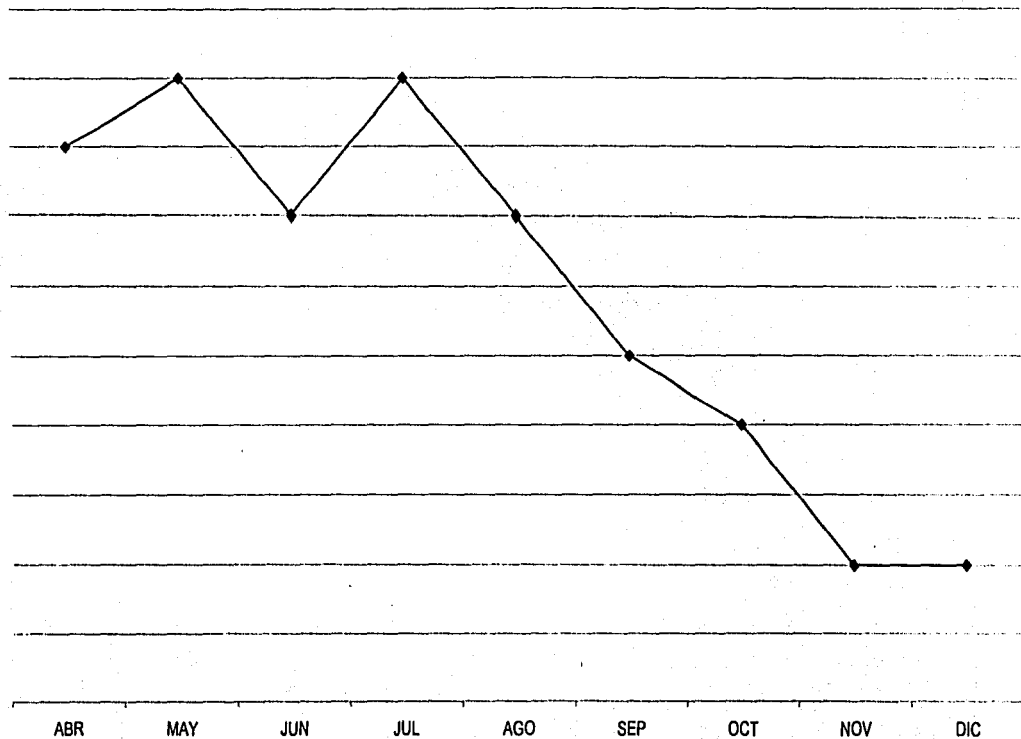


69

Gráficas de las Variaciones.

Promedios totales de accesos a archivos ejecutables, de video o presentaciones por horario.

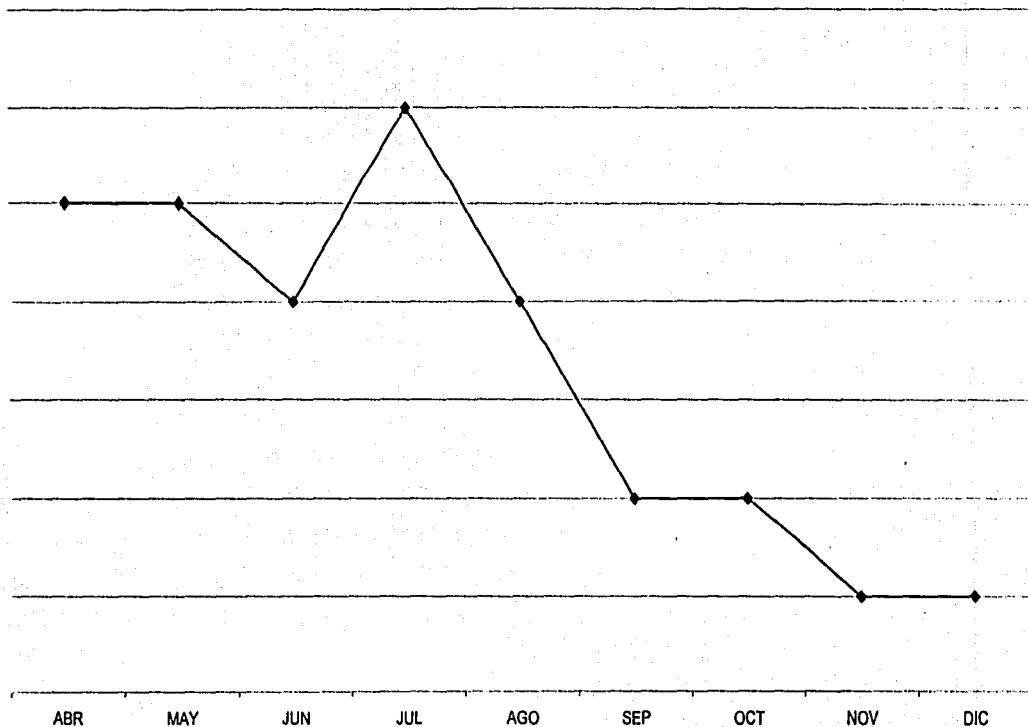
HORARIO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
07:00 A 14:30	8	9	7	9	7	5	4	2	2



Gráficas de las Variaciones.

Promedios totales de accesos a archivos ejecutables, de video o presentaciones por horario.

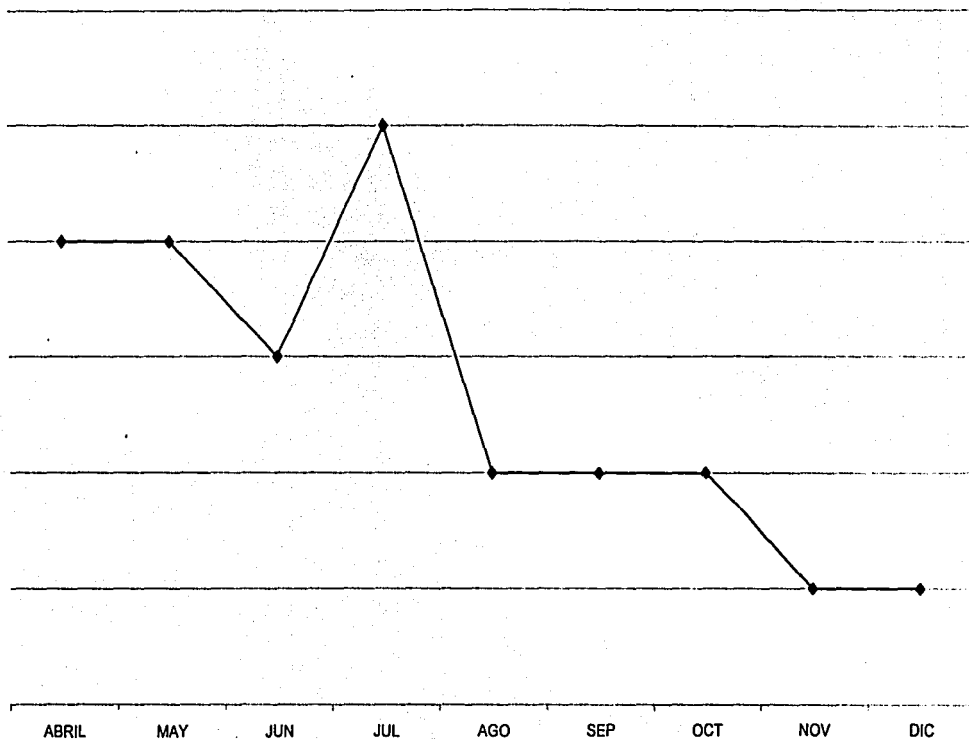
HORARIO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
09:00 A 16:30	5	5	4	6	4	2	2	1	1



Gráficas de las Variaciones.

Promedios totales de accesos a archivos ejecutables, de video o presentaciones por horario.

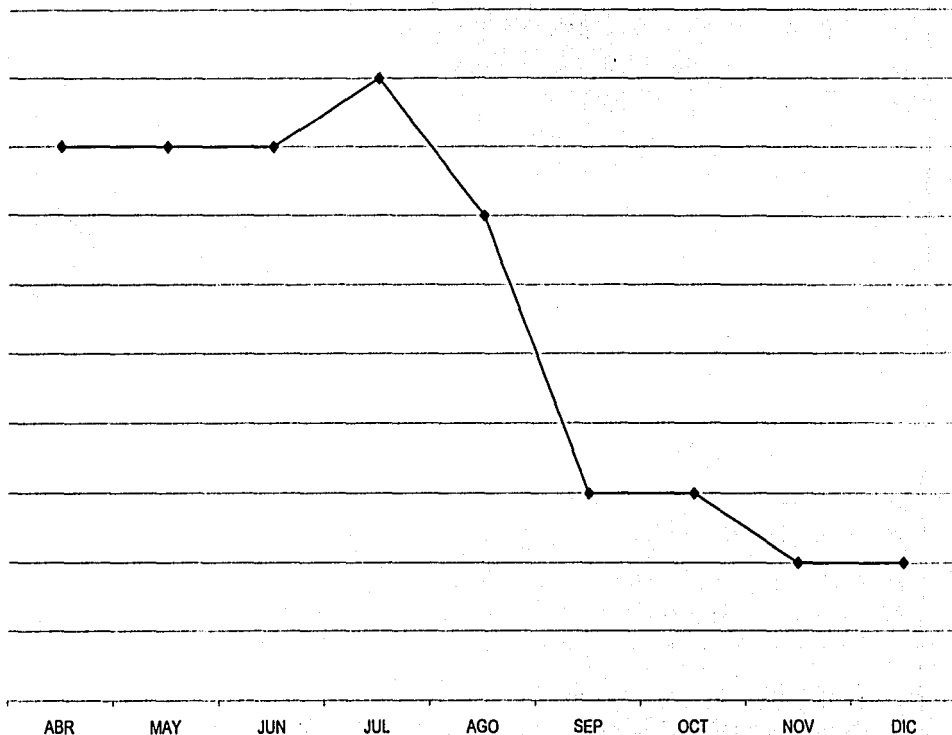
HORARIO	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
11:30 A 19:00	4	4	3	5	2	2	2	1	1



Gráficas de las Variaciones.

Promedios totales de accesos a archivos ejecutables, de video o presentaciones por horario.

HORARIO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
14:30 A 22:00	8	8	8	9	7	3	3	2	2



7. Interpretación de resultados.

En forma concreta, las mediciones reportaron que a partir del tercer mes de la declaración del Código de Ética (Agosto del 2000), en el cual se dio un mayor impulso a su difusión a través de diversos medios informativos, la variación empezó a darse continuamente a la baja, llegando en el sexto y séptimo mes (Noviembre y Diciembre del 2000) a un punto de desviación mucho menor con respecto a los primeros meses y por lo tanto aceptable.

Con esto queda demostrado que en la medida en que los empleados adoptaron el código de ética como valor cultural y lo aplicaron en sus actividades diarias, los comportamientos inadecuados disminuyeron considerablemente.

IV. Conclusiones y Recomendaciones.

Al definir valores éticos, mediante la elaboración y difusión de un Código de Etica, se logró disminuir los principales problemas de comportamiento y corregir las desviaciones de conducta detectadas en la empresa, ya que al culturizar al personal de nuevo ingreso con valores éticos específicos y homogeneizar la cultura ya existente, se alcanza un modelo de cultura ideal.

El constante monitoreo, permitió obtener mediciones confiables que orientaron correctamente la toma de decisiones. Un ejemplo de esto, es la decisión de difundir el Código de Etica a través de diversos medios informativos, logrando el impulso necesario para que se notara una constante disminución de los accesos a archivos que provocaban los comportamientos inadecuados.

Los resultados de las mediciones reflejan que el establecimiento del Código de Etica y la asimilación del mismo, fueron factores determinantes en el modelaje de la cultura organizacional deseada, ya que a partir de estos eventos, la disminución de los comportamientos inadecuados en el área operativa de atención a clientes fue constantemente a la baja, hasta llegar a un punto óptimo deseado.

El modelaje de la cultura organizacional impactó directamente en la productividad, ya que al disminuir el tiempo que ocupaba el personal en la revisión del correo electrónico, aumentó la cantidad de llamadas atendidas por cada asesor.

A su vez, impactó en la calidad en el servicio al cliente, ya que disminuyeron los factores que causaban la distracción del asesor y por lo tanto, aumentó la concentración en la resolución y seguimiento de problemas de los clientes, logrando de esta forma, el mejoramiento del servicio.

Con base en los resultados obtenidos, se realizaron las siguientes recomendaciones:

- Seleccionar al nuevo personal de acuerdo a los perfiles éticos y morales de la empresa.
- Continuar con la constante difusión del Código de Ética y asegurarse que todos los nuevos integrantes de la empresa lo conozcan y entiendan.
- Crear programas de capacitación en los aspectos ético y moral que proporcionen apoyo a la toma de decisiones.
- Crear un comité de apoyo ético que oriente a los niveles jerárquicos involucrados en la solución de conflictos no especificados en el Código de Ética.
- Transmitir constantemente a través del correo electrónico, pensamientos que refuercen los principios éticos de la empresa y párrafos del Código de Ética dirigidos a un área específica.

- Mantener el monitoreo constante de los accesos al correo electrónico, para evitar que se presenten nuevos comportamientos inadecuados.
- Utilizar el correo electrónico únicamente de forma interna, es decir, que sólo permitiera la comunicación entre las áreas de la empresa y no al exterior de la misma.
- Solicitar a las áreas correspondientes, la elaboración de programas informáticos que permitan, no sólo la detección de consultas a archivos ejecutables, sino también denegar el acceso a los mismos, para evitar que se sigan distribuyendo por medio del correo electrónico.
- Solicitar también la elaboración de programas informáticos, que permitan únicamente la transmisión de archivos específicos para las funciones de los asesores de servicio, como son los archivos de procesadores de palabras y hojas de cálculo (.doc y .xls) restringiendo el uso de imágenes.

Notas de página.

¹ Real Academia Española *"Diccionario de la Lengua Española"*. Madrid, 1970.

² Real Academia Española *"Diccionario de la Lengua Española"*. Madrid, 1970..

³ Real Academia Española *"Diccionario de la Lengua Española"*. Madrid, 1970.

⁴ Real Academia Española *"Diccionario de la Lengua Española"*. Madrid, 1970.

⁵ Malinowski, Bronislaw. *"Teoría Científica de la Cultura"* Oxford University Press, 1948.

⁶ Dr. Edwards Deming, Pionero de la Calidad Total.

⁷ *"Código de Ética"*.

Colegio Nacional de Licenciados en Administración, A.C.

⁸ Stoner, James A. *"Administración"*.

Prentice-Hall, 1996.

⁹ Stoner, James A. *"Administración"*.

Prentice-Hall, 1996.

¹⁰ Stoner, James A. *"Administración"*.

Prentice-Hall, 1996.

¹¹ Hernández y Rodríguez, Sergio. *"Introducción a la administración"*.

Mc Graw Hill, 1994

¹² Koontz, Harold. *"Administración, una perspectiva global."*

Mc Graw Hill, 1994.

¹³ Peter F. Drucker.

¹⁴ Koontz, Harold. *"Administración, una perspectiva global."*

Mc Graw Hill, 1994.

¹⁵ Müller de la Lama, Enrique. *"Cultura de calidad de servicio."*

Trillas, 1999.

¹⁶ Koontz, Harold. *"Administración, una perspectiva global."*

Mc Graw Hill, 1994

¹⁷ Reyes Ponce, Agustín. *"Administración de Empresas" 1ª. Parte.*

Limusa, 1997.

¹⁸ Koontz, Harold. *"Administración, una perspectiva global."*

Mc Graw Hill, 1994

¹⁹ Koontz, Harold. *"Administración, una perspectiva global."*

Mc Graw Hill, 1994

²⁰ Boye de la Mente *"La etiqueta y la ética japonesas en los negocios."*

Mc Graww Hill, 1998.

²¹ Koontz, Harold. *"Administración, una perspectiva global."*

Mc Graw Hill, 1994

²² Koontz, Harold. *"Administración, una perspectiva global."*

Mc Graw Hill, 1994

Bibliografía.

- *"Diccionario de la Lengua Española"*.
Real Academia Española. Madrid, 1970.
- *"Teoría científica de la Cultura"*.
Malinowski, Bronislaw. Oxford University Press, 1948.
- *"Código de Ética"*.
Colegio Nacional de Licenciados en Administración, A.C., 1995.
- *"Administración"*.
Stoner, James A. Prentice - Hall, 1996.
- *"Introducción a la Administración"*.
Hernández y Rodríguez, Sergio. Mc Graw Hill, 1994.
- *"Administración, una perspectiva global"*.
Koontz, Harold. Mc Graw Hill, 1994.
- *"Cultura de calidad del servicio"*.
Müller de Lama, Enrique. Trillas, 1999.
- *"Administración de Empresas". Parte 1 y 2.*
Reyes Ponce, Agustín. Limusa, 1997.
- *"La etiqueta y la ética japonesas en los negocios"*.
Boye de la Mente. Mc Graw Hill, 1994.
- *"Como vencer barreras organizacionales"*.
Argyris, Chris. Díaz Santos, 1990.
- *"Comportamiento Organizacional"*.
Robbins, Stephen. Prentice - Hall, 1994.
- *"Cultura corporativa"*.
Denison, Daniel. Legis, 1990.
- *"Gestión de la cultura corporativa"*.
Lessem, Ronnie. Díaz Santos, 1992.
- *"Modificación de la conducta organizacional"*.
Luthans, Fred. Trillas, 1994.